



Automatisation de la gestion des commandes : un atout majeur

Esker Order Management permet à Hillbrush de gérer facilement des volumes de commandes croissants.

En bref

Hillbrush



Fabrication
d'équipements
de nettoyage



26 000 commandes
par an



100 employé·es



ERP : WINMAN



Enjeux

Réduire les processus manuels pour les clients et les équipes

Hillbrush a été fondée en 1922 et reste aujourd'hui une **entreprise familiale d'envergure mondiale**. Dès le début, les frères Fred et Bill Coward ont apposé sur leurs brosses un logo de saumon, né de la passion de Bill pour la pêche au saumon. Ce logo ne distingue pas seulement l'entreprise de ses nombreux concurrents, mais en tant que "roi du poisson", il représente également la qualité des produits fabriqués dans ses installations ultramodernes de Mere, dans le Wiltshire en Angleterre.

L'entreprise fabrique toutes sortes de brosses et d'équipements pour le nettoyage, la production alimentaire et la restauration, ainsi que pour les secteurs sensibles à l'hygiène tels que l'industrie alimentaire, le secteur de l'hôtellerie, de la restauration et des cafés.

Les nombreuses commandes clients de Hillbrush étaient traitées manuellement par le Service Client, un processus long et source d'erreurs.

Objectifs

-  **Améliorer la visibilité sur les processus de gestion des commandes**
-  **Encourager les clients à envoyer leurs commandes au format PDF pour en faciliter le traitement**
-  **Accroître la vitesse de traitement des commandes**
-  **Perfectionner les compétences des équipes des collaborateurs du Service Client avec des outils faciles d'utilisation**
-  **Gagner de nouveaux marchés grâce à une gestion rapide des commandes**

Solution

Faire passer le traitement des commandes à un niveau supérieur

Hillbrush a mis en œuvre la solution Esker Order Management en 2019 et a été **très impressionnée par les améliorations quasi instantanées apportées au processus de gestion des commandes**. *“Pour sécuriser le projet, nous avons besoin d'une solution qui s'intégrait facilement avec notre ERP, WINMAN, ce qui était le cas d'Esker”,* déclare Sara England, Responsable des Ventes et du Service Client chez Hillbrush.

L'équipe en place a choisi l'accompagnement personnalisé proposé par l'équipe d'Esker dédié à l'expérience client (CX). Après quelques jours de formation et une assistance individuelle ciblée avec un spécialiste CX, les commandes qui étaient auparavant modifiées manuellement sont désormais traitées automatiquement.

“Depuis la formation, le niveau de détail dont dispose l'équipe en appuyant sur un bouton est incroyable. Le spécialiste CX peut assister Meg, notre chef d'équipe, en intervenant directement dans notre environnement. Il peut suggérer des enseignements et des techniques de Machine Learning qui nous permettent de traiter certaines commandes de manière entièrement automatique”, ajoute Sara.

L'équipe apprécie les fonctionnalités de suivi et les tableaux de bord personnalisés selon les besoins de Hillbrush, qui facilitent grandement la définition des indicateurs de performance. Ils permettent au responsable de service de savoir exactement sur quoi l'équipe travaille : les processus de gestion des commandes sont plus fluides et plus efficaces.

Meg et l'équipe Service Client ne tarissent pas d'éloges sur Esker : **“Nous constatons une grande différence dans la rapidité de traitement de nos commandes ainsi que dans l'amélioration de notre visibilité”.** Cela a également permis de renforcer les interactions avec les clients. **“Si un client appelle pour un litige ou une question, toute la communication est désormais enregistrée dans Esker via l'outil de conversations internes. Cela nous a beaucoup simplifié la vie !”**

L'équipe de direction a choisi d'investir dans Esker en raison de son potentiel à accompagner la croissance de l'entreprise. **Un tel niveau d'investissement technologique, peu commun pour une entreprise de taille moyenne en pleine expansion, a néanmoins permis à Hillbrush de tirer des bénéfices significatifs.**



“Nous pouvons désormais répondre plus rapidement et plus efficacement aux demandes des clients, ce qui permet à l'équipe d'être plus proactive, plutôt que réactive”

Meg Ozzard
Responsable du Service Client, Hillbrush





“Nous mettons en avant la remarquable technologie d’IA d’Esker et la façon dont elle nous aide à traiter rapidement les commandes auprès de tous nos nouveaux clients. Elle favorise ainsi le bon fonctionnement de leur Supply Chain et de leur circuit de distribution.”

Sara England
Responsable des ventes et du Service Client, Hillbrush



Bénéfices clés



Succès de l’investissement dans la formation continue des équipes



Objectifs de traitement automatique dépassés, pour atteindre 20 %



Réduction du temps de traitement des commandes, de quelques heures à 20 minutes



Élimination complète des retards de rappels



Précision et visibilité du suivi des commandes accrues de manière significative



Montée en compétence et satisfaction des équipes grandement améliorées par la formation de l’équipe CX d’Esker

Résultats

Des objectifs d’automatisation dépassés et un temps de traitement réduit

L’équipe a rapidement dépassé l’objectif initial de 3 % en atteignant 5 % de traitement automatique des commandes. Actuellement, jusqu’à **20 % des commandes sont traitées automatiquement**. Le temps de traitement des commandes a été considérablement réduit, pour atteindre une **moyenne de 20 minutes par commande**.

L’entreprise, de la direction au personnel de l’entrepôt, est impressionnée par la rapidité avec laquelle les commandes peuvent être reçues et traitées en moins d’une heure. **“Nous dépassons nos objectifs en matière de traitement automatique, ce qui a vraiment épaté notre équipe de direction”**, explique Sara England.

Cette Responsable des Ventes et du Service Client de Hillbrush est fière de parler de l’efficacité du traitement des commandes : **“Esker est un énorme argument de vente pour moi lorsque je vais voir de nouveaux clients. Je leur parle du niveau de service que nous pouvons offrir, qui comprend le grand avantage de pouvoir traiter une commande en 20 minutes ! C’est généralement ce qui fait pencher la balance en notre faveur.”**

Le temps passé par l’équipe du Service Client à informer leurs clients sur l’envoi de commandes au format PDF a été extrêmement utile. L’équipe a également expliqué comment la technologie d’IA d’Esker peut extraire les informations et remplir les champs de traitement des commandes.

Pour Meg, qui s’occupait auparavant du traitement manuel des commandes, Esker lui a permis d’être beaucoup plus efficace, moins stressée et plus heureuse ! Les autres membres de l’équipe sont tous nouveaux et la formation complémentaire les a aidés à comprendre tout le potentiel d’Esker.

Vous souhaitez automatiser vos processus de gestion des commandes comme Hillbrush ?

Contactez Esker

À propos d'Esker

Fondée en 1985, Esker est une plateforme Cloud globale pilotée par l'IA, conçue pour les métiers de la Finance, des Achats et du Service Client. Leader des solutions d'automatisation des processus, elle vise à renforcer la collaboration entre les entreprises en adressant les processus Source-to-Pay (S2P) et Order-to-Cash (O2C).

Intégrant des technologies d'Intelligence Artificielle (IA), les solutions d'Esker permettent de gagner en productivité et d'améliorer la visibilité sur son activité, tout en renforçant la collaboration avec ses clients, ses fournisseurs et ses collaborateurs.

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.

