



Améliorer l'expérience client en simplifiant le traitement des commandes

NCI Packaging automatise les tâches pour une meilleure efficacité, une réduction des erreurs et une visibilité accrue grâce au traitement sans intervention manuelle piloté par l'IA d'Es

ESKER®

En bref

NCI Packaging



Entreprise d'emballage



+ 500 employé-es



Siège social : Preston,
Victoria (Australie)



Créé en 1954



SAP® ERP



Enjeux

Traiter les commandes plus efficacement en limitant la saisie manuelle de données

NCI Packaging est une société d'emballage, présente en Australie, en Nouvelle-Zélande, à Fidji et en Papouasie-Nouvelle-Guinée, qui fournit des services à de nombreux fabricants et marques de premier plan. D'abord spécialiste de la fabrication de boîtes de conserve, NCI est devenu un partenaire clé de nombreuses grandes marques australiennes de peinture, de produits alimentaires et d'aérosols, telles que Dulux et Heinz.

L'ancien système de gestion des commandes reposait principalement sur des processus manuels, l'équipe du Service Client devant saisir manuellement toutes les commandes dans SAP. Cette approche était non seulement chronophage et contraignante en termes de main-d'œuvre, mais aussi sujette aux erreurs.

Selon Carolyn Aitchison, Chargée du Service Client chez NCI Packaging, *"il y a un nombre impressionnant de codes produits dans notre système, et ils sont remarquablement complexes."* **Lorsque les clients apportent des modifications à leur maquette, cela entraîne un travail considérable en coulisses**, notamment la mise à jour des codes dans SAP.

Cette tâche devient particulièrement lourde lorsqu'il s'agit de traiter des commandes importantes. **Une erreur dans la saisie de données peut avoir de lourdes conséquences** : la responsabilité de la correction de l'erreur incombe généralement à l'équipe SAP, qui contrôlera l'historique des transactions et proposera une solution pour rectifier et mettre à jour les enregistrements.

NCI Packaging a réalisé que l'automatisation du processus de gestion des commandes était cruciale pour réduire les interventions manuelles, minimiser les erreurs et améliorer la transparence du processus.

Objectifs



Réduire les erreurs en éliminant la saisie manuelle des données



Traiter les commandes plus rapidement et avec plus de précision



Obtenir une visibilité complète de la commande du début à la fin



Trouver une solution qui s'intègre de manière transparente à SAP

Solution

Une gestion des commandes rationalisée et des fonctionnalités pratiques

Pour réduire les manipulations manuelles et les erreurs, NCI Packaging a mis en place *Esker Order Management*. Cette solution offre une **intégration transparente avec SAP et un processus de saisie des commandes client rationalisé**. Elle optimise toutes les étapes postérieures à la saisie de commande, y compris le suivi et la communication.

Grâce à l'IA et aux processus automatisés, *Esker Order Management* traite efficacement les tâches répétitives et à faible valeur ajoutée du traitement des commandes via une plateforme cloud sécurisée. **Le Service Client peut ainsi traiter et superviser les commandes reçues dans divers formats** (EDI, e-mail, PDF) avec précision, transparence et efficacité.

Selon Irene Harkou, Responsable Service Client chez NCI Packaging, **l'une des principales caractéristiques de l'outil est sa capacité à améliorer la visibilité grâce à des analyses personnalisables** : "L'utilisation des tableaux de bord nous permet d'avoir tout sous les yeux. Nous avons une vue d'ensemble claire et rapide de notre situation et nous pouvons repérer facilement les commandes en attente."



“Il ne fait aucun doute que le quotidien de l'équipe Service Client s'est amélioré ! Les heures passées à traiter les commandes ont été réduites à quelques minutes. Notre équipe alloue désormais le temps gagné de manière plus efficace en s'engageant avec nos clients et en répondant rapidement à leurs demandes.”

Carolyn Aitchison
Chargée du Service Client chez NCI Packaging

La solution envoie également des alertes pour éviter les doublons et simplifie la navigation dans les commandes. "Lorsque vous avez besoin de retrouver un bon de commande spécifique, **il vous suffit d'entrer les détails de la commande dans le champ de recherche et l'historique complet s'affichera rapidement**, avec tous les commentaires associés. En cas de rejet, vous trouverez également l'explication", a ajouté Mme Harkou.

"La fonctionnalité de mise en attente des commandes change complètement la donne. Au lieu de perdre de vue les commandes qui ne peuvent être traitées immédiatement, nous avons désormais la possibilité de les mettre temporairement de côté et d'y revenir plus tard", commente Mme Aitchison. **La solution est également précieuse pour gérer les demandes de modification : lorsque les clients soumettent des bons de commande révisés, l'équipe peut les joindre dans Esker et SAP**, réduisant ainsi considérablement les tâches administratives.

Daniel Kennedy, Business Analyst chez NCI Packaging, qualifie d'exceptionnelle l'expérience de travail avec Esker, soulignant la communication transparente et le dévouement de l'équipe. **"La qualité des échanges avec Esker était excellente et nous avons réussi à tout mettre en œuvre. L'expérience a été remarquablement fluide"**, a-t-il déclaré.



Bénéfices



Réduction de 88 % du temps moyen de traitement des commandes, passé d'environ 20 minutes à 2,5 minutes par commande



Doublement du volume de commandes traitées, passant de 80 à 150-180 commandes par jour



Meilleure visibilité grâce à des tableaux de bord personnalisables



Amélioration du bien-être des équipes



Réallocation du temps gagné sur des tâches à plus forte valeur ajoutée

Résultats

Réduction du temps de traitement des commandes et amélioration de la productivité quotidienne

Depuis la mise en place d'*Esker Order Management*, NCI Packaging a bénéficié de nombreux avantages qui vont bien au-delà du Service Client et du processus de gestion des commandes. **Esker a permis à l'équipe Service Client de collaborer avec d'autres départements, de détecter les problèmes en avance et de garantir l'exactitude des commandes.**

Avec l'adoption de la solution, l'équipe a vu son efficacité considérablement renforcée, avec une visibilité totale sur les statuts des commandes. **Esker a optimisé le processus de traitement des commandes, ce qui a permis de réduire considérablement le nombre d'erreurs** et de libérer l'équipe pour qu'elle se consacre à des tâches plus intéressantes et plus stratégiques.

Elle est désormais beaucoup plus motivée, en grande partie grâce aux fonctionnalités conviviales de la solution et à la transparence des tableaux de bord. **"Les utilisateurs adorent Esker : c'est un outil très intuitif, avec une prise en main rapide"**, ajoute M. Kennedy.

Depuis l'implémentation de la solution, l'équipe traite entre 150 et 180 commandes par jour, contre seulement 80 auparavant. *"Après avoir consacré 18 ans au service client, je ne peux pas exprimer à quel point je suis reconnaissante d'avoir échappé à la monotonie de la saisie de données, tout cela grâce à Esker"*, remarque Mme Aitchison. Auparavant, le temps moyen de traitement des commandes était de 20 minutes, mais l'automatisation a permis de le réduire à 2,5 minutes.

Esker a également contribué à améliorer les relations avec les clients de NCI Packaging. Les commandes sont désormais traitées plus rapidement, ce qui permet aux clients de recevoir leurs confirmations de commandes beaucoup plus tôt.



"J'ai trouvé la solution Esker incroyablement intuitive. Elle s'intègre de manière transparente à SAP."

Irene Harkou
Responsable Service Client, NCI Packaging

Vous souhaitez automatiser votre processus de gestion des commandes comme NCI Packaging ?

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.