

Communiqué de presse

Grâce à l'accompagnement d'Esker, Solvay renforce sa relation client et réduit son empreinte carbone

Lyon, France - le 25 mars 2024 – [Esker, plateforme cloud](#) leader des solutions d'automatisation des processus pilotées par l'IA, pour les métiers de la finance, des achats et du service client, a été sollicitée par le leader mondial de la chimie Solvay pour automatiser et dématérialiser les commandes clients des 10 Global Business Units du groupe. Ce déploiement mondial leur a permis de réduire considérablement le temps de traitement des commandes, tout en diminuant fortement leur empreinte carbone.

Un projet de dématérialisation sur-mesure déployé à l'échelle mondiale

Bien que certaines commandes clients soient automatisées depuis longtemps, des centaines de milliers d'autres étaient encore traitées manuellement par les 10 Business Units mondiales (GBU). Ce processus coûteux et chronophage engendrait des pertes de commandes et des risques d'erreurs significatifs. Cette situation compliquait le travail du service supply chain qui ne pouvait pas traiter correctement les réclamations ou les retours de produits et de commandes. Confronté aux limites fonctionnelles, techniques et financières de ses systèmes existants, Solvay a accéléré sa transformation numérique il y a trois ans. Le groupe s'est alors équipé de la solution Esker ([Esker Order Management](#)) directement intégrée avec son ERP SAP pour simplifier la numérisation des processus, accélérer le délai de traitement des commandes et permettre à ses équipes « eBusiness » de se concentrer sur la relation client. Cette initiative majeure s'alignait avec la volonté de Solvay de conjuguer performance et durabilité, visant l'objectif zéro papier.

“ Chez Solvay, nous sommes engagés dans une dynamique d'amélioration de nos processus, notamment ceux liés au cycle Order-to-Cash, qui font partie du périmètre de notre équipe « eBusiness » et qui sont en phase avec Solvay Way, nos engagements en matière de durabilité. ”

Sonia Boibessot, DT eBusiness Specialist chez Solvay

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

En raison de l'ampleur internationale du projet, Solvay a choisi de mener un premier projet pilote dans sa filiale Novacare, spécialisée dans les tensio-actifs de spécialités. De par son succès, ce dernier a ensuite été déployé dans d'autres business units, dont Special Chem, pendant la pandémie. Bien que l'émergence de la crise sanitaire ait contraint les équipes à travailler à distance, Esker a tenu ses engagements en matière de calendrier de déploiement et d'accompagnement personnalisé pour répondre au mieux aux attentes de toutes les parties prenantes concernées.

“Le projet concernait 4 zones, impliquant la mise en place d'un outil capable de couvrir la plupart des langues utilisées chez Solvay : anglais, portugais, mandarin, ainsi que d'autres langues qui étaient beaucoup parlées dans d'autres pays. Dans le cas de l'Asie, par exemple, les habitudes et le formalisme différent de l'Europe. C'était donc un point essentiel pour la réussite du projet. ”

Sonia Boibessot, DT eBusiness Specialist chez Solvay

Un temps de traitement des commandes divisé par 8 et une amélioration globale du service client

La mise en place de la solution Esker dans 90 % des implantations de Solvay a eu un impact significatif sur le temps de traitement des commandes et sur la qualité globale du service client. Les utilisateurs ont constaté une amélioration de la fiabilité des processus de commande, ainsi qu'un gain de temps considérable dans la saisie et le traitement des commandes. Dans la plupart des cas, il suffit d'envoyer un e-mail vers la plateforme Esker pour que la commande soit saisie automatiquement.

Lorsque le processus de commande est ainsi sécurisé, les appels aux clients concernent des sujets plus opérationnels et des demandes de conseils à plus forte valeur ajoutée. Grâce aux tableaux de bord fournis par Esker, les responsables du service client peuvent anticiper les éventuels blocages dans le processus de commande - tels qu'une absence de promesse de paiement avant la date de livraison - et ainsi offrir un service client de qualité supérieure. Si un collaborateur est absent, la commande du client est automatiquement soumise dans l'interface Esker et traitée par une autre personne, garantissant ainsi une continuité du service sans interruption. Ce processus améliore l'efficacité globale du service client et rassure les utilisateurs, les team leaders et les managers. Le quotidien des assistants commerciaux, qui travaillent conjointement avec les commerciaux, s'est considérablement enrichi.

“ Nous sommes passés de 4 minutes pour une commande traitée manuellement à 30 secondes pour une commande traitée par Esker. Lorsque vous multipliez cela à l'échelle de plusieurs milliers de commandes, cela représente des économies considérables. Ce gain de temps permet au Service Client de se concentrer sur ses autres missions, dont le conseil client. Dans le cas du Brésil, où 80 % du portefeuille du Service Client est digitalisé, nous avons pu réallouer nos ressources sur la gestion des réclamations, pour lesquelles il n'y avait pas de personnes dédiées auparavant. ”

Sonia Boibessot, DT eBusiness Specialist chez Solvay

À propos de Solvay

Solvay est une entreprise fondée sur la science dont les technologies apportent des avantages dans de nombreux domaines de la vie quotidienne. Notre raison d'être - unir les personnes, les idées et les éléments afin de réinventer le progrès, est un appel à aller au-delà, à créer une valeur partagée durable pour tous grâce au pouvoir de la science. Dans un monde confronté à une population toujours plus nombreuse et à la quête de ressources, nous voulons être le moteur des prochaines innovations tout en protégeant une planète que nous partageons tous.

Nous nous associons à nos clients et partenaires pour répondre aux mégatendances d'aujourd'hui et de demain. En tant que leader mondial dans le domaine des matériaux, des produits chimiques et des solutions, Solvay apporte des avancées destinées aux avions, voitures, batteries, dispositifs intelligents et médicaux, traitement de l'eau et de l'air, afin de résoudre les défis industriels, sociaux et environnementaux. Vous pouvez compter sur nos solutions innovantes pour contribuer à un avenir plus sûr, plus propre et plus durable.

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'Esker 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.

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 – info@esker.fr

Contacts Presse – RUMEUR PUBLIQUE

Vanessa Marlier – Tél. : +33 (0) 6 16 59 51 16
vanessa.marlier@rumeurpublique.fr

Hugo Deschamps – Tél. : +33 (0) 6 86 39 81 49
hugo.deschamps@rumeurpublique.fr

Get Social

