

VAILLANT GROUP

# DE 100 % MANUEL À 100 % DIGITAL : LE TRAITEMENT OPTIMISÉ DE 130 000 COMMANDES CLIENTS

En conjuguant travail d'équipe et accompagnement humain, Vaillant Group a intégralement digitalisé son processus de traitement de commandes, pour des collaborateurs 100 % valorisés et une meilleure relation client

EN BREF

# Vaillant Group



Technologies de chauffage, ventilation et climatisation



13 000 collaborateurs



80 pays



2,5 mds € de chiffre d'affaires



SAP (ERP) & Salesforce (CRM)

## ENJEUX

### Améliorer l'efficacité du traitement de commandes

Avec ses marques Vaillant et Saunier Duval, **Vaillant Group** figure parmi les leaders européens des technologies de chauffage, de ventilation et de climatisation.

Pourtant, jusqu'à une période récente (2013), l'ensemble des commandes clients étaient reçues par fax et **traitées manuellement** – pour un volume d'environ 130 000 commandes par an et une base d'articles d'environ 1 000 références ! Un **défi permanent** pour les 8 personnes de son service Administration Des Ventes, qui perdaient ainsi un temps précieux sur des tâches à faible valeur ajoutée.

De plus, cette méthode engendrait des **erreurs de saisie** et augmentait le risque de **pertes de commandes**. Difficile également pour l'équipe de s'organiser de manière optimale, car elle avait une **visibilité réduite** sur l'activité en cours et à venir. Pour ne rien arranger, la recherche d'un document archivé était une mission périlleuse.

Le traitement manuel des commandes clients était fastidieux... **Une seule solution : la digitalisation.**

### LES ATTENTES



La future solution devait être **compatible** avec l'ERP (SAP) et le CRM (Salesforce) en place.



L'activité de Vaillant Group connaît une **forte saisonnalité** (un tiers du volume de commandes entre septembre et janvier) : il fallait donc pouvoir absorber les pics d'activité.



Le **système tarifaire complexe** en place devait être intégré et pris en compte.



Le groupe demandait une **traçabilité précise** du suivi du bon de **commande tout au long du processus.**

Ce fut un vrai travail d'équipe entre Esker et Vaillant Group pour que nous utilisions bien l'outil et que le changement de méthode soit transparent pour les clients.



**Florence Duclos**  
Assistante commerciale  
Vaillant Group

## SOLUTION

### Digitaliser à l'échelle internationale

En 2013, Vaillant Group choisit la solution Esker : un outil **simple d'utilisation** et **évolutif**, qui remplissait les 4 critères exigés avec en plus un support client disponible. Un autre critère a été déterminant : la dimension internationale. Elle permettra à Vaillant Group un **déploiement facilité** auprès de ses autres filiales.

Après les phases de formation et de tests, la **solution Esker est déployée en 2014**, d'abord en France, puis en Belgique.

Les équipes Esker ont accompagné la transition en avertissant les clients en amont pour répondre à leurs demandes. Le fax a été abandonné : ils ont pu ainsi **passer leurs (nouvelles) premières commandes** grâce à des boîtes e-mails dédiées, automatiquement redirigées sur Esker (pas de pollution des boîtes personnelles au quotidien).

Aujourd'hui, Vaillant Group automatise le traitement de tous ses bons de commande selon le processus suivant :



**Réception et distribution de la commande** par la solution Esker en fonction de règles d'attribution et de priorité



**Retranscription de la commande** à l'écran, vérification, saisie dans SAP et **échanges avec le client** directement depuis l'interface Esker si besoin



**Archivage électronique automatique** du bon de commande

# RÉSULTATS

## Gain de temps et de qualité

Après plusieurs années d'utilisation, Vaillant Group constate de nombreux bénéfices. Toute l'équipe a **gagné du temps** et de la **productivité** : chacun peut désormais se concentrer sur des tâches à forte valeur ajoutée.

La solution empêche aussi les erreurs de saisie et offre une meilleure **traçabilité des commandes**, ce qui a **amélioré la relation client**. Dans les rares cas de litiges restants, cette traçabilité complète des bons de commandes en assure un meilleur traitement. Cette visibilité accrue permet aussi le partage des dossiers dans l'équipe, pour une **meilleure collaboration** au quotidien. Enfin, le **zéro papier** a permis un gain économique notable !

### PÉRIODE DE CRISE SANITAIRE

Grâce à la solution Esker, la **continuité des services** a été assurée malgré la fermeture du site de Fontenay-sous-Bois et le ralentissement notable de l'activité. La possibilité de continuer à recevoir et à gérer les commandes clients à distance a également permis de **préserver l'activité** et d'éviter le chômage partiel.



Gain de temps et de productivité



Amélioration de la relation client



Meilleure traçabilité et traitement des litiges

Nous savons très précisément où en est la commande et avons accès à tout moment aux documents et aux échanges avec le client. Ce gain de temps est inestimable, tout comme la qualité de service que nous apportons à nos clients avec des interactions beaucoup plus qualitatives.

Responsable Administration Des Ventes  
Produits Finis et Accessoires Vaillant Group

# Comme Vaillant Group, vous souhaitez digitaliser le traitement de vos commandes clients ? Nos équipes sont à votre écoute.

JE CONTACTE MON INTERLOCUTEUR ESKER >

**À PROPOS D'ESKER :** Leader mondial des solutions d'automatisation des cycles de gestion Procure-to-Pay et Order-to-Cash, Esker valorise les départements financiers et services clients des entreprises et renforce 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 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.

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 112 M€ d'euros de chiffre d'affaires en 2020, dont 2 tiers à l'international.

[info@esker.fr](mailto:info@esker.fr) • [www.esker.fr](http://www.esker.fr)

©2021 Esker S.A. Tous droits réservés. Esker et le logo Esker sont des marques commerciales de Esker. Toutes les autres marques mentionnées dans ce document appartiennent à leurs propriétaires respectifs.

