

À PROPOS DE FIRMENICH

Industrie : Chimique

ERP : Microsoft Dynamics AX 2012 (R3)

Solution : Commandes clients

Firmenich est la plus grande entreprise privée (No.2 mondial) dans l'industrie de la parfumerie et des arômes. Fondée à Genève, en Suisse, en 1895, elle est à l'origine d'une longue liste de grands classiques que vous savourez au quotidien. Sa passion pour le goût et les odeurs est au cœur de son succès. Elle est renommée pour sa créativité, sa capacité d'innovation et sa compréhension exceptionnelle des tendances du marché. Elle investit chaque année environ 10% de son chiffre d'affaires dans la recherche, reflétant son envie permanente de comprendre, partager et sublimer ce que la nature offre de mieux.

FIRMENICH

REDUIT DE MOITIÉ LE TEMPS DE TRAITEMENT DE SES COMMANDES CLIENTS AVEC ESKER

Multinationale en pleine croissance, Firmenich a confié à Esker la dématérialisation du traitement de ses 300 000 bons de commandes annuels afin d'améliorer son service client. En réduisant de près de moitié le temps de saisie et de traitement de ses commandes, Firmenich peut désormais assurer une réponse à ses clients, selon ses engagements, en moins de 48 heures.

LE CONTEXTE

Société internationale faisant partie des leaders mondiaux de la parfumerie et des arômes, Firmenich reçoit en moyenne 300 000 commandes par an de la part de ses clients, comptant les plus grands groupes de Beauté, Nutrition ou de Biens de Consommation.

Décentralisée auprès d'un service de 35 personnes en Europe et plus d'une vingtaine aux États-Unis, la gestion des commandes clients était jusque-là un processus manuel chronophage et parfois source d'erreurs.

LE BESOIN

Souhaitant réduire le temps de saisie, Firmenich a choisi de dématérialiser le traitement de ses commandes clients afin de pouvoir répondre en moins de 48 heures à ses clients. La société a ainsi fait appel à Esker pour disposer d'une solution intégrée à son système de gestion SAP, lui permettant de traiter l'ensemble de ses commandes de manière automatique, qu'elles soient reçues par fax ou e-mail.

“Le choix d'Esker est venu de notre Service Client. En tant qu'utilisateurs ils ont sélectionné cette solution car elle était la plus flexible, complète et facile à appréhender. C'était un choix des utilisateurs avant tout qui leur apportait une vraie valeur ajoutée au quotidien.”

BERNARD FIRMENICH | DIRECTEUR E-BUSINESS

Outre le besoin de rationaliser un processus jusque-là manuel, Firmenich souhaitait avant tout disposer d'une solution à la pointe de la technologie capable de capturer de manière intelligente les données des commandes afin de pouvoir les affecter ensuite automatiquement selon différents critères : secteur parfum vs secteur arôme, équipes de Genève vs États-Unis ...

“Expert reconnu de la gestion documentaire, et surtout de la commande client, Esker a une connaissance pointue des processus métiers. Nous souhaitions avant tout disposer d'un outil technologique très performant qui puisse accompagner notre croissance et engagement en matière de développement durable.”

BERNARD FIRMENICH | DIRECTEUR E-BUSINESS





Avec la solution de digitalisation Esker nous automatisons à ce jour **50% de notre flux de commandes clients**, certaines commandes devant faire l'objet d'un premier référencement manuel de par la nouveauté des produits. **Notre objectif est d'arriver à environ 70% d'automatisation selon les régions.**

BERNARD FIRMENICH | DIRECTEUR
E-BUSINESS

LA SOLUTION

Avec **la solution de digitalisation Esker**, les données clés de chaque commande sont automatiquement reconnues dès réception, et mises à disposition de la plateforme de Firmenich pour création dans SAP.

"Nous avons intégré la plateforme Esker dans notre architecture applicative. Chaque document reconnu est transformé et injecté dans notre process SAP de création de commande, comme s'il s'agissait d'une commande standard reçue par voie électronique" dit Alain Humbert, IT E-Supply Chain Manager.

Chaque commande est ensuite affectée au bon gestionnaire en fonction du type de produit (parfum ou arôme) ou du secteur géographique concerné puis archivée dans un outil interne.

"Nous avons avant tout choisi Esker pour leur capacité à nous accompagner à l'international. Le projet a débuté en Suisse - à Genève - mais nous l'avons rapidement étendu à toute l'Europe, aux États-Unis et en Amérique Latine. Le réseau mondial d'Esker nous permet aujourd'hui de développer la solution en Asie sans aucune appréhension." Bernard Firmenich, Directeur E-Business



©2020 Esker S.A. Tous droits réservés. Esker et le logo Esker sont des marques commerciales de Esker. Toutes les autres marques mentionnées dans ce document appartiennent à leurs propriétaires respectifs.

LES BÉNÉFICES

Parmi les bénéfices enregistrés par Firmenich :

- La réduction de 50% du temps de saisie : la commande est créée dans l'heure ou dans les 2 heures suivant sa réception,
- La diminution du nombre d'erreurs grâce à la saisie intelligente des données,
- L'amélioration de la maintenance de la base de données interne avec une meilleure contribution des utilisateurs,
- Une plus grande flexibilité des équipes qui disposent d'un meilleur back-up (les documents étant disponibles pour tous les employés sur la plateforme),
- Un gain substantiel du temps de traitement des commandes, les équipes pouvant se concentrer sur des tâches à plus forte valeur ajoutée et sur la relation avec leur client,
- La réduction des consommables avec la suppression d'un grand volume d'impressions,
- L'archivage électronique possible à partir de la solution Esker dans un outil interne.