

Customer Inquiry Management
Order Management



Améliorer la communication avec les clients et la visibilité grâce à l'automatisation du Service Client B2B

En automatisant la gestion des demandes et des commandes clients, MCR Safety a considérablement réduit les délais de traitement des commandes et de réponse aux clients.



En bref

MCR Safety



Fournisseur d'équipements de protection individuelle



> 500 employé·e·s



Fondé en 1974



SAP®



Siège à Collierville, Tennessee (USA)



Enjeux

Éliminer la complexité des e-mails et la confusion des tâches liées au travail en silos

Avant de digitaliser deux de ses processus clés du Service Client, **MCR Safety gérait les demandes de ses clients par le biais de plusieurs boîtes e-mails et des listes de diffusion.**

Les réponses du Service Client circulaient entre ces listes sans que la responsabilité des tâches ne soit clairement définie, ce qui entraînait des **efforts en double pour une seule demande client et beaucoup de temps perdu.** Le manque de visibilité sur les demandes clients - des informations essentielles pour MCR Safety - entravait le suivi des tâches et empêchait de comprendre les besoins des clients.

Faute de visibilité sur les performances des employés et sur l'activité, il était difficile de savoir combien de temps les employé·e·s consacraient aux demandes clients, aux appels, quels étaient les clients qui appelaient le plus, ainsi que d'autres métriques précieuses qui auraient pu aider à identifier les problèmes.

Outre les demandes clients, l'ancienne solution de gestion des commandes de l'entreprise n'était pas en mesure d'apporter la valeur ajoutée et les fonctionnalités nécessaires pour suivre le rythme de l'activité. **Même avec l'outil d'automatisation, le processus de gestion des commandes de MCR comptait de multiples interventions manuelles qui limitaient la vitesse et l'efficacité du traitement.**

De nombreuses commandes devaient encore être imprimées, envoyées pour validation, scannées et saisies manuellement dans le système SAP®, avec d'autres documents nécessaires. L'entreprise disposait également d'une **visibilité particulièrement limitée sur le flux de traitement des commandes,** dont chaque étape était suivie à l'aide de feuilles de calcul.

Objectifs



Automatiser et optimiser la gestion des demandes et des commandes clients



Obtenir une visibilité totale sur l'ensemble du Service Client



Tirer parti d'outils alimentés par l'IA pour accroître l'efficacité des communications avec les clients

Solution

Automatiser les processus manuels à l'origine des délais de réponse aux clients et d'une visibilité limitée

La mise en œuvre d'Esker a permis d'étendre les bénéfices au-delà du Service Client de MCR. **Grâce à des vues en lecture seule, les départements Sales, Credit et Supply Chain peuvent accéder à des informations complètes sur les communications avec les clients concernant les commandes.**

Comme la plupart des communications passent maintenant par les solutions Esker, **le recours aux e-mails externes a considérablement diminué. L'efficacité de la communication est améliorée**, toutes les parties concernées ont accès aux informations clients pertinentes et aux détails des commandes.

La file d'attente des tâches est considérée comme la meilleure fonctionnalité par les employé-e-s du Service Client : elle leur permet de connaître en détail les informations des clients, y compris les commandes et les notes associées. **Cette connaissance améliore leur capacité à fournir des réponses de qualité** aux demandes des clients et cultive un sentiment de fierté dans leur travail.

Esker Order Management et Esker Customer Inquiry Management s'intègrent de manière transparente, en fournissant des informations complètes sur les clients en un seul endroit et en facilitant des interactions. Même pour les clients qui n'utilisent pas le portail en libre-service, Esker récupère les détails de la commande et les informations pertinentes à partir des deux solutions.

Le processus est ainsi optimisé et le Service Client bénéficie d'une visibilité transversale sans avoir à basculer entre plusieurs outils. **Cette intégration améliore l'efficacité du Service Client, garantit des réponses rapides, pertinentes et personnalisées aux demandes clients, tout en maximisant les opportunités de vente.**

- ■ ■
 - ■ ■
 - ■ ■
 - ■ ■
 - ■ ■
- “Notre portail client évolue constamment avec l'entreprise. Il a permis à notre Service Client de diriger les clients vers une interface où ils peuvent accéder 24 h/24 et 7 j/7 à la plupart des informations ou des documents qu'ils demandent. Cela nous fait gagner beaucoup de temps.”**

Deborah Buck
Directrice du Service Client, MCR Safety



Résultats

Améliorer le suivi et la visibilité pour un Service Client optimal

Avec l'implémentation des solutions d'Esker, le Service Client dispose désormais d'un **meilleur contrôle et d'une visibilité complète sur sa charge de travail grâce aux files d'attente d'affectation**, ce qui permet une gestion transparente des tâches, même lorsque les collègues sont absents. Cette visibilité permet d'éliminer les doublons et de garantir un traitement efficace des demandes et des commandes.

Grâce à la transparence offerte par Esker, **les responsables sont désormais en mesure de suivre tous les indicateurs de performance nécessaires** comme les demandes clients de la journée et les demandes des 30 derniers jours - ce qui n'était pas possible auparavant.

L'équipe Service Client a pu gagner un temps considérable grâce à sa transformation digitale. Par exemple, avant Esker, le téléchargement et l'archivage des demandes clients dans l'ancien système relevaient uniquement du travail d'une personne à temps plein. Maintenant que les demandes et les commandes sont stockées dans la solution Esker, cet employé a pu évoluer dans l'entreprise : il travaille au Service Client et soutient l'équipe encore plus qu'avant.

Les délais de réponse aux demandes clients sont passés de 24 - 48 heures à une quasi-immédiateté. Les membres du Service Client ont plus de temps pour interagir directement avec les clients et faire davantage de ventes croisées et additionnelles. **Les heures supplémentaires ont été réduites au minimum** grâce à l'automatisation des tâches chronophages, ce qui a contribué à améliorer le moral de l'équipe.

MCR envisage également d'intégrer une unité commerciale supplémentaire, ce qui se traduira par une hausse du volume total de commandes. Néanmoins, **Esker continue d'aider MCR à développer son activité en permettant au Service Client de gérer l'augmentation du nombre de commandes** tout en maintenant le processus standard, pour assurer la satisfaction des équipes et des clients.

Bénéfices clés



Réduction du délai moyen de traitement des commandes de 12-24 heures à moins d'une heure



Diminution du nombre d'erreurs de saisie de commandes par mois de 75 à 28, en moyenne.



Atteinte d'un taux d'automatisation de 91 % grâce à Esker (traitement sans intervention manuelle)



Avant l'automatisation, 14 personnes pouvaient traiter en moyenne 22 commandes par jour. **Aujourd'hui, 10 personnes** traitent en moyenne 27 commandes par jour.



■ ■ ■ **“Les employé·e·s ont désormais plus de temps pour parler aux clients et renforcer la relation. Ils peuvent ainsi améliorer le suivi des prospects, monter en compétence sur de nouvelles missions, approfondir leur connaissance produit : autant de tâches qui apportent réellement une valeur ajoutée.”**

Deborah Buck

Directrice du Service Client, MCR Safety

Vous souhaitez automatiser la gestion de vos demandes et de vos commandes clients comme MCR Safety ?

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

www.esker.fr

