



Innovation et automatisation des commandes : la clé de la satisfaction client

L'automatisation simplifie le travail, élimine les tâches répétitives
et valorise les missions des équipes

En résumé

Ideal-tek



Industrie



150 partenaires distributeurs



Création en 1964



Siège et site de production en Suisse



ERP : SAP Business One

Objectifs



Libérer les équipes des tâches répétitives : les personnes chargées de la saisie des commandes ont besoin de temps pour se consacrer à des activités plus stratégiques, comme la satisfaction client



Optimiser la Supply Chain et la gestion des commandes : Ordonner et réorganiser les processus permettrait de gérer les commandes de manière plus précise.



Simplifier le travail : éliminer les tâches fastidieuses pour permettre aux équipes d'améliorer leurs compétences et leurs talents.

Enjeux

Optimisation de la Supply Chain et de la gestion des commandes

Ideal-tek fabrique depuis 1964 des instruments de précision de haute qualité. Le fabricant d'équipements travaille avec de nombreux distributeurs internationaux et est présent en Europe, aux États-Unis, en Amérique centrale et en Asie.

Les objectifs à long terme de l'entreprise sont l'expansion mondiale de la marque et le développement des activités actuelles.

Ideal-tek souhaitait accélérer et rationaliser les processus pour augmenter le nombre de clients, le chiffre d'affaires et ainsi planifier de nouveaux investissements.

Convaincue que le progrès technologique est un levier clé, l'entreprise considère la digitalisation comme un atout essentiel pour renforcer son efficacité et sa productivité internes, ce qui a facilité l'adoption de la solution Esker.



“Nous voulions réduire le temps nécessaire à la gestion des commandes et optimiser les ressources internes. L'énergie consacrée à la saisie des données doit être utilisée au profit de la valorisation des ressources et des compétences. Avant d'utiliser la solution Esker, ce processus était géré manuellement, avec des inefficacités et des pertes de temps”.

Silvia Picchi

Responsable des Opérations et des Affaires Juridiques

Solution

Une solution de gestion des commandes fiable, innovante qui s'intègre au système existant

Ideal-tek est une entreprise ambitieuse, dont la taille humaine permet à ses équipes de suivre les clients avec soin et attention pour répondre à leurs besoins. Cependant, les nombreuses tâches à accomplir peuvent réduire le temps consacré au Service Client.

Pour exploiter au mieux les performances techniques de la plateforme Cloud et bénéficier de tous les avantages de la solution, Ideal-tek a choisi de **consacrer du temps à la phase d'étude, d'analyse et de mise en oeuvre**. Une démarche facilitée par la **qualité de la relation** entre l'entreprise et l'équipe d'Esker.

La transformation d'Ideal-tek a immédiatement entraîné plusieurs avantages :

- **Amélioration du bien-être** du personnel qui peut planifier facilement ses activités quotidiennes : moins de tâches manuelles et répétitives, plus de valeur ajoutée.
- **Réduction du temps** consacré à la saisie des commandes.
- **Meilleure efficacité** des processus de gestion des commandes.
- Automatisation du **suivi des commandes** des clients.
- **Impact positif** de la solution de gestion des commandes sur tous les processus.



“Ce que nous apprécions le plus, c'est l'approche d'Esker, caractérisée par une disponibilité et un soutien constants. Nous ne nous sommes jamais sentis abandonnés. Nous sommes satisfaits de la relation mise en place.”

Silvia Picchi
Responsable des Opérations et des Affaires Juridiques



Résultats

Une charge de travail réduite et une amélioration du bien-être du personnel

L'objectif d'Ideal-tek était clair : faire gagner du temps à ses équipes et valoriser leur travail. La solution de gestion des commandes a dépassé les attentes de l'entreprise : **grâce à l'interface intuitive et aux rapports détaillés, le processus de gestion des commandes est désormais fluide et optimisé.**

Le choix de la digitalisation de la gestion des commandes a permis à l'entreprise d'automatiser et d'optimiser le processus : la solution *Esker Order Management* a remotivé les équipes et a amélioré la vie quotidienne dans l'entreprise.

«**Nous pouvons passer plus de temps avec les clients et les traiter avec soin**», explique Silvia, Responsable des Opérations et des Affaires Juridiques.

Grâce à l'automatisation de la gestion des commandes, les équipes d'Ideal-tek peuvent consacrer du temps et de l'attention au Service Client : **les relations avec les clients sont gérées avec soin, la productivité augmente et les objectifs de développement sont atteignables.**



“Nos fonctionnalités préférées sont la compilation automatique des données dans notre système de gestion et l'automatisation des flux de travail. Comme les données ne sont plus saisies à la main, nous avons immédiatement constaté une réduction des erreurs.”

Monica Lorenzin
Responsable grands comptes et responsable du Service Client

Bénéfices

-  Le **temps moyen de traitement de chaque commande** est passé de 5 minutes à **1 min 50**
-  La productivité de l'équipe est améliorée par **la réduction des erreurs et l'élimination des tâches répétitives.**
-  L'entreprise traite **30 % de ses commandes en un seul clic** dès les premières semaines d'utilisation de la solution.



Vous souhaitez transformer votre processus de gestion des commandes comme Ideal-tek ?

Contactez Esker

À propos d'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 205,3 millions d'euros de chiffre d'affaires en 2024.

www.esker.fr