

E-book

Vers une gestion sans friction des litiges dans l'agroalimentaire

Transformez les défis en opportunités



Sommaire

Introduction	3
Les défis de l'agroalimentaire	4
L'enjeu des litiges dans l'agroalimentaire.....	5
Le processus automatisé de traitement des litiges.....	6
La gestion des réclamations et déductions avec Esker	7
Les bénéfices d'une solution d'automatisation	8
Cas client 1 : GB foods	9
Cas client 2 : Risi.....	10
Conclusion	11

Introduction

Le paiement en temps voulu et en totalité est un défi majeur dans le secteur de l'agroalimentaire. **Submergés par de nombreuses réclamations et des processus d'enquête fastidieux, ils abandonnent souvent les petites réclamations, jugées trop coûteuses à vérifier.**

Pourtant, chaque déduction non résolue impacte le résultat net, surtout pour les entreprises à marges serrées. Les fournisseurs peuvent mieux maîtriser ces déductions en améliorant leurs processus Order-to-Cash.

La plupart des litiges en B2B peuvent se résoudre avec une gestion interne optimisée, une organisation efficace et une communication améliorée. **L'automatisation facilite la recherche et la collaboration sur les réclamations, rendant leur gestion plus efficace et rentable.**

Si vous êtes responsable du Service Client ou de la Comptabilité Client dans le secteur de l'agroalimentaire, cet e-book est fait pour vous !

La plupart du temps, les litiges commerciaux sont liés à :



Un écart de facturation : une double facturation, une différence entre le prix négocié et le prix facturé, une facture non reçue ou qui ne prend pas en compte une promotion, ou encore une erreur de rédaction sur la facture.



Une erreur de quantité : le nombre d'articles commandés n'est pas le même à la réception.



Une contestation sur la qualité : des produits endommagés ou des services non conformes aux engagements contractuels.



Un problème de livraison : un retard de livraison ou une commande non livrée.

Une déduction est un sous-paiement de la facture et correspond donc à une différence entre la facture du fournisseur et le paiement du client.

Les défis de l'agroalimentaire

L'industrie agroalimentaire est confrontée à des défis uniques qui la distinguent des autres secteurs. Voici cinq points essentiels pour comprendre pourquoi il y a davantage de litiges dans ce domaine :

1. Gaspillage alimentaire et réputation

Dans le secteur agroalimentaire, la rapidité et la précision de la chaîne d'approvisionnement sont essentielles. **Les entreprises manipulent des denrées périssables.** Tout retard ou erreur dans la livraison ou la production peut entraîner du gaspillage et impacter à la trésorerie et à la réputation de l'entreprise.

2. Sécurité et visibilité des processus

L'industrie est soumise à de nombreuses réglementations en matière de sécurité. La gestion efficace de la chaîne d'approvisionnement est essentielle pour **respecter ces normes strictes**, qui exigent des données de commandes disponibles en temps réel et une visibilité constante pour garantir la conformité.

3. Gestion des coûts et marges

Les coûts de production, de transport et de stockage dans l'agroalimentaire sont des paramètres difficiles à prendre en compte. **Les entreprises doivent trouver un équilibre entre la qualité des produits, les marges bénéficiaires et la compétitivité sur le marché.** Dans un secteur à faible marge, chaque euro compte : une gestion minutieuse permet d'éviter les litiges et maintenir des relations commerciales saines.

4. Complexité des relations commerciales

Les interactions commerciales dans le domaine agroalimentaire sont complexes. **Les partenaires doivent naviguer entre les fournisseurs, les distributeurs, les producteurs et les transformateurs.** Souvent, les stratégies de promotion conçues par les équipes marketing et commerciales pour stimuler les ventes imposent une charge supplémentaire aux équipes de back office. Cette complexité peut entraîner des désaccords et des litiges.

5. Gestion de la croissance constante

Malgré les fluctuations des coûts des matières premières, le secteur agroalimentaire continue de se développer. Cette croissance constante pose un défi majeur pour les entreprises qui doivent **gérer des volumes de commandes en constante augmentation tout en maintenant une efficacité opérationnelle optimale.**



L'enjeu des litiges dans l'agroalimentaire

Les entreprises du secteur agroalimentaire sont confrontées à un défi majeur : **la gestion des réclamations et des déductions**. Ces deux aspects sont étroitement liés à la rentabilité et à la santé financière de l'entreprise.



Le cout de résolution des litiges

La résolution d'une réclamation peut engendrer des **coûts considérables en temps et en ressources**, en prenant en compte le temps passé par les différents interlocuteurs (investigation, vérification, approbation).



L'impact des déductions sur la rentabilité

Les déductions influencent directement la rentabilité des entreprises opérant avec une marge serrée.

Par exemple, pour une entreprise avec une marge de seulement 5 %, 1 million d'euros de déductions évitées ou récupérées équivaut à 20 millions d'euros de revenus supplémentaires.



Les réclamations invalides

Certains acteurs de la grande distribution vont sous-payer leurs fournisseurs supposant que ces montants seront acceptés sans faire l'objet d'une enquête approfondie. **Les fabricants se retrouvent souvent submergés par des processus d'enquête qui affectent leur productivité et leurs ressources.**

La gestion efficace des litiges est essentielle pour préserver la rentabilité des entreprises agroalimentaires.



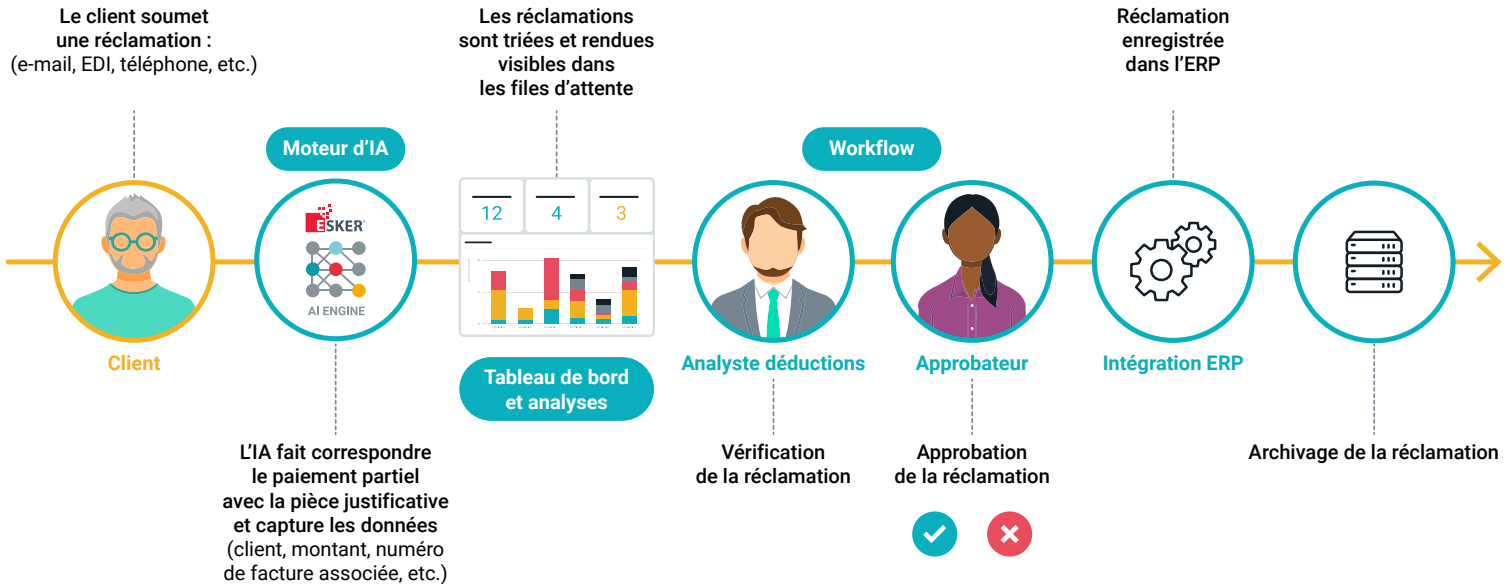
Le processus automatisé de traitement des litiges

Étapes	Avec la solution Esker Claims & Deductions
Réception	Réception de la réclamation (par e-mail, EDI, téléphone, portail documentaire etc.) et centralisation des informations sur une même plateforme.
Analyse	Extraction automatique des données des pièces justificatives grâce à une technologie pilotée par l'IA. Esker Synergy classe le litige dans la catégorie appropriée en fonction de son contenu et identifie les informations clés de l'en-tête.
Échanges	Les personnes concernées sont ajoutées automatiquement au dossier et peuvent collaborer grâce au chat interne et externe .
Prise de décision	Mise en place automatique d'un workflow de validation à plusieurs niveaux préconfiguré en fonction du type et du montant de la réclamation.
Suivi	La solution d'Esker s'intègre à n'importe quel système ERP. Les tableaux de bord en temps réel permettent d'analyser les tendances.



Le traitement manuel des litiges est chronophage et sujet aux erreurs humaines, l'automatisation permet d'optimiser, d'améliorer l'efficacité, la précision et la transparence du processus !

La gestion des réclamations et déductions avec Esker



Les bénéfices d'une solution d'automatisation



Gagnez du temps et de l'argent

- L'automatisation élimine les tâches manuelles sujettes aux erreurs et accélère la résolution des litiges, grâce à des technologies d'IA.
- L'intégration avec les portails clients simplifie la recherche de documents.
- La connexion avec les ERP facilite la création et la comptabilisation automatique des réclamations.



Accélérez la résolution des litiges avec l'IA

- L'IA permet une identification et extraction rapide des informations clés dans les litiges.
- Elle centralise les données relatives aux réclamations et les relie automatiquement aux informations sur les factures, les commandes et les contrats de l'entreprise.



Analysez les tendances des litiges

- Des KPIs, graphiques et rapports permettent d'analyser les réclamations par date, type ou client en temps réel.



Facilitez la communication

En interne

- Un système de chat intégré permet de communiquer avec les parties prenantes (Service Client, Finance, Commerce et Supply Chain) pour prendre des décisions rapidement.
- Les workflows d'approbation assurent la validation des personnes concernées, ils peuvent être configurés selon le type de litige / montant.

En externe

- Un système de chat intégré permet de communiquer avec les clients pour clarifier le litige.



Cas client



Groupe multinational espagnol dans l'agroalimentaire



1,2 milliard d'euros de chiffre d'affaires & 3 000 employé-e-s



7 000 réclamations automatisées chaque année avec SAP ®

Enjeux

- Automatiser le traitement des litiges
- Réduire le temps de traitement des litiges : le Service Client passait entre 30 % et 40 % de son temps à les traiter manuellement
- Donner de la visibilité au service comptabilité sur les montants déduits des factures clients

Les résultats après l'automatisation



500 heures de gagnées grâce à l'automatisation des réclamations et déductions



50 % des factures promotionnelles traitées **en moins de 1 minute**



Meilleure visibilité sur les réclamations permettant une comptabilité plus précise



Meilleure communication et gestion des workflows entre les services



Meilleure identification des priorités



Cas client



Deuxième producteur espagnol de snacks, chips, biscuits et bonbons



1 300 commandes par mois par 200 clients



13 % de croissance annuelle

Enjeux

- Automatiser le traitement des litiges suite à la mise en place de la solution Esker Order Management
- Gérer près de 5 500 notes de débit reçues chaque année sous différents formats, y compris le courrier postal, l'e-mail et l'EDI
- Conserver l'effectif actuel : ces notes de débit sont traitées par seulement 3 personnes du Service Client

Les résultats après l'automatisation



Visibilité totale sur les types de réclamations pour déduction



Redirection de la réclamation pour l'approbation de la déduction



Impact positif sur les coûts grâce à l'option de contestation des réclamations

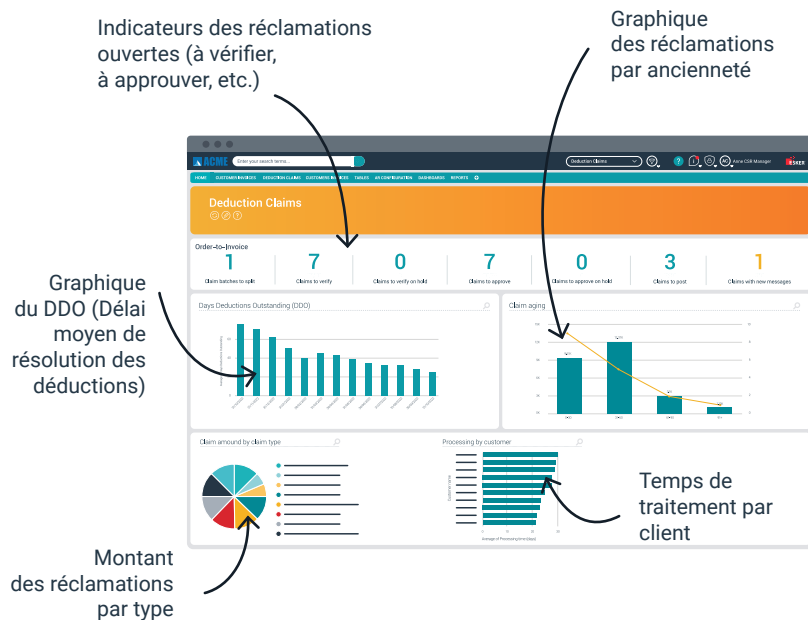


Diminution de la pression sur la Supply Chain



Conclusion

Dans le secteur agroalimentaire, la gestion efficace des litiges est essentielle, notamment en raison de la complexité des processus et des relations commerciales. **Les solutions d'automatisation permettent d'optimiser les processus de gestion interne afin de résoudre efficacement les litiges.**



La solution **Esker Claims & Deductions** intègre tous les éléments nécessaires à la résolution efficace d'un litige client :

-  **Identification rapide des litiges**
-  **Communication efficace entre les services**
-  **Centralisation des informations**
-  **Analyse grâce aux tableaux de bord**

Qui sommes-nous ?

Fondée en 1985, Esker est une plateforme Cloud globale pilotée par l'IA, conçue pour les métiers de la Finance, des Achats et du Service Client. Leader des solutions d'automatisation des processus, elle vise à renforcer la collaboration entre les entreprises en adressant les processus Source-to-Pay (S2P) et Order-to-Cash (O2C).



39

années d'expérience,
dont plus de 20 ans
dans le cloud



+ 1 000

employé-e-s au service de
plus de 850 000 utilisateurs
et + 2 500 clients dans le
monde entier



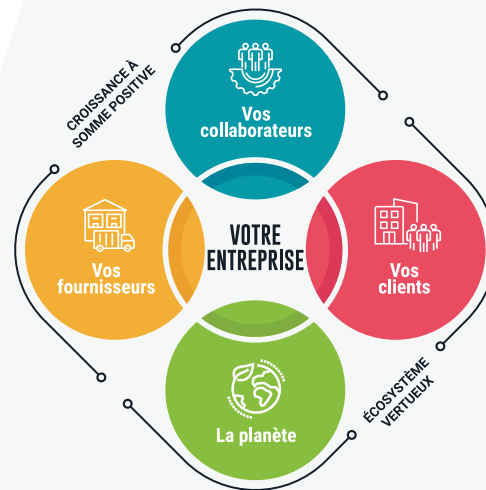
15

sites dans le monde
avec un siège social à
Lyon, en France



> 178,6 M€

de chiffre d'affaires en
2023 avec 90 % des
ventes réalisées via
des Solutions SaaS



Construisons une croissance durable

Chez Esker, nous avons une philosophie : créer un écosystème "gagnant-gagnant" qui vise à créer de la valeur pour toutes les parties prenantes impliquées dans les activités de votre entreprise. Les solutions d'Esker pilotées par l'IA ont été conçues pour assurer une croissance à somme positive, en répondant aux besoins et aux intérêts de vos clients, de vos employés, de vos fournisseurs, de votre communauté et même de la planète.



©2024 Esker S.A. Tous droits réservés. Esker et le logo Esker sont des marques commerciales d'Esker. Toutes les autres marques mentionnées dans ce document appartiennent à leurs propriétaires respectifs.



EB-AR-C/FR-018-1