

VAILLANT EN SAUNIER DUVAL VERTROUWEN ESKER DE DEMATERIALISATIE VAN HUN 130.000 JAARLIJKSE VERKOOPORDERS TOE.

"Wij hebben gekozen voor dematerialisatie om een einde te maken aan de exponentiële groei van het papiervolume. De ontvangst en de handmatige verspreiding van de orderbonnen bracht veel tijdverlies met zich mee, nog afgezien van de tijd die verloren ging met het archiveren en terugvinden van documenten op onze verkoopadministratie."

Thierry Tournier | Directeur administratie en operations van het franse filiaal van Vaillant Group

CONTEXT

Tot 2013 werden de verkooporders van Vaillant handmatig verwerkt op de afdeling Verkoopadministratie afgewerkte producten en Accessoires. Dit proces was zeer tijdrovend en leidde vaak tot vergissingen, wat de groei van Vaillant in de weg stond. De onderneming maakte daarom de keuze voor dematerialisatie.

Na aanbesteding werd de opdracht aan Esker toevertrouwd, omdat het aanbod in alle opzichten voldeed aan de eisen:

- Compatibel met het ERP-systeem SAP® en met het CRM-systeem Salesforce®
- Voldoende capaciteit om, afhankelijk van het seizoen, sterk wisselende volumes te verwerken: tussen september en januari ligt het ordervolume 30% hoger
- Integratie van het zeer complexe prijssysteem van de onderneming: een groot deel van de orders moet worden gelinkt aan een offerte
- Betere traceerbaarheid van de afhandeling van de orderbon gedurende het hele proces.

OPLOSSING

Automatisering van per fax, EDI of e-mail ontvangen bestelbonnen volgens de volgende procedure:

- 1 Routing van de order** op basis van toewijzingsregels.
- 2 Weergave van de order op het scherm**, vervolgens controle en invoering van de gegevens door de medewerker in SAP.
- 3 Rechtstreekse gegevensuitwisseling met de klant** vanaf de Esker-interface indien de gegevens niet kloppen.
- 4 Automatische archivering** van de bestelbon met alle gegevens die in SAP zijn ingevoerd.



"De keuze voor esker is mede gebaseerd op hun vermogen om ons een ergonomisch systeem te bieden dat met ons meegroeit, zodat wij er gedurende onze hele ontwikkeling gebruik van kunnen maken. Daarnaast speelde de internationale aanwezigheid van esker een rol: dit maakt de implementatie van de oplossing bij andere filialen eenvoudig."

Thierry Tournier | Directeur administratie en operations van het Franse filiaal van de Vaillant Group

"Onze behoefte is minder gericht op het invoeren van de orders dan op het toewijzen ervan aan de juiste persoon en op de traceerbaarheid. Met de esker-oplossing is het sorteren en een voor een bezorgen van faxen bij de juiste personen verleden tijd."

Thierry tournier | Directeur administratie en operations van het franse filiaal van de Vaillant Group

VOORDELEN



Verbetering van de klantenrelatie doordat het aantal fouten lager is dan bij handmatige verwerking



Tijdwinst en een hogere productiviteit doordat het personeel zich kan toewijden aan taken met een hogere toegevoegde waarde



Betere traceerbaarheid en afhandeling van de klachten dankzij een volledige monitoring van het hele verwerkingsproces van de bestelbon



Papierloos werken en een besparing op verbruiksgoederen



"Wij zijn voortaan precies op de hoogte van de orderstatus en hebben op elk moment toegang tot de documenten en de uitwisselingen met de klant. Die tijdwinst is van onschatbare waarde, net als de hoogwaardige service die wij onze klanten kunnen bieden en de verbeterde kwaliteit van onze interacties."

Sophie Meunier | Manager verkoopadministratie afgewerkt product en accessoires van het franse filiaal van Vaillant Group.

OVER VAILLANT GROUP

Met 12.000 werknemers, een portefeuille van 8 merken en een omzet van 2,3 miljard euro, is Vaillant Group een van de Europese leiders op het gebied van verwarming. De groep maakt zijn producten zelf en bezit 11 productiesites, voornamelijk in Europa, evenals 5 R&D-vestigingen. In Frankrijk is Vaillant Group met zijn merken Saunier Duval en Vaillant de grootste speler op de markt van gasgestookte wandketels. Door deze leiderspositie is de groep in staat een groot assortiment vloer- of wandketels op gas of stookolie aan te bieden en daarnaast ook zonne-energiesystemen, hybride systemen en thermodynamische boilers.

©2017 Esker S.A. Alle rechten voorbehouden. Esker en het Esker-logo zijn handelsmerken van Esker. Alle overige merken die in dit document worden genoemd, behoren toe aan hun respectievelijke eigenaren.