

Esker Customer Inquiry Management
Esker Order Management



Un Service Client proactif au cœur de la création de valeur

Pour améliorer sa visibilité globale, sa prise de décision et ses résultats commerciaux, FUCHS LUBRIFIANT a automatisé les processus manuels de son Service Client, en s'appuyant sur les solutions pilotées par l'IA d'Esker.

ESKER®

En bref

FUCHS LUBRIFIANT



Industrie chimique



SAP® (ERP)



Créé en 1931



5 700 employés·es
dans le monde



57 entreprises dans
45 pays



Enjeux

Gagner du temps sur les activités à faible valeur ajoutée

En 2017, Chris Raleigh, Expert des processus métiers (O2C) Amériques chez FUCHS LUBRIFIANT Co, n'était pas en mesure de dire comment les choses se passaient au sein de l'équipe du Customer Solutions. **"Notre processus précédent était tellement alourdi par les tâches administratives qu'il était pratiquement impossible de connaître notre niveau de retard".** Il n'y avait pas de véritable harmonie dans ce que nous faisons - c'était inacceptable."

L'une des principales sources d'inefficacité était la boîte e-mail partagée de FUCHS.

Avec 75 % des demandes arrivant par voie électronique sur une seule adresse e-mail, les "superviseurs" passaient la majeure partie de leur journée à analyser, délimiter et répartir le travail. **"C'est tout ce qu'ils faisaient"**, a déclaré Chris Raleigh. **"La charge de travail était telle qu'il n'y avait pas de temps à consacrer au suivi ou au développement de l'équipe. Le traitement d'une seule commande, d'une question sur un produit, d'une confirmation de livraison, d'un devis ou du statut d'une commande pouvait prendre 2 à 3 jours."**

Le traitement des commandes représentait un point sensible pour l'équipe de Chris Raleigh. **Il n'y avait aucun moyen de séparer les 200 à 250 commandes qui arrivaient chaque jour dans la boîte e-mail partagée**, les tâches manuelles associées avaient des conséquences importantes sur l'équipe.

"Nous passons trop de temps à rechercher des documents, à saisir des données et à générer des confirmations", explique Chris Raleigh. **"Personne dans l'équipe n'avait le temps de faire quoi que ce soit d'autre de plus utile. Et d'un point de vue commercial, si l'on considère le cycle de vie des commandes, plus il faut de temps pour traiter une commande, plus il devient difficile de livrer cette commande à temps."**

Objectifs



Réduire le temps passé à affecter les demandes clients reçues par e-mail



Améliorer l'efficacité de la saisie des commandes



Améliorer la visibilité et la collaboration au sein du département Customer Solutions



Éliminer les tâches manuelles fastidieuses afin d'accroître la valeur ajoutée de l'équipe

Solution

Donner plus d'autonomie aux membres de l'équipe grâce à l'efficacité et à l'analyse pilotées par l'IA

En recherchant des solutions dédiées au Service Client, FUCHS a trouvé plusieurs sociétés qui proposaient des fonctionnalités proches de ce qu'ils recherchaient. Cependant, Esker est sortie du lot, selon Chris Raleigh : *"Nous savions que l'adoption de la solution d'Esker serait facile au sein de notre équipe. Les autres solutions étaient loin d'être aussi intuitives ou simples d'utilisation, cela a changé la donne"*, a-t-il déclaré.

Phase 1 : Esker Order Management (gestion des commandes)

La première phase de l'automatisation de FUCHS a débuté en 2018 lorsque l'entreprise a mis en place *Esker Order Management* - une solution pilotée par l'IA qui permet aux utilisateurs d'automatiser, de valider et d'archiver toutes les commandes au fur et à mesure de leur arrivée via une interface Cloud. Pour FUCHS, cela signifiait non seulement **l'élimination de 100 % du papier utilisé auparavant, mais aussi la libération de l'équipe des tâches à faible valeur ajoutée auxquelles elle était confrontée.**

Parmi les nombreuses fonctionnalités de la solution, l'une des préférées de l'équipe a été l'outil de reconnaissance des commandes prioritaires. *"Dans un ensemble de 200 à 250 commandes arrivant quotidiennement, la solution Esker peut réellement détecter le sentiment exprimé dans chaque demande, identifier celles qui sont prioritaires et les faire remonter pour être traitées en priorité par notre équipe"*, a déclaré Chris Raleigh. *"Cela se traduit par des clients beaucoup plus satisfaits, car ceux ayant un besoin immédiat sont pris en charge en premier."*

Phase 2 : Esker Customer Inquiry Management (gestion des demandes clients)

En 2021, FUCHS est passé à la deuxième phase de son initiative d'automatisation du Service Client en mettant en œuvre *Esker Customer Inquiry Management* (CIM) - un assistant digital alimenté par l'IA pour gérer les boîtes e-mail partagées. **Grâce à Esker CIM, FUCHS peut désormais classer, rediriger et répondre à toutes les autres demandes clients de manière rapide et précise, libérant encore davantage les membres de l'équipe** pour qu'ils se concentrent sur des activités plus épanouissantes et créatrices de valeur.

"Cette combinaison de solutions nous a permis d'adopter une approche plus stratégique de notre travail", a déclaré Chris Raleigh. **"Nous disposons désormais du temps supplémentaire que nous avons toujours essayé de trouver. Une fois que nous avons coché toutes les cases nécessaires, nous pouvons passer le reste de notre journée à être plus proactifs et moins réactifs."**



■ ■ ■ **"Pour moi, le moteur d'IA d'Esker est magique. Il classe automatiquement toutes nos demandes dans les bonnes catégories que nous avons pré-personnalisées lors de la mise en place de la solution"**

Chris Raleigh

Expert des processus métiers (O2C) Amériques,
FUCHS LUBRIFIANT

Résultats

Rapidité, précision et transparence dans tous les domaines du Service Client

Lorsqu'il a lancé ce projet d'automatisation, Chris Raleigh avait une vision claire de la manière dont il souhaitait voir évoluer le rôle du Service Client. "Nous n'avions pas l'intention de simplement éliminer les tâches ingrates du Service Client tout en réduisant les effectifs", a-t-il déclaré. **"Il s'agissait avant tout de redonner de la valeur ajoutée à notre activité.** Nous voulons montrer à nos équipes actuelles et futures que, avec Esker, nous sommes une entreprise d'avenir et que lorsque nous créons de nouvelles améliorations, nous le faisons ensemble."

Parmi les nombreux domaines d'amélioration, l'un des plus significatifs a été la nouvelle visibilité offerte par le tableau de bord Esker, qui a permis à l'équipe :

- D'avoir une **visibilité instantanée sur le statut des commandes et des demandes en cours** à n'importe quel moment de la journée ;
- De mettre en place des **indicateurs de performance personnalisés** pour mesurer le respect quotidien / hebdomadaire / mensuel des engagements de service envers les clients ;
- De pratiquer la "level loading" afin que la **charge de travail liée aux commandes et aux demandes clients soit répartie de manière équilibrée** au sein de l'équipe ;
- **Suivre les délais de résolution** et les temps de réponse moyens des membres de l'équipe.

"Esker a fait de notre vision initiale une réalité", conclut Chris Raleigh. "L'outil a été à la hauteur de nos espérances. Nous disposons désormais d'une base solide et d'une vision claire de ce à quoi peut ressembler un Service Client d'excellence."

- • • • "Dans la solution Esker, nous voyons la répartition exacte du travail que nous avons devant nous. Et à partir de là, nous pouvons repositionner les personnes afin de créer un meilleur équilibre pour notre équipe."

Chris Raleigh

Expert des processus métiers (O2C) Amériques, FUCHS LUBRIFIANT

Bénéfices clés



Réduction de 25 % du temps de saisie des commandes



Amélioration du délai de traitement des commandes passant de 24-48 heures à 6 heures



Classification automatique de 84 % de toutes les demandes clients entrantes



Élimination de 100 % du papier grâce à l'archivage électronique



Amélioration de la satisfaction des équipes du Service Client en équilibrant la charge de travail, en libérant du temps pour des missions plus gratifiantes et stratégiques, et en réduisant le nombre de demandes de statut de la part des clients.

Vous souhaitez transformer les processus de votre Service Client comme FUCHS LUBRIFIANT ?

Notre équipe est à votre service.

À propos d'Esker

Esker est la plateforme de référence pilotée par l'IA pour la digitalisation des directions Finance, Achats et Service Client. Les suites de solutions Source-to-Pay (cycle fournisseur) et Order-to-Cash (cycle client) d'Esker s'appuient sur les dernières technologies d'automatisation. Elles optimisent le fonds de roulement et les flux de trésorerie, améliorent la prise de décision, favorisent une meilleure collaboration avec les clients, les fournisseurs et les employé(e)s.

Esker est présente en Amérique du Nord, en Amérique Latine, en Europe et en Asie-Pacifique. Le siège social se trouve à Lyon, en France et le siège social américain à Madison, dans le Wisconsin.

www.esker.fr

ESKER®