



### // INTRODUCTION

En 2008, une entreprise multinationale ayant des intérêts dans la fabrication et la distribution de grignotines, de boissons et d'autres produits à base de céréales était confrontée à de graves problèmes de traitement et de prise en charge des commandes manuelles de leur clientèle mondiale. La société a recherché une solution permettant la commande en ligne à partir d'un portail client sécurisé et la solution de gestion des commandes Web de Meade Willis a été mise en place pour résoudre ce problème. La solution a ensuite été récompensée par le prestigieux Business Achievement Award du client pour avoir atteint et dépassé ses besoins critiques.

Plusieurs années plus tard, un client différent était confronté à un problème similaire. En tant que premier producteur mondial de piles alcalines haute performance, ils fournissent une large gamme de produits pour des clients de différents pays. Le client avait une solution en place mais l'a trouvée dans de nombreux domaines. Ils étaient également confrontés à une échéance stricte où ils devaient perdre l'accès au système existant en raison d'une procédure de désinvestissement dans laquelle ils étaient impliqués. Le client devait remplacer rapidement son système par un outil plus puissant permettant aux clients de passer des commandes via un portail en ligne tout en appliquant une vaste gamme de paramètres, règles et validations spécifiques aux entreprises et aux pays.

### // DÉFI

Le client devait rationaliser et automatiser davantage le processus de commande de l'entreprise en très peu de temps. Avec des centaines de clients et de distributeurs, plus un catalogue de plus de 10 000 articles, le traitement des commandes était un processus fastidieux et sujet à certains types d'erreurs ou de retards. Les clients et les administrateurs étaient incapables de valider, de traiter et de suivre efficacement toutes les commandes, ainsi que de produire des rapports correspondant à leurs besoins en constante évolution. Face à la demande croissante de solutions de commerce électronique axées sur le client, la société a commencé à chercher un moyen de simplifier ses processus métier internes tout en améliorant sa productivité et en améliorant son expérience client.

### // SOLUTION

Avec un échéancier serré et une intégration requise avec leur ERP (SAP), le client a choisi la solution XRP WOM (Web Order Management System) de Meade Willis. En raison de son haut niveau de personnalisation et de sa capacité à s'intégrer facilement à son système existant, la solution était idéale pour lui fournir un système centralisé de gestion des commandes pour prendre en charge son processus de commande complexe et ses flux de travail.

XRP WOM était une solution sécurisée et économique qui fournissait toutes les fonctionnalités dont les équipes commerciales et les clients du client avaient besoin, ainsi que des gains de productivité mesurables obtenus grâce à un processus de commande plus efficace, précis et automatisé.

La solution de Meade Willis permettait une commande 24/7/365 avec des accusés de réception en temps réel pour les clients. Le portail fournissait une visibilité sur l'historique des commandes client et permettait la configuration de différentes règles métier, client, produit et pays. Par exemple, certaines des règles établies par le client étaient des paramètres permettant de gérer des délais minimum, des quantités et des pondérations minimales, de créer et d'allouer des assortiments de produits, ainsi que de nombreux autres. Le portail multilingue XRP WOM permettait également de valider une commande pendant le processus de capture et de s'assurer qu'elle contenait toutes les informations obligatoires requises pour le traiter sans erreur.

Le système comprenait des options de visibilité et de rapport hautement personnalisables. Les représentants commerciaux, les administrateurs et les clients du client ont pu télécharger une multitude de rapports, tous adaptés à leurs rôles et à leurs besoins. Les clients pouvaient uniquement accéder aux éléments disponibles et les restrictions ou promotions spécifiques aux clients étaient automatiquement appliquées. Les opérations détaillées et les journaux de rapprochement des données garantissaient l'exactitude et l'intégrité de toutes les transactions et actions effectuées dans le système. Ce ne sont là qu'un sous-ensemble des

fonctionnalités puissantes configurées pour répondre à la fois aux exigences génériques et uniques du client.

## // RÉSULTATS

La solution de portail XRP WOM du client a été mise en service au premier trimestre 2016 et a réalisé des économies en termes de temps et de coûts. Les délais serrés imposés par la société ont également été respectés, ce qui leur a permis d'éviter de graves conséquences financières. La mise en œuvre rapide et le schéma de formation complet ont permis une transition en douceur pour leurs employés et leurs clients. Le système a fourni au client la plate-forme idéale pour améliorer le service client ainsi que l'excellence opérationnelle. Les clients disposent désormais d'informations en temps réel sur les produits et leur nombre d'erreurs est limité en raison des validations de règles et de la mise en application extrêmement efficaces gérées dans le portail. Cela offre une expérience de commande client simplifiée et sans erreur, réduit le nombre de litiges et le temps requis pour la résolution des litiges et réduit considérablement le temps nécessaire aux équipes techniques et de support client pour maintenir leur processus de commande.

Le résultat final a été une économie de coûts immédiate et une augmentation de la clientèle, avec des économies de coûts d'exploitation supplémentaires prévues pour les années à venir.