



# Solvay renforce sa relation client et réduit son empreinte carbone avec Esker

Grâce à la dématérialisation des commandes, Solvay a pu améliorer sa relation client tout en accélérant ses objectifs de réduction d'empreinte carbone.



## En bref

# Solvay



**Leader mondial de la chimie de spécialité**



**13,4 milliards d'euros de chiffre d'affaires (53% issus de solutions durables)**



**22 000 collaborateurs dans le monde**



**99 sites industriels dans 61 pays**



**ERP : SAP**



**“Chez Solvay, nous nous inscrivons dans une dynamique d'amélioration de nos processus, dont ceux liés au cycle Order-to-Cash, qui sont inclus dans le périmètre de notre équipe “eBusiness” et en phase avec Solvay Way, nos engagements en matière de durabilité.”**

**Sonia Boibessot**  
DT eBusiness Specialist, Solvay

# Enjeux

## Industrialiser la dématérialisation des commandes dans l'ensemble du groupe

Entreprise de chimie de spécialité, Solvay existe depuis plus de 150 ans. Le chiffre d'affaires est la somme de centaines de milliers de commandes que lui adressent chaque mois ses fidèles clients. Le groupe est organisé en 10 « global business units », avec une présence sur quatre zones géographiques : Europe, Amérique du Nord, Amérique du Sud et Asie-Pacifique.

En 2018, une réflexion interne a conduit le groupe à chercher un outil capable de transformer l'ébauche d'un processus de dématérialisation des commandes, jusqu'à présent réservé aux clients avec beaucoup de volume. La solution en place (à l'époque) était par ailleurs relativement onéreuse et manquait de flexibilité. Les nombreuses autres commandes étaient traitées manuellement, ce qui pouvait être source d'erreurs, donc de réclamations coûteuses.

## Objectifs



**Renforcer la gestion des commandes clients**



**Répondre aux exigences spécifiques de ses 10 Global Business Units**



**Diminuer le temps de traitement des commandes**



**Accompagner la montée en compétence des équipes pour favoriser son déploiement en autonomie dans chaque BU**

# Solution

## Un déploiement réalisé avec succès chez Novecare et chez Special Chem en pleine pandémie

Pour conduire le pilote, Solvay a choisi la filiale Novecare, leader mondial des tensioactifs de spécialités et acteur majeur dans le domaine des polymères, amines, quars et dérivés phosphorés. L'arrivée de la pandémie de Covid-19 a ensuite bousculé le calendrier du déploiement, désormais effectué en distanciel. Fort de son succès, le projet a ensuite été déployé dans d'autres business units, dont Special Chem, pendant la crise sanitaire.

Une fois l'implémentation de la solution [Esker Order Management](#) terminée, Esker a organisé une première session de prise en main de l'outil auprès des utilisateurs, puis une seconde pour répondre à leurs questions. Les utilisateurs de Novecare ont suivi trois semaines de formation pour bien s'approprier l'outil puis sont passés en production, avec une intégration automatique des commandes dans leur ERP SAP.

Novecare a investi dans la montée en compétence de ses collaborateurs. L'équipe Consulting d'Esker est restée disponible pour épauler Solvay sur certains aspects techniques, mais la constitution d'un bon core model dès le début leur a permis de gérer la conduite du changement et le déploiement des nouvelles business units de manière fluide et quasi-autonome.



**“En Europe, Special Chem gère son Service Client à Lyon, dans les mêmes bureaux que l'équipe e-business de Solvay. D'où une formation plus facile du groupe pilote par les équipes e-business, en lien avec Esker. Point important, la conduite du changement a consisté à faire comprendre que l'outil n'allait pas remplacer le poste de travail, mais qu'il allait le rendre plus intéressant. Convaincre les collaborateurs n'a pas été facile. Nous avons pu compter sur le support d'Esker, qui nous a fourni des supports de présentation partagés avec les décideurs de chaque GBU, pour mener à bien cette mission.”**

**Karine Hidalgo Perrier**

Customer Service Team Leader de Special Chem, Solvay





**“Le premier bénéfice reste le gain de temps ; nous sommes passés de 4 minutes pour une commande traitée manuellement à 30 secondes pour une commande traitée via Esker. Et cela peut être encore plus rapide lorsque nous avons des commandes en touchless ! Vous multipliez ce gain de temps par plusieurs milliers de commandes pour un business, cela représente des économies considérables. De plus, ce temps libéré grâce à la solution Esker permet au Service Client de se concentrer sur ses autres missions, dont le conseil client.”**

**Sonia Boibessot**  
DT eBusiness Specialist, Solvay



# Résultats

## Un gain de temps considérable pour renforcer la relation client

Désormais, les solutions d'Esker sont utilisées dans 90 % des implantations de Solvay. Et les utilisateurs concernés sont unanimes : Esker leur facilite la vie. Elles ont fiabilisé les commandes et ont permis de dégager du temps pour renforcer la relation client. Les équipes concernées n'ont donc plus la hantise de commettre une erreur de saisie, tout étant automatisé. Dans le cadre de cette digitalisation des processus, le quotidien des assistants commerciaux, qui travaillent désormais main dans la main avec les commerciaux, s'est enrichi. Il suffit, dans la plupart des cas, d'envoyer un e-mail vers la plateforme Esker et la commande est saisie. Quand le processus de la commande est sécurisé, les appels aux clients concernent des sujets plus opérationnels et des conseils à plus forte valeur ajoutée.

Grâce aux tableaux de bord fournis par Esker, ces derniers peuvent anticiper d'éventuels blocages, comme une absence de promesse de paiement alors que la date de livraison est proche. Là où avant la livraison pouvait être bloquée automatiquement, ils peuvent prévenir le client et trouver une solution.

Par ailleurs, en cas d'absence d'un membre de l'équipe Service Client, un remplaçant peut rapidement et facilement prendre en charge ses clients, tout étant documenté dans Esker.

## Bénéfices clés



**Gain de temps sur le traitement des commandes : 30 secondes contre 4 minutes**



**Simplicité et facilité d'utilisation de la solution pour les utilisateurs & pour les administrateurs.**



**Déploiement de la solution dans de nombreux pays, avec une autonomie quasi complète.**



**Réduction forte de leur empreinte carbone grâce à la dématérialisation de 90 % de leurs commandes clients**



**Disponibilité d'une solution uniforme, couvrant la majorité des langues et des spécificités Business du groupe**

# Comme Solvay, vous souhaitez digitaliser le traitement de vos commandes ? Notre équipe est là pour vous aider.



## À propos d'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'Esger 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 178,6 millions d'euros de chiffre d'affaires en 2023 dont plus des 2/3 à l'international.

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

