

Retarus Intelligent Capture Services: Digitaliser les formulaires de commande et automatiser leur traitement

Le défi

La plupart des processus de livraison des grossistes sont désormais digitalisés : des formulaires de commande en ligne à la planification des entrepôts en passant par les opérations logistiques et la facturation par le biais d'un système ERP. La communication avec les fournisseurs et fabricants est généralement entièrement automatisée via l'échange de données informatisées (EDI). Bien que la digitalisation se soit largement imposée du côté des grossistes, ce n'est pas nécessairement le cas chez leurs clients. En particulier dans le processus de commande, il y a inévitablement des perturbations indésirables des médias et de l'intégration. De nombreux revendeurs n'ont tout simplement pas les moyens techniques et financiers de transmettre les données de manière structurée. Par conséquent, ils utilisent des formulaires électroniques non structurés ou des commandes au format papier sur la base de templates. Les grossistes reçoivent ensuite ces documents par fax, e-mail ou courrier postal.

Le contexte

La saisie manuelle de commandes dans un système ERP est une tâche coûteuse en temps pour les collaborateurs. De plus, ce processus est particulièrement sujet aux erreurs et les contrôles automatisés du contenu sont rarement effectués. Cette situation n'est pas seulement inconfortable pour les clients. Une mauvaise expérience peut nuire à la relation avec les fournisseurs sur le long terme. Les requêtes et corrections qui en résultent compliquent davantage le processus de commande, ce qui rend le service client extrêmement coûteux.

La solution

Les **Retarus Intelligent Capture Services** peuvent grandement faciliter l'automatisation des processus de commande manuels. Même les formulaires renseignés à la main ne causent aucun problème, qu'ils soient envoyés par fax ou scannés et joints à un e-mail. Les services de Retarus peuvent intégrer ces commandes de manière efficace et avec une sécurité de transaction à l'infrastructure digitale d'une entreprise.

Avantages pour le client

- ✓ Digitalisation de tous les processus de commande
- ✓ Intégration dans l'infrastructure existante du client
- ✓ Intégration étroite de tous les canaux de communication
- ✓ Connexion à l'aide d'interfaces standard
- ✓ Traitement manuel réduit au minimum

Les avantages en un coup d'œil



Exploitation dans des data-centers Retarus conformément aux règlements les plus stricts en matière de protection des données



Bande passante personnalisée et évolutive avec une disponibilité élevée



Rapports transparents



Options d'archivage complètes



Assistance personnelle

Cas pratique

Pour que les entreprises reçoivent des commandes par fax, Retarus peut attribuer un nouveau numéro de fax ou utiliser une connexion existante et les transférer vers l'infrastructure cloud. Une fois que le centre de données Retarus reçoit la commande, un moteur de reconnaissance de documents intelligent (IDR) lit le formulaire, saisissant non seulement le texte brut mais également la mise en page du formulaire et les autres éléments du document. Grâce aux données du catalogue et aux données de référence du grossiste qui sont stockées dans le système et synchronisées en continu via l'EDI, le contenu de la commande peut être contrôlé et la commande peut être attribuée. Retarus transfère ensuite toutes les données validées au format requis avec le document d'origine vers le système ERP. Les Retarus Intelligent Capture Services prennent en charge toutes les interfaces et tous les formats de fichiers standard. Même les commandes ou fichiers PDF natifs scannés et transmis sous forme de pièce jointe à un e-mail sont traités par les services de Retarus.

Si certains détails d'une commande ne peuvent pas être lus par OCR car l'écriture manuscrite est illisible, les documents de l'EDI correspondants sont marqués comme bloqués et le traitement manuel est affiché comme requis dans le système ERP. Parallèlement, le système transfère le formulaire de commande d'origine à l'employé du service client responsable. Dans ce document, l'ensemble du texte illisible et les zones devant être vérifiées auront été mis en évidence de manière claire. Ces étapes rendent le post-traitement manuel bien plus efficace pour les agents du service client, dans la mesure où seules les informations erronées doivent être vérifiées. Avec l'aide des Retarus Intelligent Capture Services, ce type de digitalisation permet aux entreprises d'accélérer l'ensemble du processus de commande, d'améliorer la fiabilité et de réduire considérablement les coûts en réduisant les efforts fournis par le personnel.



Le saviez-vous ?

Le portail Retarus Enterprise Administration Services (EAS) vous fournit toutes les informations requises concernant le statut, la qualité et l'étendue des documents entrants, vous permettant de garder un œil sur chaque document.

Autres scénarios

Une société de conseil fait confiance à Retarus pour la facturation électronique

Une société de conseil en informatique allemande envoyait depuis 2018 des factures pour ses prestations de conseil via les Managed EDI Services de Retarus.

[Découvrez le cas pratique](#)

La plateforme de communication qui rend les processus SAP opérationnels

Laissez vos systèmes SAP communiquer via le Retarus Enterprise Cloud. Avec vos clients, vos fournisseurs et vos partenaires.

[Découvrez le cas pratique](#)

Un nouvel élan pour les systèmes EDI : Optibelt opte pour Retarus

Le groupe Arntz Optibelt remplace ses nombreux systèmes EDI, autrefois exploités en parallèle par plusieurs fournisseurs, par une solution consolidée.

[Lisez l'étude de cas](#)