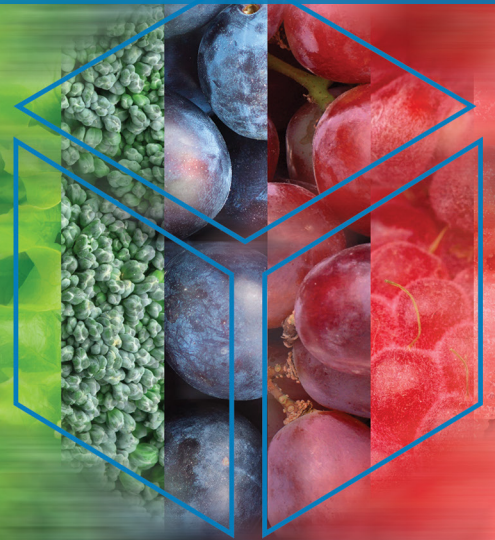


# LE PLUS GROS FOURNISSEUR INDÉPENDANT DE PRODUITS FRAIS DU ROYAUME-UNI CHOISIT TRUECOMMERCE



Fresca Group Ltd. avait besoin d'améliorer ses performances tout en allégeant la charge quotidienne du service informatique imposée par les problèmes d'EDI. Fresca a choisi d'externaliser ses besoins en EDI côté client vers TrueCommerce afin d'assurer la connectivité de sa clientèle via une plate-forme B2B unifiée. L'entreprise s'est offert une visibilité et une maîtrise accrues sur le processus de commande client tout en libérant son service informatique.

## Histoire et enjeux

Les entités de Fresca Group Ltd sont toutes spécialisées dans les produits frais. Elles participent à chaque étape de la chaîne logistique de production de produits frais.

Les entités Fresca approvisionnent, fournissent, préparent, conditionnent et livrent des produits frais à leurs clients (supermarchés, détaillants divers et grossistes, entreprises de restauration ou encore traiteurs). Leur support informatique est centralisé.

Dans le cadre de leur collaboration avec les supermarchés britanniques, les entités Fresca échangent leurs documents professionnels clés par voie électronique depuis plus de 10 ans (commandes, factures, avis d'expédition et avis de réception), via l'échange de données informatisé.

Les besoins en EDI ont augmenté avec l'expansion du groupe. L'équipe informatique s'est rapidement trouvée aux prises avec une myriade de solutions EDI locales, chaque division utilisant une solution distincte.

Les gros détaillants représentant quelque 80 % des dépenses des clients pour les produits frais, les relations de Fresca avec les supermarchés sont indissociables de la réussite du groupe.

Pour respecter les dates de livraison client stratégiques, il est impératif d'allier ponctualité et précision. L'entreprise a vite identifié la perte de fiabilité des solutions archaïques et sans prise en charge du groupe, synonyme de mobilisation accrue des ressources informatiques internes.

Elle ne pouvait se permettre de laisser les problèmes d'EDI affecter son service client

Elle a donc décidé de rechercher une solution EDI à échelle du groupe qui se décline sous la forme d'un service 100 % géré EDI.

La société s'est trouvée confrontée à un dilemme : mettre à niveau la dernière offre de service gérée de son prestataire EDI habituel ou explorer le marché à la recherche d'un nouveau prestataire.

Après une analyse minutieuse, elle a choisi de rechercher un nouveau prestataire.

## Support accru

Les entités Fresca avaient besoin d'un service 100 % géré EDI qui offre la précision, la stabilité et la visibilité nécessaires pour offrir un niveau de service inégalé à leurs clients-détaillants tout en réduisant leurs coûts.

Fresca devait impérativement faire appel à un prestataire offrant un niveau de support supérieur qui soit capable de gérer le volume et la complexité de son trafic EDI tout en assurant une migration fluide vers la nouvelle plate-forme.

"Nous avons décidé d'adopter un service 100 % géré EDI afin de garantir l'exécution continue d'un niveau de service supérieur et homogène auprès de nos clients.

À l'issue d'un rigoureux processus de sélection, nous avons retenu TrueCommerce pour son service géré éprouvé, lequel devait nous permettre de nous consacrer à notre mission première", indique Jason King, analyste système senior chez Fresca Group.

"L'expérience de TrueCommerce en matière de transition des clients depuis une solution locale a joué un rôle clé dans notre choix. TrueCommerce était en mesure de fournir des exemples concrets de migration d'entreprises comme la nôtre sur sa plate-forme."

Fresca a migré vers OneTime, le service 100 % géré EDI de TrueCommerce, pour communiquer plus efficacement avec ses clients, améliorer sa visibilité sur les informations de la chaîne logistique, alléger la mobilisation de ses ressources internes et accroître sa réactivité face à l'évolution des exigences clients.

À l'origine, le périmètre englobait la transition du processus de gestion des bons de commande avec 11 clients des solutions EDI héritées de la société vers la plate-forme de TrueCommerce.

Les spécialistes implémentation de TrueCommerce ont géré l'intégralité du processus d'intégration (mappages, essais et formations compris) de sorte à migrer chaque partenaire séparément vers la plate-forme de TrueCommerce. Comme pour tous les projets EDI impliquant une transition entre deux solutions, il était essentiel d'adopter une approche à moindre risque.

Dans le cadre du service 100 % géré EDI fourni par TrueCommerce, cela s'est traduit par une période de vigilance accrue de l'équipe dédiée, pendant et après la transition, afin de garantir la continuité du service.

"L'entreprise comptant des clients tels que Sainsbury, nous étions assurés que TrueCommerce bénéficierait des connaissances et du savoir-faire pour engager l'intégration d'une entreprise de notre taille et de notre prestige ; elle a su se montrer attentive à notre appréhension à l'heure de changer de prestataire", poursuit Jason King.

#### Mieux préparé à l'avenir

En troquant une multitude de solutions EDI locales contre le service 100 % géré EDI de TrueCommerce, les entités Fresca se sont offert une plate-forme stable et extensible adaptée aux besoins de croissance future. Terminé les risques liés aux achats informatiques, aux coûts de maintenance et aux problèmes de mise à niveau.

Au service de ces entités, l'équipe Service géré de TrueCommerce assure pour elles le support quotidien et la gestion des modifications. Leur service informatique peut alors se concentrer sur les initiatives clés tout en apportant une réponse rapide et efficace aux exigences clients.

En tant qu'environnement hautement dynamique et exigeant, le secteur des produits frais impose une collaboration électronique aussi précise qu'efficace. Les entités Fresca doivent être assurées que leurs produits sont traités et approvisionnés en quelques heures ; elles ne peuvent admettre la moindre erreur de traitement ni le moindre retard.

Les avantages du service EDI de TrueCommerce pour Fresca? Outre les alertes automatisées qui accompagnent la solution EDI de TrueCommerce, l'équipe dédiée surveille la plate-forme de manière proactive, de sorte à détecter toute autre défaillance ou erreur de validation de messages.

Dans la mesure du possible, l'anomalie est immédiatement corrigée. En d'autres termes, la plupart des problèmes sont résolus avant même d'atteindre Fresca. En cas de défaillance, les entités Fresca et leurs clients bénéficient d'une assistance 24h/24, 7j/7.

"Fresca accorde une haute importance à l'optimisation des structures et opérations de ses entités. Les solutions informatiques représentent une composante clé dans la quête d'efficacité maximale de la société", ajoute Jason King, analyste système senior chez Fresca Group.

"Depuis l'adoption du service géré EDI de TrueCommerce, toutes les divisions du groupe exploitent une plate-forme EDI unifiée. Le nombre de ressources informatiques mobilisées pour soutenir l'EDI au quotidien a considérablement diminué."

"Avec autant de fournisseurs que de détaillants comme clients, TrueCommerce affiche une connaissance excellente des deux côtés de la chaîne logistique", indique Matt Wilcock, directeur commercial chez TrueCommerce.

"Ce déploiement intégral de bout en bout a permis d'intégrer l'ensemble des partenaires EDI de Fresca dans le respect des délais et de la planification ; les entités Fresca bénéficient toujours d'une visibilité et d'une efficacité améliorées sur la chaîne logistique côté client."

TrueCommerce s'inscrit comme la solution la plus aboutie à l'heure de connecter votre entreprise à l'ensemble de la chaîne logistique ; optez pour une intégration complète, depuis l'EDI jusqu'à la gestion des stocks, en passant par l'exécution, les vitrines et marchés numériques, votre système métier et tout ce que l'avenir vous réserve. Issues de nombreux secteurs, des milliers d'entreprises nous font confiance.

TrueCommerce : avancez sur tous les fronts



Contactez-nous dès aujourd'hui par téléphone au +44 845 643 6600 ou par

**TrueCommerce™** | Do business in every direction

© Copyright 2019 True Commerce, Inc. Tous droits réservés. Toute reproduction partielle ou totale sans autorisation est strictement interdite ; les informations contenues ici peuvent faire l'objet de modifications sans préavis. TrueCommerce® est une marque déposée de True Commerce, Inc. Toutes les autres marques déposées sont la propriété de leurs titulaires