ESKER ORDER MANAGEMENT

Valrhona automatise la gestion de ses commandes pour renforcer la relation client et soutenir sa croissance

Une transformation portée par le Service Client pour gagner en efficacité et offrir une expérience client premium, à l'échelle mondiale



ESKER®

EN BREF :

Valrhona

- Industrie : chocolatier et transformation de cacao, Groupe Savencia
- 900 salariés basés à Tain-l'Hermitage, Drôme
- 20 000 clients directs en Europe et 280 distributeurs dans le monde
- 5 filiales internationales, présence dans plus de 120 pays
- ERP : SAP



Enjeux

Moderniser la gestion des commandes pour accompagner la croissance et renforcer la proximité client

Acteur incontournable du chocolat d'exception, Valrhona entretient une relation de proximité avec ses clients et traitait encore près de 90 % de ses commandes de manière manuelle.

Les équipes Service Client devaient absorber des volumes de commandes importants :

- 92% de commandes par an en direct (dont 80% reçues par téléphone et 20% par email), pour plusieurs milliers de clients actifs en France et en Europe.
- 8% de commandes par an à l'export, couvrant 120 pays via plusieurs centaines de distributeurs (exclusivement par email).

Cette organisation mobilisait fortement les équipes Service Client sur des tâches répétitives et à faible valeur ajoutée, notamment la ressaisie d'informations déjà présentes dans des formulaires ou fichiers fournis par les clients. Elle entraînait une charge opérationnelle importante et un risque accru d'erreurs.

La gestion des pics d'activité liés à la forte saisonnalité du secteur de la chocolaterie (Pâques, Noël) s'en trouvait complexifiée, dans un environnement de croissance continue du groupe.

Ces enjeux étaient également renforcés par une organisation multi-marques, impliquant la gestion d'un portefeuille étendu de marques et de produits, rendant nécessaire une révision des processus existants.

Objectifs

- Éliminer les tâches à faible valeur ajoutée et réduire la ressaisie manuelle.
- Accroître l'efficacité et la fiabilité du traitement des commandes, sans recourir à des recrutements supplémentaires.
- Libérer du temps pour renforcer la relation client, l'accompagnement et le conseil.
- Offrir un Service Client premium, cohérent avec le positionnement de la marque.
- Améliorer le pilotage de l'activité grâce à une meilleure visibilité sur les processus et les indicateurs clés.
- Disposer d'une solution adaptée à l'ensemble des filiales afin d'harmoniser les pratiques.

DRAFT

Solution

Une mise en œuvre collaborative pour transformer la gestion des commandes

Pour automatiser son processus de gestion des commandes, Valrhona a choisi la solution Esker Order Management, déjà utilisée au sein du groupe Savencia, reconnue pour son ergonomie et son intégration avec SAP.

Dès les premières phases, l'entreprise et Esker ont construit une démarche commune articulée autour d'ateliers de cadrage, d'analyse des flux et de priorisation des besoins.

L'enjeu majeur était de supprimer la ressaisie et de fiabiliser la transmission des données.

Les équipes Valrhona et Esker ont rapidement convergé vers un fonctionnement centré sur :

- la reconnaissance automatique des commandes écrites grâce à l'IA
- le contrôle et l'approbation par les chargés de clientèle
- la saisie automatique dans SAP, sans intervention manuelle pour les cas éligibles.

"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."

Perrine Guironnet
Responsable des Services Clients, Valrhona

Un déploiement rapide, structuré et fortement adopté

La mise en œuvre s'est déroulée en 6 mois, grâce à une organisation claire et à l'implication de plusieurs acteurs sur le projet :

- 4 utilisateurs clés du Service Client
- 2 Responsables
- Un Chef de projet IT
- Un sponsor CODIR
- Deux consultants Esker dédiés au pilotage et à la maquette.

Valrhona a ensuite reproduit ce modèle pour un déploiement international : États-Unis, Dubaï, Japon, … avec une montée en compétences interne permettant d'assurer les formations et le support localement.

Le caractère intuitif de la solution, combiné à une forte mobilisation des équipes (sessions de tests, ateliers), a permis une adhésion quasi immédiate et un passage rapide en production. Aujourd'hui 65 personnes utilisent la solution Esker Order Management.

"L'outil est très ergonomique et intuitif. Quand on a commencé à tester la maquette, tout le monde a tout de suite compris comment l'utiliser, ce qui a rendu la prise en main extrêmement rapide."

Perrine Guironnet
Responsable des Services Clients, Valrhona

DRAFT



“Nous avons enregistré moins de litiges depuis la mise en place de la solution. En tant que personne référente, je centralise toujours les problématiques et je les remonte : cette organisation, en place depuis 4 ans maintenant, fonctionne très bien et nous permet de résoudre les sujets rapidement.”

Perrine Guironnet
Responsable des Services Clients, Valrhona

Bénéfices clés

- Traitement des commandes 3x plus rapide (45 secondes vs 2-3 minutes)
- +15 % de productivité en France, +35 % à l’export
- 95 % des commandes automatisées grâce à l’IA
- Taux d’erreurs divisé par 4
- 1/2 poste économisé en 6 mois, réinvesti dans la relation client
- Adoption en 1 mois et déploiement international en autonomie

Résultats

Un Service Client davantage disponible, fiable et proactif

L’automatisation du traitement des commandes clients a généré des gains significatifs en matière de performance opérationnelle.

Grâce à un taux d’automatisation atteignant 95 %, le traitement est désormais 3 fois plus rapide, permettant d’augmenter le nombre de commandes traitées par chargé de clientèle de 15 % en France et de 35 % à l’export. Cette amélioration s’est traduite par un gain de productivité équivalent à un demi-poste en 6 mois, réalloué à des missions à plus forte valeur.

L’automatisation a également renforcé la fiabilité du processus. En remplaçant la ressaisie par le contrôle des données, Valrhona a divisé par 4 le taux d’erreurs de saisie, contribuant directement à la réduction des litiges et à une exécution plus sécurisée des opérations.

Enfin, le projet s’est distingué par la rapidité de sa prise en main et sa capacité de déploiement à grande échelle. En un mois, l’ensemble du Service Client était opérationnel, grâce à une solution intuitive et des ateliers collaboratifs. Cette adoption rapide a favorisé une harmonisation des pratiques entre les équipes, facilitant ensuite un déploiement international en toute autonomie. Valrhona dispose aujourd’hui d’un modèle homogène et reproductible, renforçant la cohérence des opérations et le pilotage global de l’activité.

Le temps libéré permet désormais aux équipes de se concentrer sur des actions à plus forte valeur, telles que les appels de suivi, la détection des inactivités, l’accompagnement des clients premium et la préparation des périodes de forte activité.

“L’outil nous a permis d’être beaucoup plus proactifs : on utilise maintenant le temps gagné pour anticiper, relancer, rassurer les clients et mieux suivre leur activité.”

Perrine Guironnet
Responsable des Services Clients, Valrhona

DRAFT

Vous souhaitez automatiser vos processus de gestion des commandes clients comme Valrhona ?

Notre équipe est à votre service.



À propos d'Esker

Fondée en 1985, Esker est le leader mondial des solutions d'automatisation des processus métiers pour la Finance, les Achats et le Service Client (« Office of the CFO »). Grâce à des agents IA et aux dernières technologies d'automatisation, les suites Source-to-Pay et Order-to-Cash d'Esker optimisent le fonds de roulement et les flux de trésorerie, améliorent la prise de décision, favorisent une meilleure collaboration et des relations humaines avec les clients, les fournisseurs et les collaborateurs.

ESKER®

www.esker.fr

©2026 Esker S.A. All rights reserved. Esker and the Esker logo are trademarks or registered trademarks of Esker S.A. in the U.S. and other countries. All other trademarks are the property of their respective owners.

027-CS-OM-FR-PA4