

[Commandes clients](#) – Dématérialisation – SYSPRO

IPC Global Solutions optimise et accélère le traitement de ses commandes grâce à Esker

Lyon, le 19 février 2018 – [IPC Global Solutions](#) fabricant et distributeur de filtres et balais d'essuie-glace pour les industriels du marché automobile, a choisi [Esker](#) pour automatiser le traitement de ses commandes clients de manière totalement intégrée à son ERP, SYSPRO. Réduction du temps de traitement et d'expédition des commandes, précision accrue ou encore amélioration du Service Clients sont autant de bénéfices obtenus.

IPC Global Solutions traite plus de 350 commandes par mois sous différentes formes (EDI, fax, e-mail, ...). En l'absence de solution d'automatisation, leur traitement manuel s'avérait coûteux et inefficace. Par exemple, la double saisie impérative de chaque commande concernant les sites de production et de distribution détenus à l'étranger était à la fois source d'erreurs et de coûts préjudiciables à la performance globale de l'entreprise. Par ailleurs, certaines commandes pouvant aller jusqu'à 300 lignes, plus de 30 minutes étaient nécessaires à leur traitement administratif. Autant de temps que le Service Clients ne passait pas à s'occuper de ses clients et de leur satisfaction.

Face à la croissance de son activité, IPC Global Solutions a souhaité remédier à ces difficultés et a choisi de se doter d'une solution, en vue d'accélérer la gestion des commandes, minimiser les erreurs et réduire le temps de traitement des tâches administratives.

La solution de dématérialisation Esker a répondu à ses besoins. En apportant une interface unique de gestion des commandes clients, Esker permet à IPC Global Solutions de fiabiliser son processus de gestion des commandes entrantes, d'en mesurer la productivité et la performance dans une logique d'amélioration continue. Les capacités de reconnaissance automatique de documents d'Esker, basées sur les technologies « machine learning » les plus récentes, permettent l'affectation des commandes, leur validation, leur saisie automatique dans tous les systèmes de l'entreprise. Les ressources administratives utilisées sont minimales, la traçabilité des transactions garantie et les erreurs minimisées.



Certains membres de notre équipe étaient hésitants à l'idée de se doter d'une solution de dématérialisation. Maintenant que la solution est implémentée et apprivoisée par l'ensemble de l'équipe, nous nous demandons comment nous avons pu travailler sans Esker auparavant. Nos équipes apprécient réellement de travailler avec la solution » Darlene Mancuso, Responsable du Service Clients IPC Global Solutions.

Des bénéfices rapidement identifiés

Depuis l'implémentation de la solution, IPC Global Solutions observe de nombreux bénéfices tels que :

- **Un traitement plus rapide des commandes** : une tâche qui pouvait nécessiter jusqu'à 30 minutes auparavant est aujourd'hui réduite à 2 minutes ou moins.
- **Une réduction sensible des erreurs de traitement des commandes.**
- **Une relation clients améliorée** : les commandes sont reçues et traitées plus rapidement et sans erreur.
- **Un workflow de validation centralisé** : toutes les commandes sont accessibles sur une seule et même plateforme permettant à l'équipe de prendre le relais en l'absence d'un des collaborateurs.
- **Un gain de temps d'une journée dans l'expédition des commandes** : un traitement plus rapide des commandes signifie une expédition plus rapide, au bénéfice du client.

- **Une revalorisation des missions de l'équipe Service Clients** qui peut aujourd'hui se concentrer sur des tâches à plus forte valeur ajoutée comme une mise à jour à venir du système ERP.

À propos d'IPC Global Solutions

IPC Global Solutions, basée à Taunton, MA, est le leader sur le marché des filtres et balais d'essuies glace.

Avec une expérience de 35 ans au service des plus grands noms de l'industrie automobile, IPC a construit son succès sur la qualité de ses produits et son service client à travers le monde.

IPC est une entreprise certifiée ISO 9001 : 2008 avec des centres de production et de distribution aux Etats-Unis et en Chine.

À propos d'Esker

Esker est un des principaux éditeurs mondiaux de solutions de dématérialisation des documents en mode Cloud.

Parce que l'utilisation du papier pénalise encore trop les entreprises, Esker leur permet de dématérialiser leurs processus de gestion afin d'en améliorer l'efficacité et la visibilité et d'en réduire le coût (commandes d'achats, factures fournisseurs, commandes clients, factures clients, réclamations clients, recouvrement).

Avec un chiffre d'affaires de 76,1 millions d'euros en 2017, dont 85% issus de ses solutions Cloud, Esker se classe au 17^{ème} rang des éditeurs de logiciels français (Truffle 100 France 2017) et au 5^{ème} rang des éditeurs horizontaux (Top 250 EY 2017). Présent en Amérique du Nord, en Europe et en Asie/Pacifique, Esker réalise 61% de son chiffre d'affaires à l'international, dont 42% aux Etats-Unis.

Esker est cotée sur Euronext Growth™ à Paris (Code ISIN FR0000035818) et bénéficie du label d'entreprise innovante décerné par bpiFrance (N° 3684151/1).

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
E-mail – info@esker.fr

Contacts Presse – AMALTHEA

Marie-Laure MARTINOT – Tel: 04 26 78 27 11
E-mail : mlmartinot@amalthea.fr

Murielle Mazau – Tel: 04 26 78 27 16
E-mail : mmazau@amalthea.fr

Suivez-nous



Visitez notre blog !

www.dematerialiser.fr