

ESKER ACCOUNTS PAYABLE | ESKEER CLAIMS & DEDUCTIONS | ESKEER CASH APPLICATION

Comment l'IA révolutionne les processus financiers pour booster la croissance

Après avoir automatisé avec succès le traitement des factures fournisseurs, Eagle Family Foods Group s'appuie sur la suite Esker pour optimiser ses processus de gestion des encaissements, de réclamations et de déductions afin de répondre à l'augmentation de son volume de ventes.



ESKER®

EN BREF

Eagle Family Foods Group

 Agroalimentaire

 Fondé en 2015

 Siège social à Cleveland, Ohio, États-Unis

 406 employé.e.s sur 4 sites

 8 marques

 ERP: Infor M3



Enjeux

Améliorer l'efficacité du processus pour accompagner la hausse des ventes

Eagle Family Foods produit et distribue des produits alimentaires comme du lait concentré sucré, du lait en poudre, du pop-corn en sachet et des solutions repas. L'entreprise met l'accent sur la qualité, l'efficacité et la régularité. Après l'acquisition des marques Hamburger Helper et Suddenly Salad en 2022, l'entreprise a compris qu'elle devait renforcer son processus interne de gestion du poste clients pour absorber la croissance significative du volume des ventes.

Même avant ces acquisitions, les processus manuels entraînaient déjà plusieurs difficultés, en particulier pour la gestion des encaissements et des déductions. Par exemple, le rapprochement des paiements était un processus long, qui prenait plusieurs jours, en grande partie à cause du suivi complexe des paiements effectués par son plus gros client. La gestion des déductions était tout aussi inefficace : l'approbation se faisait par e-mail, le statut d'approbation et les remboursements des clients étaient difficiles à obtenir.

Heureusement, Eagle Family Foods Group connaissait déjà les avantages de l'automatisation pilotée par l'IA agentique après avoir implémenté Esker Accounts Payable en 2020. Il était donc naturel d'étendre leurs efforts d'automatisation aux processus de gestion des encaissements et des réclamations.

Objectifs

Phase 1 : gestion des encaissements

- Gérer la croissance sans augmenter drastiquement les effectifs
- Réduire le travail manuel lié au traitement des avis de paiement
- Comptabiliser rapidement les paiements à 0\$

Phase 2 : gestion des déductions

- Suivre facilement le statut des déductions
- Sauvegarder tous les documents justificatifs dans le Cloud
- Améliorer les rapports sur les remboursements des clients

"Avant Esker, notre processus de gestion des encaissements était très manuel et chronophage, il fallait ajuster les données dans Excel avant de pouvoir les comptabiliser. La gestion des réclamations et des déductions était inefficace et chronophage, avec beaucoup de documents justificatifs et d'approbations dispersés dans des fichiers individuels et des e-mails."

Nancy Hennings
Cash Application Lead

Solution

Accélérer le temps de traitement, la précision et la visibilité grâce à l'automatisation pilotée par l'IA

Fort de ses succès avec la solution Esker Accounts Payable, Eagle Family Foods Group a de nouveau fait confiance à Esker pour automatiser ses processus de gestion des encaissements et des réclamations grâce à la capture intelligente de données pilotée par l'IA, une interface utilisateur intuitive et des workflows personnalisables.

Avec Esker Accounts Payable, l'entreprise a réussi à tout automatiser, y compris la double vérification avec son système ERP pour les factures avec ou sans bons de commande, ainsi que des workflows de validation automatisés. Cela leur a permis de traiter, en moyenne, plus de 2 000 factures chaque mois, avec des paiements de plus de 40 millions de dollars, tout en éliminant le stockage papier, en bénéficiant de remise pour paiement anticipé et en obtenant des analyses de performance en temps réel.

Eagle Family Foods Group souhaitait obtenir des améliorations et des performances similaires du côté du poste client.

Phase 1 : gestion des encaissements

L'entreprise a choisi de commencer par optimiser son processus de gestion des encaissements. Avant Esker, il fallait jusqu'à deux jours pour enregistrer les encaissements d'une journée, et l'équipe devait travailler pendant les jours fériés pour éviter de prendre encore plus de retard. Une des principales difficultés était la réconciliation des paiements de son plus gros client. Avec 2 000 à 3 000 lignes sur les avis de paiement des clients qui devaient être manipulées dans Excel avant leur comptabilisation, l'équipe pouvait mettre plus de 8 heures pour tout enregistrer dans l'ERP.

Aujourd'hui, grâce à Esker Cash Application, tous les paiements de la veille sont enregistrés avant 14h, les chèques de 0\$ sont enregistrés rapidement et l'équipe n'a plus besoin de travailler les jours fériés. Le traitement des avis de paiement du plus gros client ne prend plus que 5 à 10 minutes, grâce à la capacité d'Esker Synergy AI à "lire" automatiquement les données, même issues de paiements complexes. De plus, les fonctionnalités avancées de suivi d'Esker permettent à Eagle Family Foods Group d'identifier les clients qui paient encore par chèque afin de les inciter à passer aux paiements ACH pour un traitement plus rapide.

Phase 2 : gestion des déductions

La deuxième phase du projet d'automatisation de l'entreprise s'est concentrée sur la gestion des déductions. Auparavant, les approbations de déductions étaient traitées par e-mail, et les documents justificatifs étaient sauvegardés dans différents formats et dispersés sur des espaces de stockage personnels. Résultat : suivre le statut des déductions et consolider les rapports était compliqué — sans parler de l'obtention des remboursements clients.

Avec Esker Claims & Deductions, l'ensemble du processus est géré via la plateforme, offrant une visibilité en temps réel sur les déductions et garantissant le stockage des documents justificatifs dans le cloud.. Toutes les approbations, notes, conversations internes et communications avec les clients sont enregistrées avec la réclamation correspondante, ce qui permet à toutes les parties prenantes de voir les mises à jour et le statut actuel de la réclamation. L'IA Esker Synergy pré-remplit les informations des lignes de réclamations, ce qui permet à l'équipe de gagner du temps et d'accélérer le traitement des réclamations. De plus, grâce aux fonctionnalités de suivi et d'analyse d'Esker, les informations relatives aux remboursements des clients peuvent désormais être communiquées.



"Esker propose une suite complète de solutions capables de répondre à nos besoins actuels comme futurs. Puisque nous utilisons déjà Esker, nous savons que l'implémentation se déroulerait sans accroc et que nous travaillerions avec une équipe exceptionnelle."

Nancy Hennings
Cash Application Lead



Résultats

Des gains d'efficacité, de productivité et de coûts impressionnants dans plusieurs services

Eagle Family Foods Group récolte aujourd'hui les bénéfices de l'automatisation pilotée par l'IA, notamment des délais de traitement accélérés, moins d'erreurs, des rapports et des analyses plus détaillés, et des collaborateurs moins stressés (plus besoin de travailler pendant les vacances !). L'entreprise est désormais parfaitement préparée pour répondre aux exigences financières liées à sa croissance continue.

Bénéfices

- Réduction de 50 % du temps de traitement des encaissements, passant de 48 heures à moins de 24 heures
- Réduction de 98 % du temps de traitement pour les avis de paiement du plus gros client, passant de 8 heures à 10 minutes
- Amélioration de la précision de réconciliation des paiements, avec une légère augmentation des effectifs (passage d'un Cash App Analyst à 2)
- Réduction de 80 % des déductions ouvertes
- Économies d'environ 2,3 millions de dollars sur les déductions non-commerciales
- Multiplication par 4 du nombre de déductions traitées avec seulement un analyste supplémentaire
- Meilleure visibilité sur le statut des réclamations, les documents justificatifs et les informations de remboursement
- Amélioration de la collaboration, de la transparence et de l'efficacité entre les services grâce à la plateforme complète d'Esker

"Grâce à la suite Agentic AI pour l'Office of the CFO d'Esker, nous pouvons automatiser davantage nos processus S2P et O2C, tout en simplifiant la vie de nos collaborateurs."

Nancy Hennings
Cash Application Lead

Vous souhaitez transformer votre gestion des factures fournisseurs et du poste client comme Eagle Family Foods Group ?

Notre équipe est à votre service

A 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.

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 2024, l'entreprise a réalisé 205,3 millions d'euros de chiffre d'affaires, dont plus des deux tiers à l'international.

*Direction Financière étendue

ESKER®

www.esker.fr

