


Le groupe Lactalis Iberia transforme son Service Client avec Esker

Lyon, le 2 octobre 2023 – [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 annoncé aujourd'hui que le groupe Lactalis Iberia, la filiale espagnole de Lactalis, automatise et optimise les processus de son Service Client avec Esker.

Grâce à une automatisation pilotée par l'IA, le groupe Lactalis Iberia a réduit de manière significative le temps de gestion de ses commandes clients. Le groupe a ainsi développé une plus grande flexibilité organisationnelle et a amélioré l'efficacité de sa Supply Chain.

En 2017, l'entreprise a entamé sa transformation digitale dans des domaines métier clés - incluant le Service Client - avec pour objectif de passer d'une structure de gestion purement administrative à de la création de valeur pour ses employés et ses clients. En 2021, le groupe Lactalis Iberia a choisi Esker pour automatiser le traitement des commandes clients pour quatre de ses filiales : Lactalis Forlasa (fromage), Lactalis Puleva (lait), Lactalis Nestlé (yaourts et desserts) et depuis cette année : Lactalis Food Service Iberia (CHR - Cafés, hôtels et restaurants).

L'objectif de ce projet était double : améliorer l'efficacité et unifier les processus des quatre entreprises, tout en maintenant les spécificités de chacune.

 “La solution Esker nous apporte de la visibilité et des possibilités d'analyse via des tableaux de bord personnalisés que les managers peuvent facilement consulter pour suivre les résultats et les progrès. Chaque entreprise dispose de son propre tableau de bord pour lesquels la sécurité et la confidentialité de l'information sont garanties à 100 %.”

Indique Ángel Ventoso, Responsable des applications IT pour le groupe Lactalis Iberia.

La solution Esker de gestion des commandes clients fait partie de la suite de solutions d'Esker à destination du Service Client. Elle permet d'automatiser la saisie, la vérification et l'intégration de toutes les commandes dans l'ERP, quel que soit leur format (fichiers Excel par e-mail, commandes dans le corps du message, PDF, HTML, etc.). Aujourd'hui, plus de 85 % des commandes sont automatiquement créées dans son ERP SAP®.

L'équipe du Service Client traite désormais chaque commande en moins d'une minute, contre huit minutes auparavant, ce qui correspond à 1 300 heures de travail économisées tous les mois. L'élimination des erreurs de saisie associée à un temps de traitement beaucoup plus rapide a permis d'améliorer significativement la productivité de la Supply Chain tout en réduisant le stress à chacune des étapes (stock, transport, entrepôts, etc.).

Le groupe Lactalis Iberia a bénéficié également d'une plus grande flexibilité organisationnelle. La centralisation des processus et des procédures permet à tous les utilisateurs formés à la solution de prendre le relais à tout moment.

Grâce à l'automatisation et l'élimination du papier, le groupe Lactalis Iberia économise 54 000 feuilles de papier par an, 14 300 litres d'eau et 1,3 tonnes de CO₂ tout en réduisant le besoin d'espace pour l'archivage physique.



“Automatiser notre processus de gestion des commandes nous a permis de gagner beaucoup de temps et, par conséquent, de faire des économies importantes dans le service. Esker nous a aidé à améliorer les processus et à créer de la valeur pour nous et nos clients mais aussi tout au long de notre Supply Chain, domaine dans lequel nous continuons d'investir au travers de différents partenariats.”

Ajoute Patricio Corrales, Responsable du Service Client chez Lactalis Nestlé.

À propos du groupe Lactalis

Le groupe Lactalis, leader mondial des produits laitiers, est une entreprise familiale présente en Espagne depuis 1983. Le groupe est présent dans 150 pays, emploie 85 500 personnes, exploite plus de 270 usines et s'efforce d'offrir aux consommateurs une gamme de plus en plus large de produits laitiers sains, savoureux, sûrs et durables.

En Espagne, le Groupe Lactalis Iberia s'est fermement engagé à créer de la valeur dans les régions où il opère. L'entreprise possède huit usines, dont six sont situées dans des villes de moins de 25 000 habitants. Lactalis Group Iberia emploie 2 500 personnes et collabore avec plus de 1 700 agriculteurs. C'est l'entreprise laitière espagnole qui compte le plus grand nombre d'exploitations certifiées en matière de bien-être animal. Le Groupe Lactalis Iberia s'engage en faveur de l'économie circulaire, du respect de l'environnement et des objectifs de développement durable fixés par les Nations unies. Il a amélioré la durabilité de ses emballages et réduit l'empreinte eau et carbone de sa chaîne de production. Parmi ses marques figurent : Puleva, Lauki, RAM, El Castillo, Gran Capitán, Flor de Esgueva, El Ventero, Chufi, Galbani et Président. Pour plus d'informations sur le Groupe Lactalis, visitez le site www.lactalis.com.

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 159,3 millions d'euros de chiffre d'affaires en 2022 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

Contacts Presse – RUMEUR PUBLIQUE

Marie Poinsinet – Tél. : +33 (0)1 55 74 52 32
marie.poinsinet@rumeurpublique.fr

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

Get Social

