

Esker Claims & Deductions
Collections Management
Invoice Delivery
Order Management



Allier efficacité des processus et valorisation du Service Client grâce à l'automatisation des commandes

Comment l'automatisation des commandes clients a permis de transformer le quotidien des métiers, de maximiser la satisfaction des clients et des employés



En bref

Fabemi



Entreprise familiale
créée en 1961



Fabrication de
produits en béton



14 sites de production
en France, siège social
à Donzère, Drôme (26)



+ 450
employé(e)s



+ 3000 clients
distributeurs



ERP : Sage



Enjeux

Un traitement chronophage des commandes reçues par fax

Fabemi est un industriel spécialisé dans la fabrication de produits en béton. Son activité s'articule autour de trois métiers : gros oeuvre pour les produits de construction, terrasse & jardin pour les produits d'aménagement extérieur et voirie & réseaux pour les produits de voirie et d'assainissement. L'entreprise familiale est basée à Donzère dans la Drôme et dispose de 14 sites de production en France où travaillent 450 personnes. Ce sont plus de 3 000 clients distributeurs avec lesquels Fabemi échange quotidiennement.

Avec près de **64 000 commandes clients par an traitées manuellement et une forte saisonnalité**, l'entreprise rencontrait des difficultés pour gérer ses pics d'activité. Fabemi a choisi de digitaliser le traitement de ce flux : une stratégie permettant à son Service Client & ADV (Administration Des Ventes) de s'affranchir des tâches chronophages et de se recentrer sur son cœur de métier : la relation client.

Avant d'implémenter les solutions Esker, **le coût de traitement moyen était de 15 € par commande**. La douzaine de personnes de l'équipe Administration des Ventes passait en moyenne 20 minutes à saisir une commande.

95 % des commandes étaient reçues par fax, ce qui impliquait beaucoup de tâches très chronophages pour l'équipe d'administration des ventes : le tri des fax, l'impression, l'archivage et le rangement manuel ou encore la recherche des commandes dans les dossiers papier.

Les outils utilisés avant l'automatisation étaient anciens et impliquaient un traitement manuel des commandes clients. Il était **difficile d'absorber les pics d'activité ou de gérer le remplacement d'une personne de l'équipe** en cas d'absence.

Objectifs



Gagner en efficacité dans les processus de gestion : automatiser le traitement des flux, assurer la continuité d'activité



Valoriser les métiers de l'Administration des Ventes : ré-allouer le temps à des tâches commerciales à forte valeur ajoutée



Automatiser le processus de commandes : limiter les réimpressions, répartir automatiquement les commandes



Absorber les pics d'activité : gérer la saisonnalité et allouer les ressources nécessaires, former plus rapidement les nouvelles personnes embauchées



“Ne plus avoir à trier les fax, faire de l’archivage ou perdre du temps sur des tâches qui ne sont pas enrichissantes est un gros apport !”

Cathy Peyruchat

Directrice Administration des Ventes chez Fabemi

Bénéfices clés



25 % de temps de saisie des commandes
(de 20 min à 15 min)



35 % du coût de traitement d'une commande
(de 15 € à 9,78 €)



Taux de 0,1 % d'erreurs de saisie (-27 %)



Meilleure gestion de la saisonnalité
(absorption des pics d'activité) grâce au gain d'efficacité sur le traitement des commandes



Visibilité complète grâce aux indicateurs sur les commandes



Valorisation du métier de l'équipe Administration des Ventes, en leur permettant de se concentrer sur la relation client et sur la génération de ventes additionnelles



Meilleure satisfaction clients et employés

Bénéfices

Des commandes saisies plus rapidement et une visibilité complète sur le cycle Order-to-Cash

Fabemi a vu les bénéfices de la transformation digitale suite à l'implémentation des solutions de dématérialisation d'Esker : **“Il n'y a plus d'archivage papier, tous les documents liés aux commandes sont archivés directement dans la solution.**

On gagne beaucoup de temps : avant, il fallait chercher les demandes d'avoir dans les cartons des archives, c'était chronophage.”

De plus, les tableaux de bord d'Esker avec les KPIs personnalisés apportent une visibilité complète sur le cycle Order-to-Cash (nombre de commandes saisies, nombre de commandes par personne à l'ADV...). *“Les commerciaux ont même demandé d'avoir un accès aux commandes de leurs clients”* explique Cathy Peyruchat.

La solution affiche l'image de la commande et les éléments qu'elle a capturés. Elle permet ainsi une **détection automatique des doublons et de la priorité de la commande** : une commande identifiée comme urgente pourra ainsi être traitée en priorité. *“Certaines commandes sont reconnues par la solution à 100 % et les modifications de commandes sont traitées très facilement”* ajoute Cathy Peyruchat.

L'intelligence artificielle embarquée dans les solutions d'Esker capture les données et aiguille les commandes auprès des bonnes équipes ou des personnes. Elles peuvent ainsi valider les commandes et faire d'éventuelles corrections avant intégration dans l'ERP. Puis les commandes sont archivées et envoyées dans l'ERP.

La solution apprend au fur et à mesure des corrections utilisateurs. Ainsi, l'ADV n'a plus qu'à se concentrer sur l'analyse des commandes.

La facilitation du télétravail est un des bénéfices du projet qui ne faisaient pas partie des objectifs initiaux. En effet, les employés peuvent continuer à travailler depuis chez eux, ce qui améliore grandement leurs conditions de travail. *“Il n'y a pas de différence entre les jours où on travaille sur place ou depuis chez nous : l'ADV peut se connecter à la solution Esker en ligne et avoir accès aux mêmes infos. Les clients et les employés sont entièrement satisfaits suite au déploiement de la solution de gestion des commandes client”* explique Cathy Peyruchat.

Vous voulez automatiser vos commandes clients comme Fabemi ?

Contactez Esker

À propos Esker

Leader mondial des solutions d'automatisation des cycles de gestion Source-to-Pay et Order-to-Cash, Esker valorise les départements financiers, achats et services clients des entreprises en renforçant la coopération interentreprises. La plateforme cloud Esker permet d'animer un écosystème vertueux avec ses clients et fournisseurs. Intégrant des technologies d'Intelligence Artificielle (IA), les solutions d'Esker permettent aux entreprises de gagner en productivité, d'améliorer la visibilité sur leurs activités, tout en renforçant la collaboration avec leurs clients, leurs fournisseurs et leurs collaborateurs. ETI française dont le siège social se situe à Lyon, Esker est présente en Europe, en Amérique du Nord, en Asie/Pacifique et en Amérique du Sud. Cotée sur Euronext Growth à Paris (Code ISIN FR0000035818), l'entreprise a réalisé 178,6 millions d'euros de chiffre d'affaires en 2023 dont plus des 2/3 à l'international.

