



Communiqué de presse

# Valrhona accélère le traitement de ses commandes avec Esker et renforce la performance de son Service Client à l'international

En trois mois, Valrhona atteint 95 % d'automatisation dans le traitement de ses commandes clients reçues par e-mail

**Lyon, le 2 juillet 2026** — Esker, pionnière des solutions d'Agent AI dédiées à l'Office of the CFO, annonce que Valrhona, chocolaterie emblématique, a atteint en seulement trois mois un taux d'automatisation de 95 % dans le traitement de ses commandes clients reçues par e-mail grâce à la solution Esker Order Management, transformant ainsi un processus administratif complexe en un véritable moteur de performance.

## Moderniser un processus complexe face aux enjeux de croissance

Avec plus de 100 000 commandes annuelles réparties dans 120 pays, Valrhona devait optimiser un processus de gestion des commandes marqué par la saisie manuelle, une forte saisonnalité et la diversité des canaux de réception (téléphone, e-mail, formulaires). Avec plus de 90 % de commandes traitées manuellement, la charge opérationnelle pesait considérablement sur les équipes Service Client.

En s'appuyant sur l'IA d'Esker, Valrhona a automatisé la reconnaissance, l'analyse et l'intégration des commandes dans son ERP (SAP), tout en harmonisant les pratiques de ses équipes en France comme à l'international, permettant ainsi de réallouer les compétences du Service Client à la relation commerciale et à l'accompagnement des clients professionnels, artisans et distributeurs.

## Le Service Client comme levier de performance et de croissance

Pour Valrhona, ce projet dépasse la simple automatisation des commandes. En rendant les processus Order-to-Cash plus fluides, plus fiables et mieux pilotés, il contribue à renforcer la performance opérationnelle, la qualité de la relation client et la croissance durable de l'entreprise.

## Une transformation rapide et des résultats mesurables

Grâce à une méthodologie collaborative, la mise en œuvre de la solution d'automatisation de gestion des commandes d'Esker, pilotée par l'IA, s'est déroulée en seulement trois mois, avant d'être progressivement étendue aux filiales (États-Unis, Dubaï, Japon). Cette agilité a permis de dégager du temps désormais réinvesti dans l'anticipation des besoins clients.

Aujourd'hui, les résultats sont concrets :

- Erreurs de saisie divisées par 4.
- Vitesse de traitement triplée (46 secondes en moyenne contre 2 à 3 minutes auparavant).
- Proactivité renforcée : plus de temps pour conseiller et rassurer les clients.
- Une visibilité accrue sur les volumes, SLA, canaux d'entrée et la reconnaissance automatique des commandes.
- Un déploiement international maîtrisé, réalisé en autonomie par les équipes internes.

*« L'outil nous a permis de changer de posture : nous utilisons désormais le temps gagné pour anticiper les besoins, relancer, rassurer les clients et mieux suivre leur activité »*  
ajoute Perrine Guironnet, Responsable des Services Clients chez Valrhona, avant de conclure :  
*« Dès le début, Esker a fait preuve d'une vraie écoute et a su s'adapter très vite à nos besoins. Les ateliers étaient fluides, simples, et on avançait ensemble sans perte de temps. »*

## À propos de Valrhona

Depuis 1922, chez Valrhona, nous façonnons bien plus que du chocolat.

La Maison cultive un lien vivant entre les femmes et les hommes, la nature, les territoires et les chefs qui, par leurs gestes, révèlent l'émotion profonde de cette matière d'exception. De la parcelle jusqu'aux mains des chefs, de la fève de cacao jusqu'au geste créatif, chaque étape compte.

Valrhona est animé d'une mission : sublimer la créativité des métiers de la gastronomie sucrée. Inspirer celles et ceux qui osent, qui innovent, qui partagent. Offrir l'ingrédient unique d'une expérience sensorielle mémorable.

### Esker SA

Cristal Parc  
103 boulevard de Stalingrad  
69100 Villeurbanne  
Tél. : +33 (0) 4 72 83 46 46  
Fax : +33 (0) 4 72 83 46 40  
[www.esker.fr](http://www.esker.fr) – [info@esker.fr](mailto:info@esker.fr)

### Contacts Presse

Claire Lefoulon – Tél. : +33 (0) 4 87 91 03 45  
[claire.lefoulon@esker.com](mailto:claire.lefoulon@esker.com)

### Suivez-nous





Depuis plus de 100 ans, la Maison explore sans relâche l'avenir du chocolat, avec exigence, passion et engagement. Pour que jour après jour, le chocolat soit plus qu'un plaisir : un acte de transmission, d'émotion.

Valrhona, le chocolat de demain depuis 1922.

### **À propos d'Esker**

Pionnière de l'Agentic AI au service de l'Office of the CFO\*, Esker combine des agents d'IA et l'orchestration des processus pour l'optimisation de la trésorerie, la maîtrise des flux et le pilotage des risques. Sa suite Agentic AI automatise l'ensemble des processus des cycles Source-to-Pay (achats et fournisseurs) et Order-to-Cash (commandes et clients), au bénéfice du contrôle, de la visibilité et de l'agilité, tout en consolidant les relations avec les clients, les fournisseurs et les collaborateurs. Dans le cadre de la facturation électronique en France, Esker est immatriculée Plateforme Agréée (PA) par la DGFIP. Esker est présente en Europe, en Amérique du Nord, en Amérique latine et en Asie-Pacifique, et met à profit plus de 40 ans d'expertise. En savoir plus : [www.esker.fr](http://www.esker.fr). Suivez-nous sur [LinkedIn](#) et sur [esker.fr/blog](http://esker.fr/blog).

\*Direction Financière étendue