



Henkel & SAP : l'IA au service des retours clients

1. Comment Henkel a transformé la gestion de ses retours clients grâce à l'IA de SAP

Henkel est un géant mondial (cosmétiques, détergents, adhésifs).

Un défi critique : gérer efficacement les retours clients et les litiges liés aux échanges.

Avant SAP IA, chaque retour générait un lourd travail manuel... avec frustration côté client comme côté équipes.

Case ID. 784429



2. Le problème de départ : une montagne de documents

Chaque retour impliquait :

- des formulaires à collecter et vérifier,
- des codes à identifier (raison du retour, localisation, lot),
- des justificatifs à classer. Tout cela était fait manuellement, entraînant perte de temps, erreurs fréquentes et délais longs.

3. Les conséquences pour Henkel

Des clients insatisfaits qui attendaient des semaines pour avoir une réponse claire.

Des équipes internes surchargées par des tâches administratives répétitives.

Une visibilité réduite sur les litiges : difficile d'anticiper les problèmes récurrents ou d'en tirer des enseignements.



4. L'ambition de Henkel

Objectif : transformer les retours et échanges en une expérience fluide.

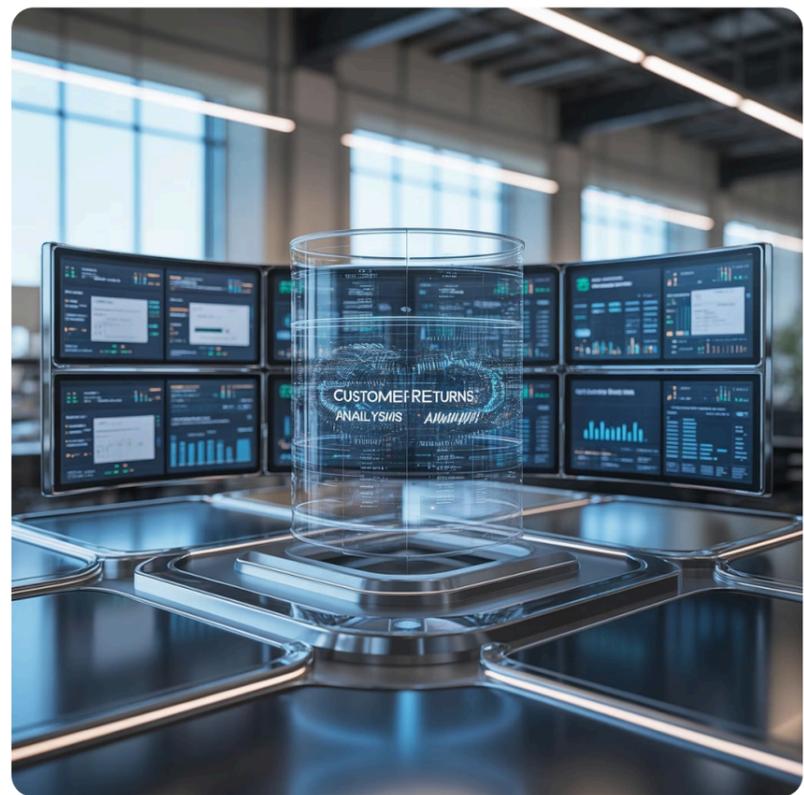
- 1 Réduire drastiquement les délais de traitement.
- 2 Automatiser les tâches sans valeur ajoutée.
- 3 Donner aux managers une vue en temps réel sur les litiges et leur impact business.

5. La réponse : SAP AI Services

Henkel a déployé **SAP FSCM DDM Indexing** (Financial & Supply Chain Management Deduction and Dispute Management Indexing).

C'est une IA qui automatise l'indexation des documents liés aux réclamations.

Elle "lit" les justificatifs, repère les informations clés et crée un dossier complet, prêt à être traité.



6. Comment fonctionne concrètement l'IA ?

Centralisation

Tous les documents (emails, formulaires, factures) sont centralisés dans une seule boîte.

Extraction

L'IA extrait automatiquement les données utiles (code retour, raison, montant, produit).

Création

Elle ouvre un dossier litige déjà rempli, que les équipes n'ont plus qu'à valider. Résultat : ce qui prenait plusieurs heures est désormais fait en quelques minutes.



7. Avant vs après

Avant :

- un dossier litige = plusieurs heures de travail manuel,
- un risque élevé d'erreurs de saisie,
- une frustration permanente des équipes.

Après :

- un dossier créé automatiquement,
- validation quasi immédiate,
- temps gagné pour se concentrer sur la relation client.

8. Les bénéfices concrets pour Henkel



Réduction massive du travail manuel



Rapidité accrue dans le traitement des litiges



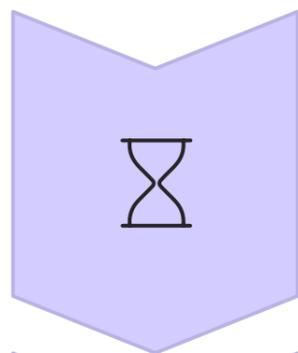
Moins d'erreurs et donc plus de fiabilité dans les dossiers



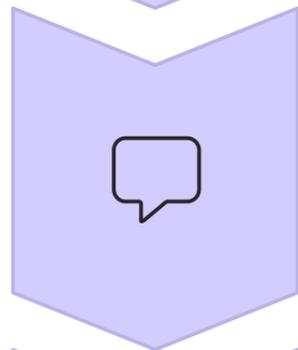
Intégration directe des données dans les indicateurs financiers et supply chain



9. Impact côté client



Des délais de résolution raccourcis



Une communication plus claire et plus rapide



Une expérience qui renforce la confiance envers Henkel

Chaque retour devient une opportunité de fidéliser plutôt que de perdre un client.



10. Témoignage de Henkel

« La solution IA de SAP nous aide à réduire le temps de traitement et le travail manuel. Résultat : plus d'efficacité et plus de satisfaction client. »

Dimitri Lerner, Director Value Chain Platform chez Henkel



11. Pourquoi c'est important pour l'industrie

Ce projet ne concerne pas que Henkel.

Il illustre une tendance forte : utiliser l'IA pour transformer les processus complexes et chronophages (retours, litiges, recouvrement).

SAP positionne cette solution comme un nouveau standard industriel pour améliorer satisfaction client et efficacité opérationnelle.

12. Et après ? La vision Henkel

Henkel ne s'arrête pas là.

Utilisation de **SAP Analytics Cloud** avec IA générative pour gérer plus de 2 milliards de "planning nodes" et 100 000 promotions chaque année.

Outil "**Just Ask**" : poser une question en langage naturel et obtenir directement des insights business. L'IA devient un levier stratégique, bien au-delà des retours clients.

13. Conclusion et ouverture

L'IA SAP permet à Henkel de transformer un processus douloureux en un atout concurrentiel :

- plus de rapidité,
- plus de satisfaction client,
- plus de valeur créée.

Et vous : quel processus manuel aimeriez-vous voir automatisé par l'IA dans votre quotidien SAP ?

Partagez votre avis en commentaire.