

À PROPOS DE PAULIG

Industrie : Agroalimentaire

ERP : Microsoft Dynamics AX 2012 (R3)

Solution : Gestion des commandes clients

Paulig est une entreprise familiale spécialisée dans l'alimentation et les boissons. Elle développe une culture de l'alimentation durable et respectueuse sur le plan écologique et social. Paulig propose une vaste gamme de produits : cafés et boissons, produits tex mex et épices, snacks et alimentation à base de plantes. Les marques de l'entreprise sont Paulig, Santa Maria, Risenta, Gold&Green et Poco Loco. Paulig a réalisé 921 millions d'euros de chiffre d'affaires en 2019. L'entreprise compte plus de 2 000 collaborateurs passionnés répartis dans 13 pays et partageant le même objectif : *une vie pleine de goût*. Paulig veut être à la pointe du changement car elle est consciente que le goût est essentiel pour construire un monde meilleur.

LES BÉNÉFICES



Temps de traitement des commandes dans le système ERP inférieur à une minute



Gestion d'un volume accru de commandes sans augmentation des effectifs

PAULIG

AMÉLIORE L'EFFICACITÉ ET LA RAPIDITÉ DU TRAITEMENT DE SES COMMANDES CLIENTS

Si le traitement des commandes clients est critique dans l'activité commerciale d'une entreprise, la vitesse et la fiabilité de la chaîne logistique sont d'autant plus cruciales pour les sociétés comme Paulig qui fabriquent et distribuent des denrées périssables. L'industrie alimentaire est l'une des rares à connaître une croissance constante, et les entreprises de ce secteur en pleine expansion sont confrontées au défi de traiter des volumes de commandes en hausse à effectif constant, tout en conservant la satisfaction des employés.

Dans le cadre de sa stratégie d'amélioration continue de ses processus métiers, Poco Loco, division belge de Paulig spécialisée dans les produits tex mex, recherchait une solution globale capable d'automatiser la saisie des commandes non-EDI et de traiter un volume croissant de commandes, tout en s'intégrant à son système ERP Microsoft Dynamics AX. **La solution de digitalisation de la gestion des commandes d'Esker** offre à Paulig des bases digitales solides, qui lui permettent d'améliorer la rapidité et l'efficacité de son processus de traitement des commandes clients.

AGILITÉ ACCRUE ET FLEXIBILITÉ RENFORCÉE

Confronté à des clients qui envoyaient leurs commandes au format fax ou e-mail, Paulig recherchait une solution flexible qui puisse s'adapter à leurs besoins spécifiques et leurs modèles de commandes. Le service client souhaitait pouvoir traiter toutes les commandes de bout en bout, sans imposer de contraintes particulières à ses clients. *"Nous recherchions une solution flexible pour nos clients qui ne souhaitent pas communiquer par EDI ou avec des volumes de commande insuffisants pour investir dans cette technologie."*, explique Pieter Vandecaveye, Chef de projet chez Paulig.

Toutes les étapes de traitement, gestion, archivage des commandes en provenance de divers pays (notamment la Belgique, la France et le Royaume-Uni) sont digitalisées, avec à la clé une optimisation du cycle complet pour l'ensemble des acteurs concernés.

"LA MATURITÉ DE L'ENTREPRISE ET DE LA TECHNOLOGIE ONT ÉTÉ DÉTERMINANTES DANS NOTRE DÉCISION DE TRAVAILLER AVEC ESKER. LEUR SOLUTION ÉTAIT BIEN MEILLEURE ET RÉPONDAIT À NOS BESOINS PLUS QUE TOUTS LES AUTRES FOURNISSEURS QUE NOUS AVIONS VUS."

PIETER VANDECAVEYE | CHEF DE PROJET CHEZ PAULIG

AUGMENTATION DES VOLUMES ET GESTION DE LA CROISSANCE

"Nous voulions nous préparer à faire face à l'augmentation du volume de commandes, tout en réduisant le délai de traitement.", explique Nathalie Vandeburie, Responsable du service client chez Paulig. Six mois seulement après l'implémentation de la solution, Paulig est en passe d'atteindre son objectif final, soit l'automatisation via Esker de ses 17 000 commandes annuelles reçues par fax et par e-mail. Grâce aux technologies d'Intelligence Artificielle intégrées dans la solution, les commandes sont traitées plus rapidement. *"Le temps moyen pour saisir une commande dans notre système ERP est très, très rapide. Il peut même être inférieur à une minute. C'était beaucoup plus dans le passé."*, ajoute Nathalie Vandeburie.





LA SOLUTION ESKER DE GESTION DES COMMANDES S'EST RAPIDEMENT INTÉGRÉE AU TRAVAIL DE MON ÉQUIPE. ELLE NOUS A PERMIS DE FACILITER LE TRAITEMENT DES COMMANDES ET D'ASSURER LA CONTINUITÉ DE NOS ACTIVITÉS."

NATHALIE VANDEBURIE | RESPONSABLE DU SERVICE CLIENT CHEZ PAULIG

OPTIMISATION DE L'EXPÉRIENCE CLIENT & UTILISATEUR

Le service client a accueilli la solution Esker et son interface intuitive avec enthousiasme. L'adhésion des utilisateurs a été quasi immédiate.

"Les sessions de formation Esker ont été très bien préparées et dispensées à nos utilisateurs clés. Après seulement deux sessions de formation qu'ils ont faites eux-mêmes, tout l'équipe était prête à démarrer.", explique Nathalie Vandeburie. "Il y a eu très peu de contretemps lorsque nous avons commencé à utiliser la solution Esker et nous avons reçu des retours positifs dès le début. Si l'équipe rencontre un problème, il peut être résolu par nos utilisateurs clés. Nous avons rarement eu besoin d'appeler le support Esker ces derniers mois. C'est agréable de se sentir autonomes.", poursuit Nathalie Vandeburie.

Grâce à la dématérialisation, l'équipe est aujourd'hui davantage disponible pour répondre aux appels et aux demandes des clients ainsi que pour faire des devis.

"Nous recherchions une solution de digitalisation qui centralise toutes les informations afin de faciliter notre quotidien. L'archivage électronique nous a permis d'éliminer les tâches manuelles d'archivage papier et de saisie des commandes dans notre système ERP.", explique Nathalie Vandeburie. "Les armoires qui autrefois débordaient de commandes papier sont désormais vides !"

CONTINUITÉ OPÉRATIONNELLE ASSURÉE

La simplicité de gestion du processus de commandes pendant les congés des équipes ou en situation de télétravail s'est révélée un véritable atout pour le service client de Paulig. *"La solution Esker a été d'une grande aide lorsque le personnel est en congés. Toutes les commandes sont regroupées dans le système, chacun peut consulter les commandes en attente, qui a besoin d'aide, et voir les tâches à traiter des collaborateurs en congés.", dit Nathalie Vandeburie.*

Paulig a maintenu la continuité de ses activités pendant la pandémie, tout en basculant vers le télétravail. L'entreprise a pu rester opérationnelle et traiter les commandes de façon sereine car elles étaient acheminées vers la solution Esker sans risque de perte.

"LA SOLUTION ESKER NOUS A ÉTÉ TRÈS UTILE LORS DE LA PANDÉMIE. NOUS POUVONS TRAITER RAPIDEMENT LES COMMANDES AU FORMAT ÉLECTRONIQUE, Y COMPRIS DEPUIS NOTRE DOMICILE. NOUS N'AVONS PLUS BESOIN D'IMPRIMER OU D'ARCHIVER QUOI QUE CE SOIT. ESKER LE FAIT POUR NOUS."

NATHALIE VANDEBURIE | RESPONSABLE DU SERVICE CLIENT CHEZ PAULIG

COLLABORATION ET ACCOMPAGNEMENT

L'implémentation du projet s'est déroulée sans problème. *"L'accompagnement dont nous avons bénéficié nous a vraiment donné l'impression d'avoir un partenaire à nos côtés. Le consultant Esker était très compétent et avec un bon savoir-faire. Il s'est assuré que les problèmes étaient résolus et que tout fonctionnait bien avant le lancement officiel. Il s'est investi à 100 % et il a vraiment fait un travail formidable.", déclare Peter Vandecaveye.*

Les rares fois où Paulig a eu besoin d'appeler le support Esker, les réponses et les solutions ont été fournies rapidement. *"C'est vraiment appréciable de pouvoir contacter le support Esker en cas de besoin.", ajoute Nathalie Vandeburie.*

PROCHAINES ÉTAPES

Suite au succès du projet en Belgique, Paulig prévoit de déployer la solution Esker à une autre marque de Paulig en Suède, Santa Maria.