

ESKER ORDER MANAGEMENT | ESKER INVOICE DELIVERY | ESKER COLLECTIONS MANAGEMENT

# **PAM Building optimise ses processus grâce à l'accompagnement Customer Success d'Esker**

PAM Building fait appel à l'équipe CS d'Esker pour renforcer l'autonomie de ses équipes et maximiser son efficacité opérationnelle.



**ESKER®**



EN BREF

# PAM Building

 **Industrie de la fonte : Conception, fabrication et distribution de solutions d'assainissement**

 **400 employé.e.s**

 **3 filiales : France, Allemagne et Angleterre**

 **ERP : SAP**

 **100M€ de chiffre d'affaires**



## Enjeux

### Automatiser et optimiser les solutions utilisées

Depuis 150 ans, PAM Building conçoit, fabrique et commercialise des systèmes complets – tuyaux, raccords, joints et accessoires – destinés aux évacuations sanitaires et pluviales du bâtiment.

PAM Building utilise 3 solutions Esker : Esker Order Management pour la gestion des commandes depuis 2020, Esker Invoice Delivery pour l'envoi des factures et Esker Collections Management pour la gestion du recouvrement depuis 2024.

Responsable du service client chez PAM Building, Soukayna Mzougui a rapidement identifié un besoin crucial : mieux exploiter les solutions Esker déjà en place. Si les outils étaient utilisés, leur potentiel restait sous-exploité, notamment en matière de suivi des indicateurs et d'automatisation des tâches.

Face à ce constat, PAM Building a sollicité l'équipe Customer Success (CS) d'Esker pour bénéficier d'un accompagnement personnalisé. L'enjeu principal était de structurer l'usage des solutions, créer des KPI adaptés à l'activité, et initier une démarche d'amélioration continue.

L'intervention de la CS a permis de transformer les pratiques internes, en mettant l'accent sur la formation, l'optimisation des processus et la montée en compétences.

### Objectifs

- Former les équipes à une utilisation avancée des solutions Esker et renforcer leur autonomie
- Créer des indicateurs pertinents pour piloter l'activité
- Automatiser les tâches à faible valeur ajoutée
- Améliorer la lecture et le traitement des commandes
- Garantir une expérience client plus qualitative



# Solution

## Un accompagnement CS sur mesure pour transformer les usages

L'équipe CS d'Esker, a accompagné PAM Building via des rapports d'étonnement et des ateliers. Après un état des lieux des usages et des besoins, Soukayna Mzougui, responsable Service Client, a été formée en tant qu'administratrice pour devenir référente interne. Cette montée en compétences lui a permis de créer des dashboards adaptés, de suivre des KPIs pertinents et de fluidifier les processus internes.

Les équipes ont gagné en autonomie, en confort d'utilisation et en efficacité sur la solution. L'accompagnement CS a permis de réduire les interventions manuelles et d'initier une dynamique d'amélioration continue. Grâce à l'automatisation et au *machine learning*, 100 % des commandes sont désormais lues dans Esker.

Soukayna Mzougui bénéficie aujourd'hui d'un contact référent chez Esker, disponible et réactif, qui facilite le suivi et les ajustements. Cette relation de proximité est un levier essentiel pour pérenniser les résultats obtenus et envisager de nouvelles évolutions, comme le déploiement de la solution de dématérialisation des factures fournisseurs en Angleterre.

**“Aujourd'hui, mon équipe sait utiliser la solution Esker en autonomie. 100 % de nos commandes sont lues dans la solution, et nous avons gagné du temps pour nous concentrer sur des tâches à plus forte valeur ajoutée. La CS, c'est un service dédié pour un accompagnement optimal et personnalisé de ses clients.”**

**Soukayna Mzougui**

Responsable Service Client, PAM Building

**“L'accompagnement CS a totalement répondu à nos attentes. C'est moderne, confortable, et ça nous permet de dégager du temps pour des tâches à plus forte valeur ajoutée.”**

**Soukayna Mzougui**

Responsable Service Client, PAM Building







# Bénéfices

## Une transformation durable des processus internes

L'intervention de l'équipe CS d'Esker a permis à PAM Building de franchir un cap dans l'utilisation de ses solutions. En formant les équipes, en personnalisant les indicateurs et en automatisant les tâches, l'entreprise a gagné en efficacité et en autonomie. Le suivi régulier et la relation de confiance avec le Customer Advocate dédié ont renforcé l'adhésion des utilisateurs et facilité la mise en œuvre des bonnes pratiques.

Cette collaboration a également ouvert la voie à de nouveaux projets, comme le déploiement de la solution *Esker Accounts Payable* dans l'entité anglaise. PAM Building illustre ainsi parfaitement la philosophie de la CS : un accompagnement sur mesure, centré sur les enjeux métiers, pour maximiser la valeur des solutions Esker.



# **Vous souhaitez transformer les processus de votre Service Client comme PAM Building ?**

**Notre équipe est à votre service.**

## **À propos d'Esker**

Pionnière de l'Agentic AI au service de l'Office of the CFO\*, Esker combine des agents d'IA et l'orchestration des processus pour l'optimisation de la trésorerie, la maîtrise des flux et le pilotage des risques. Sa suite Agentic AI automatise l'ensemble des processus des cycles Source-to-Pay (achats et fournisseurs) et Order-to-Cash (commandes et clients), au bénéfice du contrôle, de la visibilité et de l'agilité, tout en consolidant les relations avec les clients, les fournisseurs et les collaborateurs.

Esker est présente en Europe, en Amérique du Nord, en Amérique latine et en Asie-Pacifique, et met à profit plus de 40 ans d'expertise. En 2024, l'entreprise a réalisé 205,3 millions d'euros de chiffre d'affaires, dont plus des deux tiers à l'international.

Suivez-nous sur **LinkedIn** et sur **le blog d'Esker**.

\*Direction Financière étendue

# **ESKER®**

**[www.esker.com/fr](http://www.esker.com/fr)**

