

Gestion des demandes clients
Commandes clients
CRM de recouvrement



Tirer parti de l'automatisation pour optimiser sa croissance

Créer une entreprise plus efficace avec les solutions Esker de gestion des demandes clients, des commandes clients et de recouvrement



En bref

Palmer Holland



Distributeur de produits chimiques



4 entreprises avec 1 siège social



155 employé(e)s



ERP : Sage X3



Enjeux

Optimiser les processus manuels intensifs pour gagner en efficacité et atteindre les objectifs de croissance

Palmer Holland est un distributeur Nord-Américain de produits chimiques et d'ingrédients pour des matières premières. Le groupe est en pleine croissance. Afin de maintenir son développement tout en restant à effectif constant, Palmer Holland a décidé **d'automatiser ses processus les plus intenses avec Esker : la gestion des demandes clients, la gestion des commandes clients et la gestion du recouvrement.**

"Une partie de notre vision est d'améliorer les processus par soustraction et de tirer parti de l'automatisation dès que c'est possible", déclare Charlie Laurie, DSI de Palmer Holland.

Avant la dématérialisation, les e-mails étaient utilisés pour la gestion des processus et les demandes des clients. **Un membre de l'équipe pouvait consacrer au moins 4 heures par jour à l'acheminement des e-mails aux responsables du Service Client.**

Le processus de gestion des commandes clients était également difficile et impliquait de cocher de nombreuses cases avant d'enregistrer une commande.

Le processus de recouvrement de Palmer Holland exigeait une communication constante avec les clients et n'offrait pas de moyen de paiement ACH ou par carte de crédit, ce qui entraînait des ralentissements de l'encaissement.

Heureusement, les solutions Esker pilotées par l'IA ont permis de surmonter les plus grands obstacles affectant l'efficacité des processus de Palmer Holland.

Objectifs



Tirer parti de l'automatisation autant que possible pour optimiser les processus



Soutenir la croissance de l'entreprise tout en équilibrant les effectifs



Réduire drastiquement le temps passé à la gestion des demandes clients et à la saisie des données



Accélérer le recouvrement en rendant les clients plus autonomes

Solution

Automatiser autant que possible

Avec les technologies d'IA utilisées dans les solutions de gestion des demandes clients, des commandes clients et le CRM de recouvrement, **Palmer Holland est sur la bonne voie pour atteindre ses objectifs de performance et de croissance.**

Grâce à la classification et à l'acheminement automatique des demandes, la solution de gestion des demandes clients fournit aux responsables du Service Client une plateforme collaborative. **Elle leur permet de trier et d'analyser rapidement les 5 000 demandes mensuelles des clients de Palmer Holland.**

La solution de gestion des demandes clients s'intègre parfaitement à la solution de gestion des commandes clients. **Elle permet d'acheminer avec précision les questions relatives aux commandes et éliminer la saisie de données chronophage que devaient faire les membres du Service Client.** Les capacités de *Deep Learning* de la solution simplifient grandement le processus de saisie des commandes en reconnaissant des scénarios de commande similaires.

La solution de gestion du recouvrement d'Esker offre **la visibilité nécessaire pour gérer les créances de Palmer Holland et collecter plus rapidement le cash.** Elle comprend un portail libre-service en ligne qui permet aux clients d'effectuer facilement des paiements par carte et ACH, de poser des questions ou encore de faire une demande de crédit, le tout au même endroit.

Palmer Holland a opté pour **un déploiement rapide**, ce qui correspondait à son désir de se développer plus vite.



“Cela prend 1 à 2 secondes maintenant pour valider une demande d'un client. Le temps gagné est un de nos plus gros bénéfices.”

Aiza Toor

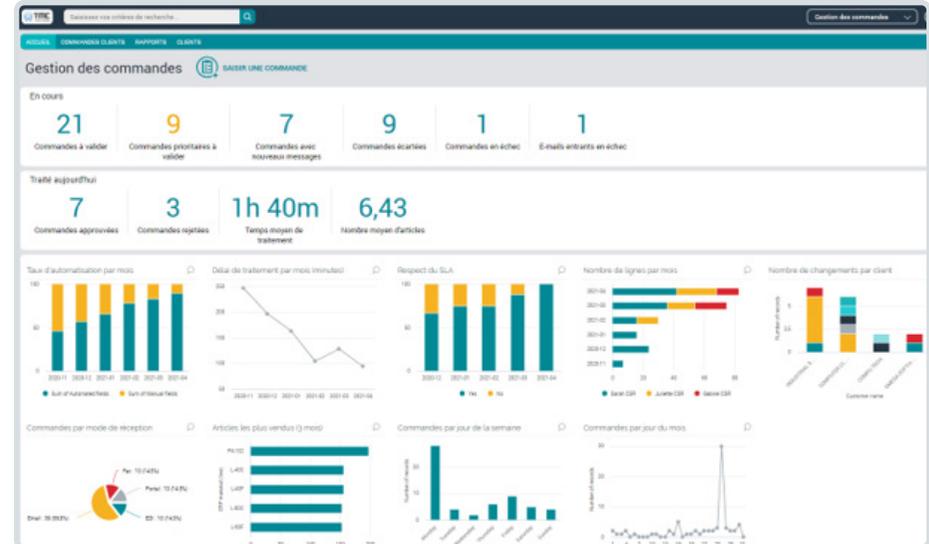
Responsable du Service Client chez Palmer Holland



“Esker remplace une grande partie de la saisie manuelle des commandes par les responsables du Service Client, qui ont ainsi pu réutiliser ce temps dans leur journée. Ils peuvent désormais se concentrer sur la gestion des commandes dans notre système ERP au lieu de les valider. La solution Esker a été très utile à cet égard.”

Aiza Toor

Responsable du Service Client chez Palmer Holland





“Nous avons une réunion mensuelle pour discuter de l’activité de recouvrement sur certains comptes clés. La capacité d’Esker à extraire instantanément ces informations pour nos rapports a changé la donne pour nous. Tout est là !”

Amber Twarek,
Gestionnaire de crédit chez Palmer Holland



Bénéfices clés

-  Tri et analyse des **5 000 demandes mensuelles** des clients de Palmer Holland
-  Temps de redirection des e-mails passé de 4 heures par jour à **4 heures par semaine**
-  Équipe recentrée sur des **tâches à forte valeur ajoutée**
-  **90 % des demandes** classées correctement par le moteur d'IA d'Esker

Résultats

Faire plus avec moins grâce à l’automatisation pilotée par l’IA

Palmer Holland a vu les bénéfices de la transformation suite à l’implémentation des trois solutions de dématérialisation d’Esker : elles contribuent à des gains de temps significatifs et à la croissance de l’entreprise. Après l’automatisation des demandes des clients, **la redirection des e-mails prend seulement 4 heures par semaine, au lieu de 4 heures par jour.** Ce gain de temps peut être attribué au **moteur d’IA d’Esker qui classe correctement les demandes dans plus de 90 % des cas.**

La reconnaissance des données grâce à l’IA d’Esker s’est également révélée très utile pour la gestion des commandes. **La quasi-totalité des interventions manuelles a été éliminée, puisque 96,8 % des commandes sont correctement identifiées par la solution.** Palmer Holland a aussi commencé à traiter automatiquement les commandes de plusieurs clients et envisage de le faire pour un plus grand nombre de clients à l’avenir.

Concernant le recouvrement, le portail en ligne a permis aux clients de Palmer Holland de **devenir plus autonomes.** L’entreprise a traité environ 1 million de dollars de paiements en libre-service. Maintenant que les clients peuvent payer et poser des questions en ligne, **le spécialiste du recouvrement dispose de plus de temps pour se concentrer sur des tâches à plus forte valeur ajoutée.**

Les fonctionnalités de reporting de la solution de recouvrement permettent de mieux comprendre les données relatives aux créances, et ainsi de **réaliser des économies considérables.** En effet, la création d’un rapport nécessitait des heures de recherche et de collecte de données avant l’automatisation. Ainsi, même si l’entreprise se développe, il n’y a toujours qu’un seul employé à temps plein pour gérer l’ensemble des recouvrements.

De plus, l’interface intuitive de la solution **facilite l’intégration** des nouveaux conseillers clientèle ou d’autres membres de l’équipe et **simplifie la formation.**

Vous voulez automatiser vos processus de gestion comme Palmer Holland ?

[Contactez Esker](#)

À propos d'Esker

Leader mondial des solutions d'automatisation des cycles de gestion Source-to-Pay et Order-to-Cash, Esker valorise les départements financiers et services clients des entreprises et renforce la coopération interentreprises. La plateforme cloud Esker permet d'animer un écosystème vertueux avec ses clients et fournisseurs. Intégrant des technologies d'Intelligence Artificielle (IA), les solutions d'Esker permettent de gagner en productivité et d'améliorer la visibilité sur son activité, tout en renforçant la collaboration avec ses clients, ses fournisseurs et ses 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 Growth à Paris (Code ISIN FR0000035818), l'entreprise a réalisé 159,3 millions d'euros de chiffre d'affaires en 2022 dont plus des 2/3 à l'international.

