



RÉFÉRENCE CLIENT

# EFFICACITÉ DE LA COMMANDE CLIENT À SA FACTURATION

RETOUR  
D'EXPÉRIENCE de  
Tessengerlo  
KERLEY



## CHIFFRES CLÉS

Tessengerlo  
**KERLEY**

### À PROPOS DE TESSENDERLO KERLEY

- **Nom** : Tessengerlo Kerley, Inc. (TKI)
- **Industrie** : Chimie
- **Expérience** : plus de 65 ans
- **ERP** : SAP®
- **Siège social** : Phoenix, AZ
- **Filiale** : Tessengerlo Group
- **Marchés** : Agriculture, exploitation minière, gestion de l'eau
- **Présence internationale** :  
10 sites de production  
aux Etats-Unis

# 80% RÉDUCTION

du temps de traitement  
des commandes clients

# 70% RÉDUCTION

du temps de traitement  
des factures clients

# 4 CHARGÉS DE LA RELATION CLIENT

réaffectés à des tâches à plus fortes valeurs  
ajoutées et à d'autres besoins métiers

# 30% DE COMMANDES

traitées en plus avec moins d'effectif



# DES PROBLÈMES LIÉS À UN FORTE CROISSANCE D'ACTIVITÉ

Le siège social de Tessenderlo Kerley se situe dans la zone désertique de la ville de Phoenix en Arizona (USA). Ce spécialiste de la chimie connaît donc les contraintes liées au développement au sein d'un environnement hostile et exigeant. Ainsi quand l'inefficacité de la gestion du cycle order-to-cash (O2C) a commencé à dégrader la croissance de l'entreprise, TKI a pris l'initiative de changer son processus documentaire.

## UN "BON" PROBLÈME

Il y a dix ans, TKI faisait face à un "bon" problème. L'entreprise connaissait une croissance d'activité exponentielle, notamment grâce à des acquisitions à l'international et à son développement sur des nouveaux marchés compétitifs. Les affaires, bien que florissantes, ont eu certaines conséquences.

Toutes les acquisitions réalisées par TKI ont complexifié l'infrastructure informatique. Ce qui était à la base un réseau unique s'est transformé en de nombreux systèmes différents, rendant ainsi difficile la centralisation du processus O2C. La croissance impliquait aussi une augmentation du nombre de clients à satisfaire et de documents à traiter. Comme TKI s'appuyait sur des opérations manuelles pour traiter ses commandes et factures, la société décida d'investir dans des ressources supplémentaires (personnel, équipement, consommables, etc.).

## QU'EST CE QUE LE CYCLE ORDER-TO-CASH?



**Order-to-cash ou O2C**, est un terme qui décrit le cycle d'exploitation allant de la réception de la commande client à sa facturation.

## DÉFIS LIÉS AUX PROCESSUS MANUELS DU TRAITEMENT DES FACTURES CLIENTS

TKI a commencé par prendre des mesures pour améliorer son processus de facturation clients. Son service de comptabilité clients croulait sous les documents papier et les tâches manuelles ce qui empêchait le personnel de se consacrer aux clients et à leur satisfaction. Les factures étaient toutes traitées de la même manière :

- 1. Impression quotidienne des factures par lots sur une imprimante physique.**
- 2. Vérification par les employés de chaque document** afin de s'assurer de son exactitude avant de l'ajouter à la pile des autres factures à approuver.
- 3. Transmission des factures, une fois l'approbation faite, à d'autres employés** afin d'être regroupées, pliées, mises sous pli, affranchies et envoyées par courrier.

TKI ne souhaitait pas remplacer tout son processus de facturation clients existant. En effet, l'entreprise avait besoin de conserver l'étape intermédiaire de vérification du montant pour chaque facture avant envoi et voulait simplement rendre le processus moins coûteux et plus efficace. En raison de son fort volume de commandes mensuelles, TKI souhaitait réduire le temps et le budget consacrés à la gestion des flux papier lié à la validation des factures.

# 35 000

commandes clients annuelles

# 75%

des commandes dématérialisées  
pendant les 5 premiers mois  
d'utilisation

# 12

Chargés de la Relation  
Client géraient auparavant  
manuellement l'ensemble  
des commandes reçues

## TRAITEMENT DES COMMANDES CLIENTS LONG ET CHRONOPHAGE

La société TKI s'est ensuite intéressée au deuxième volet du cycle O2C, à savoir le traitement des commandes clients. Jusqu'alors, TKI gérait les commandes plus ou moins comme elle gérait les factures clients, c'est-à-dire en s'appuyant sur des processus de traitement manuel qui présentaient plusieurs défis métier.

À l'époque, le traitement des commandes de TKI était assuré par 12 personnes au sein du Service Clients. L'un des problèmes majeurs était la gestion des commandes entrantes non formatées reçues par e-mails et par fax qui devaient être intégrées au système SAP de TKI. Les tâches manuelles imposées par ce processus empêchaient les Chargés de la Relation Client de se consacrer pleinement à leur mission principale : le Service Clients.

Le volume élevé de commandes ne faisait qu'empirer les choses. Sur les quelques 35 000 commandes traitées chaque année par TKI, 75 % arrivent entre janvier et mai, ce qui augmente la pression sur les Chargés de la Relation Client, notamment lorsqu'elles sont passées au moyen d'e-mails ou de fax non formatés.

# UNE SOLUTION PEREINE ET DURABLE

TKI, comme toute entreprise en croissance, rencontrait certaines difficultés. C'est la façon de relever ces défis qui fait qu'une entreprise conservera son avantage concurrentiel ou perdra les bénéfices accumulés. TKI a pressenti les problèmes et s'est mis à la recherche d'un partenaire connu et de confiance qui pourrait l'aider à optimiser et améliorer son processus O2C trop complexe.

## CROISSANCE AVEC ESKER

Les besoins de TKI ne se limitaient pas à optimiser son cycle O2C. Comme d'autres entreprises, TKI encourageait à l'époque son personnel à "faire plus avec moins". Elle souhaitait une solution durable et a donc décidé de renouveler sa confiance en Esker.

La société TKI avait déjà mis en œuvre la technologie d'Esker il y a plusieurs années, pour intégrer les fax dans son système SAP®. Fort de cette réussite et connaissant la flexibilité de la solution Esker pour dématérialiser n'importe quel processus documentaire à partir d'une plateforme unique, TKI a donc considéré Esker comme la meilleure option pour atteindre ses objectifs.

## LES OBJECTIFS



Réduire le temps nécessaire en automatisant le traitement des commandes et des factures clients



Réduire les délais d'attente des clients



Réaffecter les employés en les plaçant à des postes à plus forte valeur ajoutée au sein de l'entreprise



Intégration facile et rapide avec l'ERP SAP

## ÉTAPE 1

Après avoir travaillé en collaboration avec Esker pour définir une stratégie et préciser les spécificités du projet, le temps était venu pour TKI de déployer la solution et de lancer officiellement l'amélioration de son processus O2C.

La première étape consistait à dématérialiser les envois des factures clients de TKI, ainsi que d'autres documents sortants. Une fois implémentée, la solution a permis d'automatiser et de simplifier le workflow de validation qui était jusqu'alors traité manuellement.

- 1. Les factures sont maintenant envoyées par lots vers la solution Esker puis sont placées en attente de validation.**
- 2. Les employés peuvent ensuite se connecter pour les contrôler :** les factures correctes sont approuvées, puis expédiées par e-mail, EDI, portail web ou courrier, selon les préférences de chaque client.
- 3. Les factures présentant des exceptions de tarification sont renvoyées à l'émetteur pour être corrigées.** Une fois rectifiées, elles sont de nouveau soumises dans la solution d'Esker pour être approuvées et expédiées.

Dans le cadre de ce projet, TKI se contentait à l'origine d'utiliser les fonctions d'impression BC-XOM à partir de ses applications SAP®. L'intégration BC-CON lui a donné la possibilité d'utiliser le fax, les e-mails ainsi que le Service Courrier Esker, un service à la demande qui permet aux factures d'être envoyées par voie électronique aux centres de production d'Esker pour y être imprimées, pliées, mises sous pli et envoyées par la poste.

“

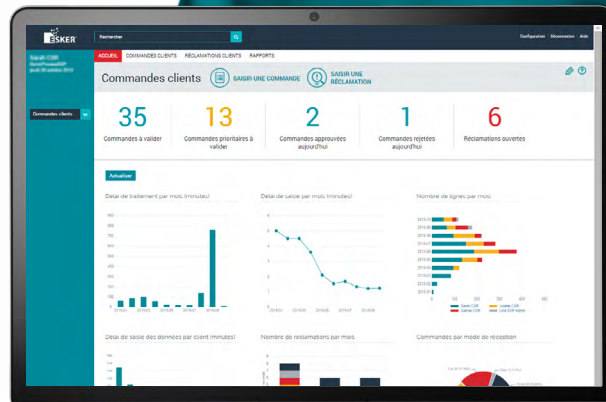
Les Chargés de la Relation Clients **adorent ce nouvel outil.** Nous n'avons qu'un seul regret : **ne pas l'avoir mis en œuvre plus tôt !**

Dan McMenomy |  
Directeur des Systèmes Métier

## ÉTAPE 2

La phase 2 du projet de TKI s'est ensuite concentrée au deuxième volet du cycle O2C, à savoir le traitement des commandes clients. En exploitant la même plateforme partagée que pour sa facturation clients, TKI est désormais en mesure de traiter et de suivre rapidement n'importe quelle commande, quel que soit le format, le tout avec une visibilité totale.

Avant la solution Esker, les Chargés de la Relation Clients traitaient manuellement les commandes reçues par e-mail ou par fax. Maintenant avec **Esker, les données des commandes sont capturées automatiquement selon des règles prédéfinies, pour ensuite être transmises aux bonnes personnes.** Une fois la commande traitée et enregistrée dans SAP, elle est archivée numériquement et à disposition des utilisateurs autorisés.



# TOUS LES DOCUMENTS DE TESSENDERLO KERLEY SONT TRAITÉS VIA LA PLATEFORME ESKER

## DOCUMENTS ENTRANTS

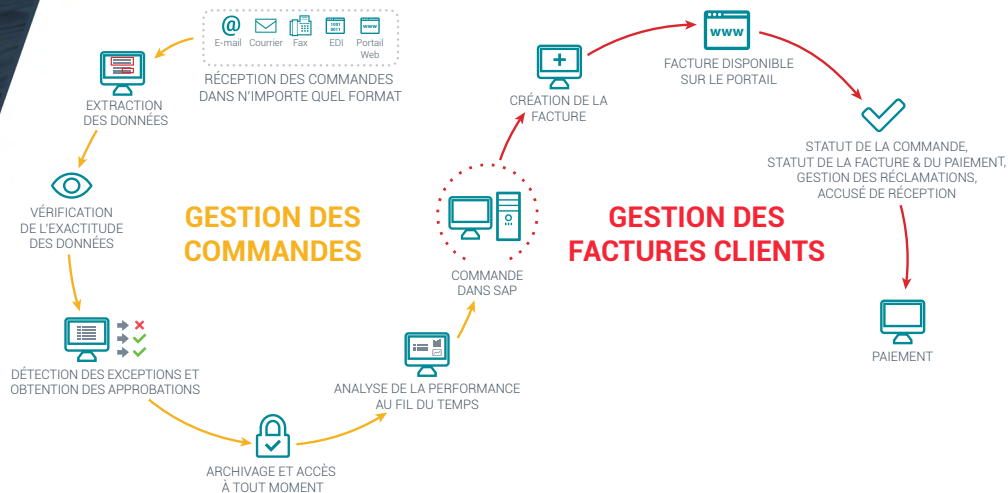
- Commandes clients
- Fiches d'inspections des wagons
- Fiches d'inspections des poids lourds
- Connaissements avec copies signées
- Fax

## DOCUMENTS SORTANTS

- Factures clients
- Confirmations de commandes
- Avis de livraison
- Notifications des wagons
- Connaissements
- Bons de commande
- Fax

## AUTOMATISATION DE BOUT EN BOUT DU CYCLE O2C

En tant que partenaire technologique certifié SAP, Esker répondait parfaitement aux besoins de TKI en matière de flexibilité et de fonctionnalités automatisées permettant de rationaliser son cycle Order-to-Cash. TKI en a fini avec les nombreuses interventions manuelles et les piles de documents papier impossibles à retrouver ! Voici à quoi ressemble à présent le workflow de TKI :



## DE NOMBREUX BÉNÉFICES

Il y a dix ans, TKI s'est lancé dans cette aventure avec des objectifs simples mais stratégiques. L'entreprise souhaitait conserver sa croissance d'activité sans allouer de ressource supplémentaire. L'optimisation de son processus O2C a été un excellent moyen pour créer de la valeur ajoutée. À en juger par les résultats exceptionnels de TKI depuis la mise en œuvre de la solution, Esker a été le choix idéal.

OPTIMISATION &  
SIMPLIFICATION DE LA  
FACTURATION CLIENTS

### 70% DE GAINS

de productivité pour le  
traitement des factures clients

### MOINS DÉPENDANT

des courriers papier au profit  
de la facturation électronique

### VISIBILITÉ TOTALE

pour récupérer et suivre  
les factures envoyées

PRIORITÉ À LA  
RELATION CLIENT  
PLUTÔT QU'À LA  
SAISIE MANUELLE  
DES DONNÉES

### 80% DE GAINS

de productivité pour le traitement  
des commandes clients

### 4 CHARGÉS DE LA RELATION CLIENT

réaffectés à des tâches à plus  
forte valeur ajoutée

### 30% DE COMMANDES

traitées en plus avec moins  
de personnel dédié

## DES FUTURS PROJETS

L'histoire de TKI et d'Esker relève presque du conte de fées et elle est loin d'être finie. TKI compte à présent tirer parti des outils d'Esker de façon à automatiser intégralement son processus de commandes et à se dispenser de toute intervention humaine.

La solution de traitement des commandes d'Esker ayant fait ses preuves en créant de la valeur ajoutée, TKI s'est naturellement tourné vers Esker pour son nouveau projet de dématérialisation des factures fournisseurs. La solution d'Esker offre toutes les fonctionnalités recherchées par TKI dont la capture automatique de documents, la reconnaissance de données et la simplicité de traitement.

Seul le temps et du recul permettra de connaître la suite de l'histoire de TKI, mais si l'avenir est à l'image du passé, le soleil continuera de briller sur Phoenix.

“

Les résultats ont été fantastiques : nous avons réussi à faire passer le temps de traitement des commandes **de trois minutes à une minute et trente secondes** en l'automatisant avec la solution d'Esker

Dan McMenomy | Directeur des Systèmes Métier

## 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).

Avec un chiffre d'affaires de 58,5 millions d'euros en 2015, dont 72% issus de ses solutions Cloud, Esker se positionne comme le 21ème éditeur de logiciels français et 3ème en région Rhône-Alpes (classement Truffle 100 France 2015). Présent en Amérique du Nord, en Europe et en Asie/Pacifique, Esker réalise 65% de son chiffre d'affaires à l'international dont 40% aux Etats-Unis.

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

## SUIVEZ-NOUS

### SITES WEB

[www.esker.fr](http://www.esker.fr)

[www.commande-client.fr](http://www.commande-client.fr)

### LE BLOG DE LA DEMAT'

[www.dematerialiser.fr](http://www.dematerialiser.fr)

