

CUSTOMER SUCCESS STORY



En automatisant le traitement des avoirs, Elior Group améliore son suivi fournisseurs et optimise sa trésorerie

Elior Group, un des leaders mondiaux de la restauration collective, de la restauration de concession et des services, est une référence dans le monde de l'entreprise, de l'enseignement et de la santé, comme dans l'univers du voyage. Les 132 000 collaborateurs et collaboratrices d'Elior Group accueillent chaque jour 6 millions de personnes dans 25 600 restaurants et points de vente. Leur mission est de nourrir et prendre soin de tous et toutes, à chaque moment de la vie. Référence dans le monde de l'entreprise, de l'enseignement et de la santé, comme dans l'univers du voyage, le Groupe s'appuie sur un modèle économique construit autour de l'innovation et la responsabilité sociétale.

OBJECTIFS :

- Libérer du temps pour ses responsables achats, grâce aux relances automatisées
- Suivre les fournisseurs à l'aide de rapports hebdomadaires d'une précision « chirurgicale »
- Piloter la conformité des livraisons et améliorer le taux d'avoir obtenus

PÉRIMÈTRE :

- IT : plateforme EasyVista Groupe, support ITSM multipays et multilingue
- Métier : gestion des anomalies fournisseurs
- 9 000 tickets par mois
- 11 000 utilisateurs

En France, Elior nourrit et prend soin de 1,4 million de convives par jour. Numéro un de la restauration collective dans le pays, le groupe réceptionne mensuellement plus d'un million de produits et 72 000 livraisons de fournisseurs.

NON-CONFORMITÉS, UN CENTRE DE COÛTS HISTORIQUE

Depuis 2014, Elior Group supervise avec EasyVista une dizaine de processus informatiques : gestion des incidents (10 000 tickets d'assistance annuels), des actifs et des configurations. À la demande de la direction des achats, la DSI a développé en 2018 un nouveau service : le suivi automatisé des fiches de non-conformité (FNC), recensant les anomalies de livraisons fournisseurs en restauration. En moyenne, près de 50 000 de ces anomalies par an sont enregistrées, du fait de produits dégradés, de quantités erronées, de problèmes de températures ou d'emballages...

DE 50 % DE SUIVI MANUEL...



« Chaque FNC nécessitait un traitement manuel par nos gérants et responsables achats. C'était un vrai 'cauchemar' opérationnel. De plus, nous gérons seulement la moitié des non-conformités, perdant de l'argent par ces avoirs non réclamés ou non obtenus », détaille Julien Dallier, directeur des applications numériques d'Elior Group.

La direction informatique a rapidement développé le nouveau processus dans EasyVista ainsi que les interfaces de programmation (API) entre la plateforme et les bases de données SQL. Les tickets de FNC sont créés et suivis à travers EasyVista ou SAP, en disposant des éléments relatifs à la réclamation : numéro de fournisseur, lieu et date de livraison, nature de l'anomalie, quantité et type de produits non conformes...

Lorsque des non-conformités sont constatées, les fiches s'intègrent dans EasyVista. Un processus de traitement classe les anomalies par catégorie et les soumet immédiatement, par courrier électronique, aux fournisseurs qui acceptent ou refusent la demande d'avoir.

... À 100 % DE SUIVI AUTOMATISÉ

Le processus de relance est automatisé auprès des fournisseurs concernés — auparavant, il fallait croiser les informations issues de la messagerie électronique et de SAP.

« L'aspect technique fut assez simple à mettre en oeuvre. Notre effort a porté sur la communication auprès de nos fournisseurs, afin de les habituer au changement de procédure. Leurs retours sont directement collectés dans EasyVista et SAP, grâce à des services web et des API ».

“ 100 % des livraisons non conformes sont désormais suivies et 85 % d'entre elles réglées en moins de deux semaines ! ”

Julien Dallier

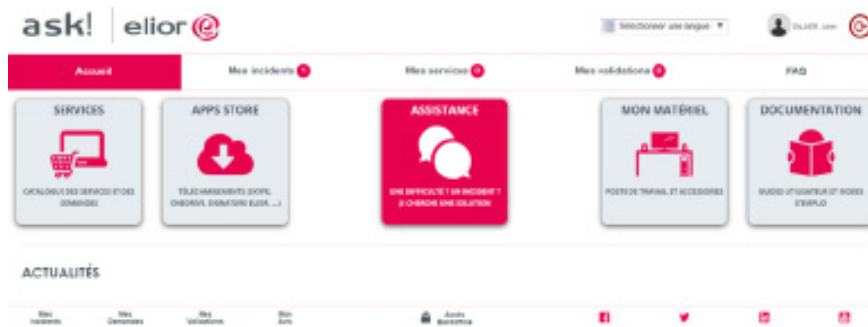
Directeur des applications numériques d'Elior Group

NOUVEAUTÉ : UN EXTRANET FOURNISSEURS

Fin 2018, Elior a ouvert à ses fournisseurs un espace nominatif et sécurisé dans le portail EasyVista interfacé avec SAP grâce à des services Web et des API. Ils répondent ainsi directement dans EasyVista aux problèmes de livraison non conformes et suivent la résolution des tickets d'incident, de façon simple et centralisée, jusqu'à l'émission des avoirs. Ils bénéficient également de l'historique des interactions et des statistiques sur les FNC et les avoirs.

En prime, les responsables achats bénéficient désormais de tableaux de bord en temps réel sur les indicateurs clés : nombre et nature des non-conformités, alertes sur les réclamations, taux d'obtention des avoirs, etc. EasyVista alimente également un système décisionnel qui aide à identifier les causes des livraisons non conformes.

« Grâce à ce nouveau processus intégré, le résultat a été immédiat : non seulement les responsables achats ne perdent plus de temps en relances, mais 100 % des FNC sont désormais suivies. 50 % d'entre elles sont réglées en moins de deux jours et 85% en moins de deux semaines ! », souligne Julien Dallier.



BÉNÉFICES :

Le suivi automatisé des livraisons non conformes permet à Elixir Group :

- De traiter 100 % des 48 000 anomalies identifiées chaque année (contre 45 % auparavant)
- D'obtenir 90 % de réponses dans les 10 jours
- D'améliorer sa qualité de service, sa trésorerie et ses coûts d'exploitation

À PROPOS D'EASYVISTA

EasyVista est un éditeur mondial de solutions de Service Management et de Self Help destinées à automatiser de manière intelligente la gestion des services délivrés aux collaborateurs comme aux clients des entreprises. En s'appuyant sur la puissance d'une plateforme ITSM et des technologies de Self Help, IA et Micro Apps, EasyVista propose aux organisations une expérience utilisateur augmentée et contextualisée ; permettant ainsi une digitalisation des processus métiers, une réduction des coûts opérationnels et une amélioration de la satisfaction clients.

Aujourd'hui, EasyVista permet à plus de 1 500 entreprises à travers le monde d'accélérer le changement en leur donnant les moyens de mieux servir leurs employés et leurs clients dans de nombreux secteurs d'activité, tels que les services financiers, la santé, l'enseignement supérieur, les technologies, le secteur public, la grande distribution, l'industrie etc.

Pour en savoir plus, rendez-vous sur www.easyvista.com/fr