

# Paulig noue un partenariat avec Esker pour digitaliser la gestion de ses commandes clients

Lyon, le 16 novembre 2020 — [Esker](#), plateforme mondiale de digitalisation des processus administratifs et financiers basée sur l'Intelligence Artificielle, annonce aujourd'hui que [Paulig](#), entreprise agroalimentaire internationale, a choisi sa solution pour automatiser le traitement de ses commandes clients. Dans le cadre de sa stratégie d'amélioration continue de ses processus métiers, Poco Loco, division belge de Paulig spécialisée dans les produits tex mex, recherchait une solution globale capable d'automatiser la saisie des commandes non-EDI et de traiter un volume croissant de commandes, tout en s'intégrant à son système ERP Microsoft Dynamics AX.

Si le traitement des commandes est critique dans l'activité commerciale d'une entreprise, la vitesse et la fiabilité de la chaîne logistique sont d'autant plus cruciales pour les sociétés comme Paulig qui fabriquent et distribuent des denrées périssables. La solution de digitalisation d'Esker a permis à Paulig d'améliorer la rapidité et l'efficacité de son processus de gestion des commandes. Toutes les étapes de traitement, gestion, et archivage des commandes en provenance de divers pays (notamment la Belgique, la France et le Royaume-Uni) sont digitalisées, avec à la clé une optimisation du cycle complet pour l'ensemble des acteurs concernés. Le service client a accueilli la solution Esker et son interface intuitive avec enthousiasme. L'adhésion des utilisateurs a été quasi immédiate.

Confrontée à des clients qui ne souhaitaient pas communiquer par EDI ou avec des volumes de commande insuffisants pour investir dans cette technologie, Paulig recherchait une solution flexible qui puisse aussi gérer les commandes envoyées par email ou par fax. Le service client souhaitait pouvoir traiter toutes les commandes de bout en bout, sans imposer de contraintes particulières à ses clients.

*« La maturité de l'entreprise et de sa technologie a été déterminante dans notre décision de travailler avec Esker. La solution d'Esker était bien meilleure et répondait à nos besoins plus que tous les autres fournisseurs que nous avons pu consulter. » Pieter Vandecaveye, Chef de projet chez Paulig*

*« La solution Esker de gestion des commandes s'est rapidement intégrée au travail de mon équipe. Elle nous a permis de faciliter le traitement des commandes et d'assurer la continuité de nos activités. » Nathalie Vandeburie, Responsable du Service Client chez Paulig*

## **Bénéfices de la solution**

Six mois seulement après l'implémentation de la solution, Paulig est en passe d'atteindre son objectif final, soit l'automatisation de ses 17 000 commandes annuelles reçues par fax et par e-mail.

L'entreprise fait état de nombreux bénéfices, parmi lesquels :

- Croissance lean : la croissance du volume de commandes est gérée sans augmentation des effectifs.
- Rapidité de traitement : les commandes sont intégrées dans le système ERP en moins d'une minute en moyenne.
- Continuité opérationnelle : la solution en mode cloud facilite la collaboration des équipes. Elle assure une continuité de service même en situation de télétravail ou pendant les congés des collaborateurs.
- Optimisation de l'expérience client : l'équipe est davantage disponible pour répondre aux appels et aux demandes des clients ainsi que pour faire des devis.
- Archivage électronique : les commandes sont archivées électroniquement, rattachées au système ERP et faciles à retrouver

### **Continuité opérationnelle**

L'infrastructure et la plateforme en mode cloud d'Esker ont permis à Paulig de maintenir la continuité de ses activités pendant la pandémie. En basculant vers le télétravail, le service client a pu rester opérationnel et traiter les commandes de façon sereine, car elles étaient acheminées vers la solution Esker sans risque de perte.

Suite au succès du projet en Belgique, Paulig prévoit de déployer la solution Esker à une autre marque de Paulig en Suède, Santa Maria.

### **À propos de [Paulig](#)**

Paulig est une entreprise familiale spécialisée dans l'alimentation et les boissons. Elle développe une culture de l'alimentation durable et respectueuse sur le plan écologique et social. Paulig propose une vaste gamme de produits : cafés et boissons, produits tex mex et épices, snacks et alimentation à base de plantes. Les marques de l'entreprise sont Paulig, Santa Maria, Risenta, Gold&Green et Poco Loco. Paulig a réalisé 921 millions d'euros de chiffre d'affaires en 2019. L'entreprise compte plus de 2 000 collaborateurs passionnés répartis dans 13 pays et partageant le même objectif : une vie pleine de goût. Paulig veut être à la pointe du changement car elle est consciente que le goût est essentiel pour construire un monde meilleur,

### **À propos d'[Esker](#)**

Leader mondial des solutions de digitalisation des processus métiers, Esker accompagne les départements financiers et services clients des entreprises dans leur transformation digitale en automatisant leurs cycles de gestion Procure-to-Pay et Order-to-Cash.

Basées sur l'Intelligence Artificielle (IA), les solutions d'Esker permettent à 6000 clients dans le monde de gagner en productivité, d'améliorer la visibilité sur leur activité et de réduire les risques de fraude tout en renforçant la collaboration avec leurs clients, leurs fournisseurs et leurs collaborateurs.

ETI française dont le siège social se situe à Lyon, Esker est présente en Europe, en Amérique du Nord, en Asie/Pacifique et en Amérique du Sud. Cotée sur Euronext GrowthTM à Paris (Code ISIN FR0000035818), l'entreprise a réalisé 104 millions d'euros de chiffre d'affaires en 2019 dont 2/3 à l'international.

## **Pièce jointe**

- [ESKER\\_Communiqué Paulig\\_Commandes Clients\\_16112020](#)