



ELECTRICAL SUPPLIES

ÉTUDE DE CAS:

REXEL

INDUSTRIE:

Electrique

RÉGION:

Europe

SOLUTIONS B2BE:

Automatisation du traitement
des commandes clients

EN UN COUP D'ŒIL**OBJECTIF ENTREPRISE**

Rexel souhaitait accroître l'efficacité, maintenir la transparence et maximiser le temps consacré au service des clients en réduisant le temps consacré aux processus manuels tout au long de la chaîne d'approvisionnement.

BENEFICES ENTREPRISE

Cela permet à Rexel d'éviter de saisir manuellement les bons de commande des clients, ce qui donne la possibilité à Rexel de consacrer plus de temps à un meilleur service de ses clients et à développer son activité.

Etude de cas REXEL Europe

Rexel accroît son efficacité grâce à l'automatisation du traitement des commandes clients pour optimiser le temps consacré au service client.

Rexel est un expert mondial dans la distribution professionnelle multicanal de produits et services pour le monde de l'énergie. Le groupe accompagne ses clients résidentiels, commerciaux et industriels en leur offrant une gamme de produits et services sur mesure et évolutive dans le domaine de la gestion de l'énergie pour la construction, la rénovation, la production et l'entretien. Basé à Paris, le groupe Rexel a vu le jour en 1967.

Rexel opère à travers un réseau de plus de 1 900 agences dans 24 pays, avec 63 centres logistiques et plus de 26 000 employés dans le monde entier. En 2021, les ventes du groupe s'élevaient à 14,7 milliards d'euros (56% en Europe, 35% en Amérique du Nord et 9% en Asie-Pacifique). Rexel s'efforce d'offrir à ses clients des solutions innovantes et durables pour améliorer le confort, la sécurité et la performance énergétique des installations, des infrastructures et des bâtiments.

Efficacité énergétique, énergies renouvelables, gestion intelligente de la consommation et mobilité électrique sont au cœur de l'offre de Rexel. Partout où il opère, le groupe veille à ce que ses activités respectent les normes éthiques les plus rigoureuses. En outre, en tant que promoteur de services et de solutions de gestion de l'énergie, Rexel place la transition énergétique au cœur de sa stratégie de création de valeur, confirmant à la fois son ambition et son engagement à contribuer à la construction d'un avenir durable.

Le défi

Rexel souhaitait maximiser le temps que ses équipes commerciales consacraient à répondre aux besoins des clients, plutôt que de le consacrer manuellement à la saisie des bons de commande envoyés par des clients hors ligne par e-mail. La solution automatisée EDI de B2BE, le traitement des achats clients avec saisie automatique des commandes, a donc représenté une solution clé pour les équipes de Rexel afin d'augmenter leur efficacité dans le traitement des commandes clients et de leur permettre de se concentrer davantage sur le service client.

Dans le cadre de l'offre EDI client générique, Rexel s'est montré intéressé par la gestion des commandes clients envoyées par e-mails aux services clients de Rexel situés dans plusieurs pays

et par leur conversion en commandes EDI à intégrer dans les solutions ERP (Enterprise Resources Planning) respectives de chaque pays, optimisant ainsi leur processus de traitement des commandes. Rexel a choisi d'adopter une approche de service externalisé qui n'exigerait pas de leurs commerciaux qu'ils consacrent inutilement du temps et des efforts à la gestion de la solution de vente automatisée eux-mêmes, tout en maintenant le processus aussi transparent que possible pour leur personnel.

Dans le cadre de ce projet, un client non EDI est défini comme un client de Rexel qui envoie un bon de commande PDF par e-mail à Rexel et qui inclut dans chacun de ses bons de commande toutes les informations requises par Rexel pour pouvoir traiter ces bons de commande avec succès.

REXEL

La solution

Une fois que la commande PDF a été reçue par e-mail, le logiciel OCR fourni par B2BE effectue plusieurs fonctions pour faciliter l'extraction des données des commandes d'achat à partir de tout type de document et de toute source, ainsi que pour optimiser l'identification et le tri des commandes d'achat à l'aide de l'apprentissage automatique. De cette façon, les fonctions de la solution peuvent détecter si un document entrant est un bon de commande, une demande de devis, une facture ou tout autre type de document qui nécessitera un traitement spécifique.

La solution EDI peut extraire les métadonnées du bon de commande, recevoir des alertes sur les erreurs de commande ou les exceptions et permettre aux utilisateurs de corriger les problèmes et d'implémenter les mises à jour.

Enfin, les fonctions de la solution sont en mesure d'alimenter directement l'environnement EDI de B2BE pour l'enrichissement des données, la traduction et la conversion dans le format requis par le système de Rexel. Sur cette base, B2BE crée une configuration de capture des bons de commandes des clients de Rexel « générique » qui extrait ensuite les données en fonction des informations requises par Rexel. Lorsque le résultat ne peut pas être extrait à l'aide de la configuration de capture de l'approche générique, une configuration de capture personnalisée est créée pour répondre aux besoins spécifiques de certains clients. Cette approche est généralement requise lorsque les informations sur la ligne de commande d'un client sont plus complexes, par

exemple lorsque les numéros d'article et les descriptions sont regroupés dans un seul bloc d'informations. Le personnel de Rexel peut ajouter des variables de métadonnées aux programmes de conversion afin que le logiciel puisse reconnaître des informations plus complexes. En outre, l'environnement EDI de B2BE est la colonne vertébrale de l'automatisation du traitement des commandes clients et cette solution de B2BE est actuellement mise en œuvre par Rexel dans plusieurs pays européens, notamment en France, au Royaume-Uni, en Allemagne, en Autriche, en Suisse, aux Pays-Bas, en Belgique et au Portugal. Cette solution traite automatiquement plusieurs dizaines de milliers de commandes clients par mois. Elle permet aux commerciaux de Rexel d'éviter d'avoir à saisir manuellement des bons de commande, ce qui leur permet de consacrer ce temps gagné à mieux servir leurs clients et à développer leur activité. La solution a également contribué à améliorer la stabilité de l'activité de Rexel dans des situations difficiles, comme pendant la crise sanitaire de la COVID-19 qui n'a pas eu d'impact sur les ventes bénéficiant de cette solution résiliente et automatisée permettant la transmission transparente des données entre les systèmes back-end, sans nécessiter d'intervention humaine.

Le réseau EDI de B2BE facilite la transmission des documents et des données entre le système de Rexel et B2BE pour permettre le téléchargement de commandes de clients non EDI de Rexel sur la plateforme OCR de B2BE. Les clients envoient leurs bons de

commande à Rexel, qui sont ensuite transmises à B2BE par e-mail. C'est pourquoi, ce processus d'automatisation du traitement des commandes envoyées par les clients de Rexel est totalement transparent pour le personnel et les clients de Rexel.



Le résultat

La solution de B2BE est actuellement mise en œuvre par Rexel dans plusieurs pays européens dont la France, le Royaume-Uni, l'Allemagne, l'Autriche, la Suisse, les Pays-Bas, la Belgique et le Portugal. Elle traite automatiquement plusieurs dizaines de milliers de commandes clients par mois. Cette solution permet aux commerciaux de Rexel d'éviter d'avoir à saisir manuellement les bons de commande, ce qui leur permet de consacrer ce temps gagné à mieux servir leurs clients et à développer leur activité. La solution a également contribué à améliorer la stabilité de l'activité de Rexel dans des situations difficiles, comme pendant la crise sanitaire de la COVID qui n'a pas eu d'impact sur les ventes bénéficiant de cette solution résiliente et automatisée.