

Cas-client

## Esker automatise la gestion des commandes clients de Suntory Beverage & Food Spain, améliorant ainsi sa chaîne logistique

Lyon, le 12 septembre 2022 – [Esker, plateforme cloud mondiale](#) qui valorise les métiers de la finance et du service client en automatisant les cycles de gestion, annonce que Suntory Beverage & Food Spain est désormais accompagné par Esker pour la digitalisation de ses commandes et de son service client. L'entreprise, l'un des leaders mondiaux du marché des boissons, est connue pour ses marques comme Schweppes®, La Casera®, TriNa® et Sunny Delight®. Elle a choisi Esker afin de limiter les interventions manuelles et les erreurs de traitement, mais aussi pour optimiser sa chaîne logistique en fonction de son modèle de distribution.

La solution Esker de [gestion des commandes clients](#) utilise la technologie de Machine Learning pour automatiser les tâches répétitives et à faible valeur via une plateforme cloud centralisée et sécurisée. L'Intelligence Artificielle Esker Synergy « apprend » à traiter les commandes clients, tout en améliorant continuellement sa compréhension des données. Ce gain de précision et d'efficacité permet in fine d'aboutir à un traitement 100% automatisé. Grâce à l'intelligence artificielle, le service client de Suntory économise 3 400 heures de tâches administratives par an tout en réduisant le nombre d'erreurs et en obtenant une meilleure visibilité sur l'ensemble du processus.



*Avec Esker, nous avons amélioré notre processus de gestion des commandes et gagné du temps via l'intégration dans notre système SAP®. Libérée de certaines tâches, l'équipe peut se focaliser sur ce qui apporte une plus grande valeur à nos clients. Nous avons également simplifié la gestion des 3 500 commandes mensuelles ce qui nous a permis de réduire le montant global des déductions clients.* – **Isabel Carrascosa, Responsable logistique et chef du projet d'implémentation de la solution Esker chez Suntory Beverage & Food Spain.**

### Croissance durable, télétravail : la digitalisation au service des enjeux ESG et de bien-être

En plus d'améliorer le parcours et l'expérience du client, Esker a également permis à Suntory d'aligner sa transformation digitale sur sa politique environnementale et sa vision « Growing for Good » : une croissance durable doit avoir un impact positif sur la société et l'environnement. En effet, depuis la mise en place du projet, Suntory a réduit son empreinte carbone, diminué l'utilisation du papier et des consommables tout en fournissant un meilleur environnement de travail à ses employés.

La plateforme cloud d'Esker permet à l'équipe de travailler à distance et donc de garantir la continuité de l'activité même en période de crise. Les collaborateurs assurent aisément la gestion et le partage des commandes lors des pics de demande, y compris lorsqu'ils sont en télétravail. La solution Esker a joué un rôle crucial lorsque l'entreprise a été contrainte d'adopter le télétravail en quelques jours au moment de la pandémie de COVID-19. La collaboration entre les employés n'a pas été interrompue et le processus de gestion des commandes est resté opérationnel pour les clients comme pour l'ensemble de la chaîne logistique.



*Le travail en équipe est essentiel. Grâce à Esker, notre service client est devenu une référence pour la région Europe au sein du groupe. Avec la méthodologie Agile d'Esker pour l'implémentation de la solution, les équipes ont consolidé leur collaboration, et les résultats dépassent aujourd'hui nos attentes."*

**– Isabel Carrascosa, Responsable logistique et chef du projet d'implémentation de la solution Esker chez Suntory Beverage & Food Spain.**

## À propos de Suntory Beverage & Food Spain

Suntory Beverage & Food Spain appartient au groupe Suntory Beverage & Food Europe (SBFE), la filiale européenne du groupe japonais Suntory, l'un des leaders mondiaux dans le domaine de l'alimentation et des boissons. L'ensemble de ses initiatives reflète sa promesse Mizu To Ikiru (« donner vie à l'eau », en japonais) et son engagement en faveur de la protection de l'eau, ressource essentielle à la vie. Suntory propose des expériences de consommation uniques qui allient plaisir et bien-être, au travers la fabrication, la commercialisation et la distribution de marques leader en Espagne, comme Schweppes®, La Casera®, TriNa® et Sunny Delight®. Sa vision « Growing for Good » découle de l'esprit du fondateur de l'entreprise, Shinjiro Torii : « Une croissance durable nous permet d'avoir un impact positif sur les consommateurs, la nature, l'environnement et nos employés. »

## 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 133,6 millions d'euros de chiffre d'affaires en 2021, dont 2 tiers à l'international.

©2022 Esker S.A. Tous droits réservés. Esker et le logo Esker sont des marques de commerce ou des marques déposées de Esker S.A. aux États-Unis et dans d'autres pays. Toutes les autres marques commerciales appartiennent à leurs propriétaires respectifs.

### **Esker SA**

Cristal Parc - 113 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 – Rumeur Publique**

Marie Poinset – Tel : 07 76 60 88 75  
Vanessa Marlier – Tel : 06 16 59 51 16  
E-mail : [esker@rumeurpublique.fr](mailto:esker@rumeurpublique.fr)

### **Suivez-nous**



Visitez notre blog !

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