



FRIT RAVICH

GAGNE DU TEMPS ET AMÉLIORE SON
SERVICE CLIENTS GRÂCE À ESKER

130 000

COMMANDES CLIENTS
REÇUES PAR MOIS

44%

DES COMMANDES TRAITÉES
SANS INTERVENTION MANUELLE

+ de
3800

PRODUITS
RÉFÉRENCÉS

LE CONTEXTE

Frit Ravich est une entreprise familiale spécialisée dans la production de chips, de snacks salés et sucrés et de fruits secs pour l'hôtellerie et l'industrie agroalimentaire. La société a toujours souhaité optimiser son Service Clients, c'est pourquoi elle s'est tournée vers Esker pour automatiser la gestion de ses commandes clients.

Frit Ravich reçoit plus de 130 000 commandes par mois, dont 88% proviennent de son réseau de vente et 12% directement de ses clients. La gestion de ces commandes était un poste très chronophage et source d'erreurs pour les équipes de Frit Ravich et ce pour plusieurs raisons :

- des volumes de commandes très importants,
- des formats de réception variés (13 en tout),
- des documents complexes : références, unités de mesure, adresses....

Huit des seize employés du Service Clients corrigeaient manuellement les données avant de les enregistrer dans le système de gestion SAP® de l'entreprise. Chaque commande nécessitait en moyenne deux modifications manuelles, d'où un délai moyen de trois minutes avant la prise en compte dans le système.

LA SOLUTION

Frit Ravich a décidé d'optimiser son Service Clients en utilisant la solution de traitement de commandes et, en quelques semaines, ce sont 2 600 commandes mensuelles reçues sous différents formats.

Grâce à Esker, les commandes sont organisées par heure butoir, de sorte que chaque chargé de la relation clients peut visualiser les commandes à traiter à chaque instant, et les commandes sont ensuite divisées selon la typologie de client. Les Responsables du Service Clients peuvent consulter divers indicateurs et rapports dans les tableaux de bord, notamment le temps de traitement ou le nombre de commandes archivées, en attente, etc., ce qui leur permet d'avoir une vision plus détaillée du fonctionnement du service en temps réel afin de cerner les axes d'amélioration prioritaires.

Grâce à sa fonction de reconnaissance et d'auto-apprentissage (machine learning), la solution mémorise les particularités des premières commandes passées par chaque client (format, unités de mesure, adresses...), ce qui améliore la fiabilité et accélère considérablement le traitement des futures commandes.

"Dès les premières semaines de mise en oeuvre, la solution Esker était déjà en mesure d'automatiser le traitement d'environ la moitié des commandes reçues par e-mail, ce qui nous a permis de libérer l'emploi du temps de deux personnes."

Cristina Campeny | Directrice du Service Commercial et du Service Clients | Frit Ravich

LES BÉNÉFICES

Esker a permis à Frit Ravich de réduire son temps de traitement et d'améliorer son Service Clients. Aujourd'hui, sur les 2 600 commandes mensuelles traitées, 44% (environ 1 150 commandes) sont traitées sans aucune intervention manuelle, et 75% des commandes restantes (environ 1 100 commandes) font l'objet d'une seule modification.



Amélioration de l'efficacité :
commandes organisées
selon des dates butoirs et la
typologie de client



**Facilité d'intégration
avec SAP**



**Réduction du temps de
traitement des commandes
et optimisation de leur
réception**



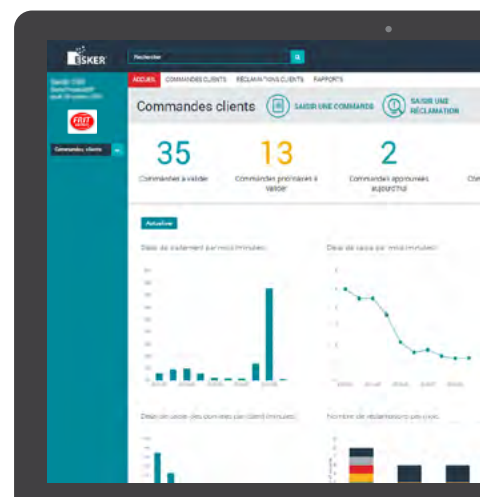
**Meilleur taux d'adoption des
clients** grâce aux formats
variés de réception des
commandes



**Réduction des erreurs
de saisie**



**Gain de temps pour les
équipes** qui se consacrent
à des tâches à plus forte
valeur ajoutée



*"Les utilisateurs gagnent en efficacité,
ce qui leur permet de consacrer
plus de temps à des tâches à plus
forte valeur ajoutée pour le client et
l'entreprise."*

Cristina Campeny | Directrice du Service Commercial et du
Service Clients | Frit Ravich

A PROPOS DE FRIT RAVICH

Frit Ravich est une entreprise familiale fondée en 1963, fabricant des chips, des snacks salés et sucrés et des fruits secs sous sa propre marque (800 références) et distribue des marques tierces pour le compte de grandes entreprises comme Mars España, Nestlé ou Ferrero (3 000 références), approvisionnant quelques 47 000 points de vente par semaine. Elle exerce ses activités dans les filières Alimentation, Hôtellerie et Développement, et Vrac. Ce double modèle économique lui permet de profiter du meilleur des deux mondes et d'offrir ainsi de la valeur aux consommateurs et à ses clients.

Forte d'un chiffre d'affaires de 214 millions d'euros pour 2016, soit une hausse de 4,5% par rapport à l'exercice précédent, la société emploie désormais plus de 1 000 personnes. Implantée en Espagne, elle a ouvert sa première filiale en France en 2015 et exporte vers de nombreux pays dont la Chine, la Guinée équatoriale, la Suède, l'Algérie, Malte et le Costa Rica.

©2017 Esker S.A. Tous droits réservés. Esker et le logo Esker sont des marques commerciales de Esker.
Toutes les autres marques mentionnées dans ce document appartiennent à leurs propriétaires respectifs.