



Améliorer la satisfaction des clients et des équipes grâce à la digitalisation du Service Client

En automatisant la gestion des commandes et des réclamations avec Esker, le Service Client de Risi a gagné en efficacité et en valeur ajoutée.



En bref

Groupe Risi



Producteur de snacks,
chips, biscuits et bonbons



1 300 commandes par mois
par 200 clients



13 % de croissance annuelle



ERP : SAP Business One



“En peu de temps, Esker nous a permis d’automatiser toutes les commandes entrantes et les bons de livraison. Notre Service Client a ainsi pu se concentrer sur des tâches à plus forte valeur ajoutée. Il s’agit d’une étape essentielle dans l’automatisation de nos processus.”

Javier Paniagua
Technology and Project Director, Groupe Risi

Enjeux

La multiplicité des canaux et la mauvaise qualité d'impression entravent l'efficacité du traitement des commandes

Le groupe Risi est le deuxième producteur espagnol de snacks, chips, biscuits et bonbons. L'entreprise a été fondée il y a plus de 50 ans à Torrejón de Ardoz et possède aujourd'hui plusieurs centres de production près de Madrid et de Séville. Avec une croissance annuelle de près de 13 %, Risi avait besoin d'améliorer l'efficacité de ses processus internes afin de bénéficier d'avantages concurrentiels.

L'automatisation des processus avait le potentiel d'améliorer l'expérience client tout en permettant à l'équipe du Service Client de concentrer ses ressources sur des tâches à plus forte valeur ajoutée. À la recherche d'une solution qui améliorerait l'expérience des clients et des équipes, Risi a décidé de restructurer son Service Client en deux étapes.

Dans un premier temps, elle a réorganisé sa gestion des commandes et des bons de livraison, puis dans un second temps son processus de gestion des déductions.

Première phase : gestion des commandes et des bons de livraison

Chaque mois, l'équipe du Service Client de Risi reçoit 1 300 commandes par e-mail, fax et EDI. Souvent, les commandes et les bons de livraison des distributeurs étaient difficiles à lire, ce qui compliquait la saisie correcte des données, entraînait des erreurs et des retards dans les expéditions.

“Le plus grand défi était la mauvaise qualité d'impression de certains bons de livraison. La collaboration avec Esker nous a permis d'améliorer plusieurs aspects du processus, notamment la façon dont nous recevons les communications de nos principaux clients et partenaires” a déclaré Jorge Calvo Gutiérrez, Directeur du Service Client chez Risi.

Objectifs



Réduire les erreurs en éliminant la saisie manuelle



Accélérer le traitement des commandes et des bons de livraison



Gagner de la visibilité sur l'historique et les étapes du processus en temps réel

Bénéfices

- 🕒 Réduction du temps de traitement des commandes de 80 %
- ✖ Élimination des erreurs de saisie manuelle des données
- 🚚 Apport de visibilité sur les étapes du flux de travail
- 👥 Amélioration du bien-être des employés
- 😊 Amélioration de la satisfaction client



Résultats

Une meilleure visibilité, un traitement accéléré des commandes et des clients satisfaits

Une fois la solution d'Esker mise en place, Risi a pu observer des effets immédiats et positifs. En particulier, les opérations quotidiennes ont été simplifiées, ce qui a permis de satisfaire les employés et les clients : *"Nos collaborateurs du Service Client sont beaucoup plus heureux aujourd'hui. Ils ont plus de visibilité sur leur travail, ils peuvent apporter plus de valeur ajoutée aux opérations et ils travaillent avec plus de précision"*, déclare Jorge Calvo Gutiérrez, Directeur du Service Client chez Risi.

La solution utilise de l'IA : désormais, elle capture automatiquement et correctement les données entrantes. Ainsi, **le temps de traitement des commandes a considérablement diminué : il est passé d'une moyenne de 10 minutes par commande à un peu moins de 2 minutes.** Jorge Calvo Gutiérrez poursuit en expliquant qu'il est également très pratique pour l'équipe d'avoir des commandes dans tous les formats - y compris EDI - visibles dans un seul tableau de bord. Cela leur donne un aperçu de toutes les données entrantes en temps réel.

La possibilité d'effectuer des analyses approfondies à l'aide de tableaux de bord permet d'optimiser les processus internes pour l'ensemble du service et d'offrir une visibilité à l'échelle de l'entreprise. Les données pertinentes peuvent être facilement exportées vers le système de veille de l'entreprise, un centre de communication permettant de partager des informations stratégiques avec la direction de l'entreprise. **La visibilité interne, le contrôle du routage et la visibilité sur les tendances clés pour la direction sont les avantages les plus remarquables que Risi met en avant concernant l'impact des nouveaux processus.** Compte tenu des excellents résultats obtenus tant pour les clients que pour les employés, Risi est passée à la deuxième phase, celle de **l'automatisation de la gestion des réclamations.**

■ ■ ■ ■ "Nos clients sont également satisfaits, car les délais d'approvisionnement sont plus courts et la fiabilité est accrue."

Jorge Calvo Gutiérrez
Customer Service Director, Groupe Risi

Deuxième phase : La gestion des réclamations

Défis

Créer un processus de gestion des réclamations efficace et rationalisé

Après avoir mis en œuvre avec succès la solution Esker Order Management, Risi a souhaité améliorer le processus de traitement des réclamations. Ainsi, au début de l'année 2022, l'entreprise a décidé d'automatiser le processus de gestion des réclamations commerciales afin de remédier aux écarts et aux paiements partiels des comptes clients. Selon l'estimation de Risi, environ **5 500 notes de débit avec des déductions sont reçues chaque année sous différents formats, y compris le courrier postal, l'e-mail et l'EDI. Ces notes sont traitées par seulement 3 personnes du Service Client.** Une nouvelle équipe de back-office a été créée pour la vérification et la catégorisation avant l'approbation des ventes.

Solution

Optimiser le workflow de validation et améliorer la visibilité





Risi a particulièrement apprécié la fonctionnalité d'Esker Claims & Deductions qui permet de relier les paiements partiels et les écritures comptables aux documents justificatifs dans SAP. Les réclamations sont classées en deux catégories : les réclamations commerciales associées aux promotions et aux remises, et les réclamations non-commerciales telles que les différences de prix ou de quantité. Elles sont ensuite affectées à la bonne personne pour approbation et intégration dans l'ERP. Comme pour les commandes, les tableaux de bord d'Esker permettent aux utilisateurs de visualiser les réclamations pour déduction et de suivre leur évolution en temps réel.


Résultats

Réduire les coûts et renforcer l'efficacité de la Supply Chain

Risi a acquis une visibilité totale sur tous les types de réclamations pour déduction et peut facilement demander l'approbation de l'équipe de vente. **La possibilité de contester les réclamations avec les clients a eu un impact notable sur les coûts de l'entreprise, a réduit les inefficacités et a contribué à diminuer le stress dans la Supply Chain.**

Bénéfices

-  **Visibilité totale sur les types de réclamations pour déduction**
-  **Redirection de la réclamation pour l'approbation de la déduction**
-  **L'option de contestation des réclamations a un impact positif sur les coûts**
-  **Diminution de la pression sur la Supply Chain**

 **“Grâce à Esker, chaque commercial dispose de son propre rapport sur ce qui est arrivé, sur le type de réclamation et ce qui a été approuvé. Nous avons désormais la possibilité de trier, de gérer et, si nécessaire, de contester toutes les réclamations pour déduction, ce qui a eu un impact financier très positif.”**

Javier Paniagua,
Technology and Project Director, Groupe Risi

Vous voulez digitaliser votre Service Client comme le groupe Risi ?

[Contactez Esker](#)

À propos 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 159,3 millions d'euros de chiffre d'affaires en 2022 dont plus des 2/3 à l'international.

