



15 MINUTES  
DE LECTURE

5

# LANCEMENTS RÉUSSIS

DE LA SOLUTION ESKER DE  
DÉMATÉRIALISATION DES  
COMMANDES CLIENTS

.....

TÉMOIGNAGES CLIENTS  
*aux résultats impressionnants*



# ESKER VA TOUJOURS PLUS LOIN !

## En supprimant le papier et le traitement manuel des commandes clients

À l'heure où les entreprises sont en quête de nouvelles solutions pour accroître leur efficacité et prendre une longueur d'avance sur leurs concurrents, le traitement des commandes et des litiges apparaît comme un enjeu majeur dont le potentiel est inexploité.

Et les avantages sont nombreux : réduction des coûts, rapidité de traitement et de consultation des commandes, diminution des interventions manuelles, respects des engagements de service, amélioration du service client ainsi qu'une visibilité totale sur l'intégralité du processus.

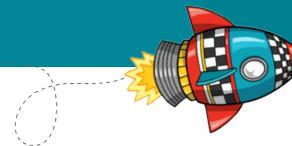
À travers cet ebook, vivez l'expérience de 5 clients Esker ayant mis en place une solution de dématérialisation des commandes et voyez en quoi la solution les a aidés à atteindre des objectifs différents.

# 5

## LANCEMENTS RÉUSSIS DES SOLUTIONS ESKER

- 1 SANOFI**  
accélère le traitement de ses commandes clients grâce à la solution en mode SaaS d'Esker
- 2 VAILLANT ET SAUNIER DUVAL**  
confie à Esker la dématérialisation de leurs 130 000 commandes annuelles
- 3 BIOMÉRIEUX**  
répond à l'augmentation du volume de ses commandes clients à effectifs constants
- 4 LEGOUEIX**  
confie à Esker la dématérialisation de son cycle Order-to-Cash
- 5 BEL**  
est en marche vers une gestion de documents "zéro-papier" efficace et écologique





**INDUSTRIE** : Laboratoire Pharmaceutique  
**ERP** : SAP



OUTRE **UN GAIN DE TEMPS DE 40 %** SUR LE TRAITEMENT DES COMMANDES, LA SOLUTION ESKER NOUS PERMET D'ÉCONOMISER AU QUOTIDIEN SUR LES COÛTS DE LA NON-QUALITÉ.

LUIS CALABUIG – RESPONSABLE DU SERVICE CLIENTS ET DES RÉSEAUX DE DISTRIBUTION – SANOFI ESPAGNE

# SANOFI

Accélère le traitement de ses commandes clients grâce à la solution en mode SaaS d'Esker

La division des services aux hôpitaux de Sanofi Espagne traite chaque année environ 70 000 commandes émises en plusieurs langues, qu'elle reçoit par fax ou par e-mail. Pour Sanofi, l'enjeu résidait dans l'accélération du temps de traitement de ces commandes, afin d'éviter tout retard de livraison induit par l'ampleur (nombre de lignes) ou la complexité (erreurs de références produits) des documents à traiter.

## LE CONTEXTE

En raison des limites inhérentes à la saisie des commandes émises par les hôpitaux, l'entreprise était confrontée à plusieurs défis touchant des secteurs clés de son activité :

- **La saisie manuelle** de 300 références pour 1 100 points de livraison, soit le traitement de quelques 70 000 commandes par an.
- **Les différences des formats d'envoi** d'un client à l'autre.
- **Le recours fréquent au papier**, qui nuit à l'efficacité, à la visibilité sur le processus et à la gestion des pics de volume.
- **L'adoption actuellement limitée du système EDI** par les clients, qui ne permet qu'une prise en charge partielle du flux entrant.

En raison de la nature des médicaments distribués par Sanofi, la saisie des commandes est une tâche critique : en effet, les produits doivent être livrés dans les 24 à 48 heures suivant la commande. Par conséquent, l'entreprise doit absolument disposer d'un processus efficace et fiable.



L'automatisation du traitement des commandes émises par les hôpitaux devait répondre à quatre objectifs principaux :

- 1 **Optimiser la qualité de service.**
- 2 **Dégager une valeur ajoutée** permettant le développement des activités du personnel.
- 3 **Faire preuve de modularité** et optimiser le cycle de gestion des commandes, de l'envoi jusqu'à l'intégration dans SAP.
- 4 **Créer un processus sans papier** efficace et respectueux de l'environnement ne nécessitant plus de fournitures (machines et consommables) et permettant de réaliser un gain d'espace.

Venaient s'ajouter d'autres exigences pratiques liées au processus et au mode de gestion :

- **Automatiser la capture des données** spécifiques, au secteur pharmaceutique à partir des commandes reçues par fax ou par e-mail.
- **S'adapter au traitement** d'un fort volume de documents
- **Prendre en charge l'archivage automatique** des documents au format électronique.
- **Autoriser la consultation à distance (en mode SaaS)** pour le personnel de Sanofi Espagne comme pour ses partenaires.
- **Être simple d'utilisation** et transparente pour l'hôpital.
- **Permettre une redistribution des tâches** entre les employés en cas d'absence ou de surcharge d'un membre de l'équipe responsable de la gestion des commandes.
- **Proposer un processus automatique de validation** des commandes indépendant de SAP.

## LA SOLUTION



LA SOLUTION ESKER AUTOMATISE CHAQUE PHASE DU TRAITEMENT DES COMMANDES, DE LA RÉCEPTION DU DOCUMENT À LA CRÉATION DE LA COMMANDE CORRESPONDANTE DANS UN SYSTÈME DE GESTION TYPE SAP. AVEC LA POSSIBILITÉ DE PRENDRE EN CHARGE N'IMPORTE QUEL FORMAT OU PRESQUE, LA SOLUTION ESKER REND CHAQUE COMMANDE ÉLECTRONIQUE INSTANTANÉMENT ACCESSIBLE.

LUIS CALABUIG — RESPONSABLE DU SERVICE CLIENTS ET DES RÉSEAUX DE DISTRIBUTION — SANOFI ESPAGNE

Cinq facteurs clés de réussite ont été identifiés pour ce projet :

- 1 **Possibilité de créer des algorithmes de conversion** permettant de retrouver l'article, même en cas d'erreur de référence produit par l'hôpital.
- 2 **Capacité à déterminer la quantité correcte commandée**, en sachant que l'unité de consommation et l'unité de vente sont différentes.
- 3 **Simplicité** de création et d'utilisation du formulaire de validation.
- 4 **Fonction clé d'apprentissage** assurant le perfectionnement de l'outil à mesure que de nouveaux formats de commande sont introduits.
- 5 **Archivage électronique**, indispensable pour gagner de l'espace et faciliter la récupération des documents.

Pour satisfaire à la première exigence mentionnée, la procédure suivante a été mise en oeuvre :

- 1 Détection de la référence du produit commandé
- 2 Recherche du code de l'article et du code client dans la table SAP
- 3 Si pas de résultat, nouvelle recherche effectuée du produit (description, molécule, forme posologique, dose, etc.) et calcul du pourcentage de concordance afin de déterminer l'option la plus cohérente.

## LES BÉNÉFICES

Ce projet d'automatisation offre des avantages s'articulant autour des trois axes suivants :

- **Impact au niveau de l'hôpital** : l'établissement reçoit une réponse rapide et efficace à ses requêtes et bénéficie d'une résolution précoce des incidents, l'automatisation permettant de traiter les commandes dans des délais 40 % plus courts. De plus, ce processus fait gagner du temps au personnel du service clients.
- **Impact chez Sanofi** : les économies réalisées grâce à la diminution des erreurs sont à la fois directes (gain sur le temps de traitement) et indirectes (baisse des coûts de la non-qualité).

La solution offre également une visibilité



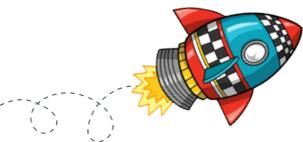
totale sur le processus. En effet, toutes les commandes traitées sont archivées, rapports d'incident et annotations à l'appui, et l'historique garde une trace de toutes les interventions effectuées, en précisant la date et l'auteur.

- **Empreinte écologique** : Sanofi Espagne s'efforce de trouver des moyens novateurs et efficaces pour minimiser l'empreinte écologique de ses activités, préserver la santé publique et lutter contre le changement climatique.

Le projet d'automatisation du traitement des commandes s'inscrit dans une démarche globale de l'entreprise visant la dématérialisation de son activité et répond à un engagement fort en faveur de la protection de l'environnement. La technologie d'Esker a été déployée à l'international, c'est-à-dire en France et au Royaume-Uni, cette collaboration devant être étendue au Portugal depuis l'Espagne

## A PROPOS DE SANOFI ESPAGNE

Sanofi, leader mondial du secteur pharmaceutique, met au point, développe et distribue des solutions thérapeutiques adaptées aux besoins de santé des patients. Sanofi compte sept plateformes de veille sanitaire dédiées à l'innovation dans les domaines suivants : diabète, vaccins, médicaments génériques, santé grand public, marchés émergents, santé animale et biotechnologie médicale (suite à l'acquisition de Genzyme). La société Sanofi est cotée à la Bourse de Paris (EURONEXT : SAN) et de New York (NYSE :SNY).





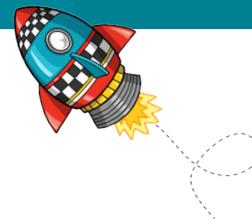
INDUSTRIE : Chauffage  
ERP : SAP


 NOUS AVONS FAIT LE CHOIX DE LA DÉMATÉRIALISATION POUR **SUPPRIMER LE VOLUME EXPONENTIEL DE PAPIER QUI S'AMASSAIT**. LA RÉCEPTION ET LA DIFFUSION MANUELLE DES BONS DE COMMANDE ENGENDRAIENT BEAUCOUP DE PERTES DE TEMPS, SANS COMPTER LES HEURES PERDUES À ARCHIVER ET À RECHERCHER LES DOCUMENTS AU SEIN DE NOTRE SERVICE ADMINISTRATION DES VENTES.

THIERRY TOURNIER – DIRECTEUR  
 ADMINISTRATIF ET OPÉRATIONS  
 DE LA FILIALE FRANÇAISE  
 – GROUPE VAILLANT

# VAILLANT ET SAUNIER DUVAL

Confient à Esker la dématérialisation de leurs 130 000 commandes clients annuelles



## LE CONTEXTE

Jusqu'en 2013, le groupe Vaillant traitait de manière manuelle ses commandes clients au sein de son service Administration des Ventes produits finis et accessoires. Très chronophage et souvent source d'erreurs, le traitement des commandes clients était un véritable frein au développement du groupe Vaillant qui a donc fait le choix de la dématérialisation.

**Suite à un appel d'offres, la société a confié ce projet à Esker qui répondait en tous points aux besoins exprimés :**

- Compatibilité avec son ERP SAP® et son outil de CRM Salesforce®
- Capacité d'absorption des volumes en fonction de la saisonnalité de son activité : +30% de volume de commandes entre septembre et janvier.
- Intégration du système tarifaire très complexe de la société : une part importante des commandes nécessite un rapprochement avec une offre.
- Traçabilité accrue du suivi du bon de commande tout au long du processus.



LE CHOIX D'ESKER S'EST AUSSI FAIT SUR LEUR CAPACITÉ À NOUS PROPOSER UN **OUTIL ERGONOMIQUE ET ÉVOLUTIF**, CAPABLE DE NOUS ACCOMPAGNER TOUT AU LONG DE NOTRE DÉVELOPPEMENT AINSI QUE SUR **LEUR DIMENSION INTERNATIONALE** QUI NOUS PERMET D'ENVISAGER FACILEMENT LE DÉVELOPPEMENT DE LA SOLUTION SUR D'AUTRES FILIALES.

THIERRY TOURNIER – DIRECTEUR ADMINISTRATIF ET OPÉRATIONS DE LA FILIALE FRANÇAISE – GROUPE VAILLANT

## LA SOLUTION

La solution Esker permet dorénavant au groupe d'automatiser le traitement de ses bons de commande reçus par fax, EDI ou e-mail, selon le processus suivant :

- Dès réception : routage de la commande à la bonne personne en fonction de règles d'attribution; nom du client, produits, zone géographique et niveau d'urgence.
- Retranscription de la commande à l'écran, puis vérification des données et saisie par l'assistante dans SAP.
- Intégration possible de commentaires sur le bon de commande et échanges avec le client directement depuis l'interface Esker si des données ne sont pas conformes.
- Archivage automatique du bon de commande avec toutes les données renseignées dans SAP afin d'accéder aux documents originaux et de faciliter les recherches ultérieures.



NOTRE BESOIN ÉTAIT MOINS SUR LA SAISIE QUÉ SUR **L'ASSIGNATION DES COMMANDES À LA BONNE PERSONNE ET SUR LA TRAÇABILITÉ**. AVEC LA SOLUTION ESKER, NOUS N'AVONS PLUS BESOIN D'AVOIR UNE PERSONNE QUI TRIE LES FAX ET LES DISTRIBUE UN PAR UN AUX PERSONNES CONCERNÉES. CETTE RÉPARTITION SE FAIT AUTOMATIQUÉMENT SELON UN ENSEMBLE DE RÈGLES D'AFFECTATION SUR LESQUELLES NOUS AVONS LA MAIN.

THIERRY TOURNIER – DIRECTEUR ADMINISTRATIF ET OPÉRATIONS DE LA FILIALE FRANÇAISE – GROUPE VAILLANT



DÉSORMAIS NOUS SAVONS TRÈS PRÉCISEMENT OÙ EN EST LA COMMANDE ET AVONS **ACCÈS À TOUT MOMENT AUX DOCUMENTS** ET AUX ÉCHANGES AVEC LE CLIENT. CE GAIN DE TEMPS EST INESTIMABLE, TOUT COMME LA QUALITÉ DE SERVICE QUE NOUS APPORTONS À NOS CLIENTS AVEC DES **INTERACTIONS BEAUCOUP PLUS QUALITATIVES**.

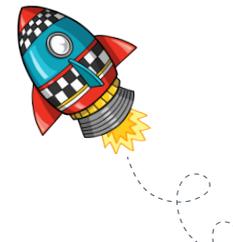
SOPHIE MEUNIER – RESPONSABLE ADMINISTRATION DES VENTES PRODUITS FINIS ET ACCESSOIRES DE LA FILIALE FRANÇAISE – GROUPE VAILLANT

## LES BÉNÉFICES

- **Amélioration de la relation clients** grâce à la réduction des erreurs liées au traitement manuel des bons de commande.
- **Meilleure traçabilité et traitement des litiges** grâce à un suivi complet de tout le processus de traitement du bon de commande, des commentaires émis, des personnes intervenues, des échanges réalisés avec le client, et de l'archivage du document.
- **Gains de temps et de productivité** pour les assistantes commerciales avec l'arrêt des traitements papier. Elles peuvent donc se concentrer sur des tâches à plus forte valeur ajoutée.
- **Suppression du papier** et réduction des coûts des consommables associés.

## À PROPOS DU GROUPE VAILLANT

Avec 12 000 collaborateurs, un portefeuille de 8 marques et un chiffre d'affaires de 2.3 milliards d'euros, Vaillant Group est l'un des leaders européens du chauffage. Propre fabricant de ses produits, le groupe possède 11 sites de production, répartis principalement en Europe, ainsi que 5 sites de R&D. En France, Vaillant Group est numéro un sur le marché de la chaudière murale gaz, avec ses deux marques Saunier Duval et Vaillant. Une position de leader qui permet au groupe de proposer une large gamme de chaudières sol ou murales, gaz ou fioul, mais aussi des systèmes solaires, des pompes à chaleur, des systèmes hybrides et des ballons thermodynamiques.





**INDUSTRIE** : Santé  
**ERP** : SAP



ESKER A ÉTÉ  
UN CHOIX STRATÉGIQUE  
POUR NOTRE SOCIÉTÉ. LE  
PRIX, LA PRÉSENTATION,  
L'UTILISATION, LA  
CERTIFICATION SAP...  
**CETTE SOLUTION A ÉTÉ  
CONÇUE POUR NOS  
BESOINS.**

RESPONSABLE DU SERVICE CLIENTS –  
BIOMÉRIEUX

# BIOMÉRIEUX

Répond à l'augmentation du volume de ses commandes clients à effectifs constants

bioMérieux a choisi la solution de dématérialisation Esker intégrée à SAP pour optimiser son traitement des commandes fax et e-mail et améliorer la rentabilité et la productivité de ses équipes.

## LE CONTEXTE

bioMérieux traite chaque année 75 000 commandes reçues par fax ou email. Avant de mettre en place la solution Esker, la société utilisait Microsoft Outlook pour gérer ce processus très lourd. Les Chargées du Service Clients de bioMérieux devaient traiter, vérifier, saisir, approuver, envoyer et archiver les commandes manuellement. Il était également difficile de retrouver rapidement un document lorsqu'un client appelait pour poser une question.



NOUS CHERCHIONS UNE SOLUTION PLUS EFFICACE POUR NOUS AIDER À AMÉLIORER NOTRE NIVEAU DE SERVICE (SLA) POUR LA GESTION DES COMMANDES. NOS ANCIENS PROCESSUS NÉCESSITAIENT TROP DE TÂCHES MANUELLES DES ÉQUIPES ET NOUS AVONS BESOIN D'UNE **PLUS GRANDE VISIBILITÉ SUR LES DONNÉES DES DOCUMENTS** AFIN DE POUVOIR RÉPONDRE AUX EXIGENCES DES CLIENTS TOUT AU LONG DU CYCLE DE COMMANDE.

RESPONSABLE DU SERVICE CLIENTS – BIOMÉRIEUX



JE NE PEUX QUE COMPLIMENTER LES ÉQUIPES D'ESKER POUR LEUR TRAVAIL. **NOUS AVONS RÉUSSI À TOUT GÉRER DANS LES TEMPS, CE QUI N'ÉTAIT ENCORE JAMAIS ARRIVÉ.**

RESPONSABLE DU SERVICE CLIENTS – BIOMÉRIEUX

## LA SOLUTION

Plutôt que de recruter plus de collaborateurs pour palier au volume croissant des commandes, bioMérieux a recherché une solution d'automatisation et de dématérialisation pouvant s'intégrer facilement à son ERP SAP®.

La société s'est renseignée sur les solutions proposées par différents partenaires et a fini par choisir Esker suite au témoignage d'un de ses clients, la société MEDRAD, qui utilisait déjà la solution de dématérialisation des commandes clients.

Grâce à Esker, l'ensemble du processus de traitement des commandes de bioMérieux est automatisé, de la réception de la commande client jusqu'à sa création dans SAP. La technologie de reconnaissance de caractères d'Esker garantit que toutes les données sont extraites et vérifiées automatiquement, et que les commandes sont envoyées via un workflow à l'opérateur dédié.

### Une preuve de concept (POC)

BioMérieux souhaitait pouvoir réaliser une démonstration de faisabilité et tester la solution avant la signature finale avec Esker.



NOUS AVONS L'INTENTION DE NOUS DÉVELOPPER DANS D'AUTRES PAYS ET D'ÉTENDRE NOS RELATIONS AVEC D'AUTRES SOCIÉTÉS. **ESKER A RELEVÉ LE DÉFI ET A DÉPASSÉ NOS ATTENTES DÉFINIES DANS LE POC. C'ÉTAIT UNE MANIÈRE DE MONTRER LA CONFIANCE QUE NOUS AVIONS EN EUX.**

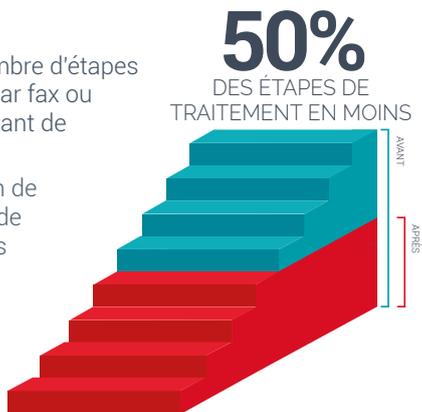
RESPONSABLE DU SERVICE CLIENTS – BIOMÉRIEUX

### Méthodologie Agile dans la mise en œuvre de la solution

Esker utilise la méthodologie agile dans les cycles de développement de ses solutions ce qui permet entre autre d'impliquer l'ensemble des collaborateurs du client le plus tôt possible. Pour bioMérieux, cela a permis une transition rapide et sans heurt.

## LES BÉNÉFICES

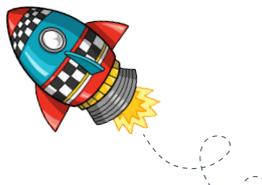
- **Un processus plus efficace** : le nombre d'étapes pour traiter une commande reçue par fax ou email a été réduit de moitié en passant de 8 à 4 étapes.
- **Traitement accéléré** : le délai moyen de traitement d'une commande client de bioMérieux est passée de 8 minutes à 2 minutes.
- **Coûts réduits** : Une économie de 173 000 \$ prévue pour la première année.

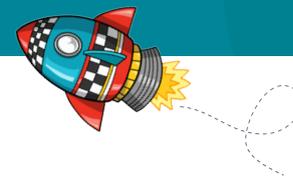


- **Croissance plus intelligente** : la solution d'Esker a permis à bioMérieux de gérer ses commandes sans recruter d'intérimaire.
- **Satisfaction des employés** : les collaborateurs en charge du Service Clients sont maintenant plus satisfaits de leur travail et se sentent plus impliqués.
- **Flexibilité de la solution** : une plateforme unique pour aller au-delà du traitement des commandes et dématérialiser d'autres processus métier qui s'appuient sur le papier.

## À PROPOS DE BIOMÉRIEUX

Acteur mondial dans le domaine du diagnostic in vitro depuis 50 ans, bioMérieux est présent dans plus de 150 pays au travers de 42 filiales et d'un large réseau de distributeurs. bioMérieux offre des solutions pour améliorer la santé des patients et assurer la sécurité des consommateurs. bioMérieux est une filiale de l'Institut Mérieux, dont le siège mondial est situé à Lyon, France.






**INDUSTRIE** : Fournitures industrielles  
**ERP** : AS400


**AFIN DE POURSUIVRE NOTRE CROISSANCE, NOUS AVONS BESOIN DE NOUS RECENTRER SUR NOTRE CŒUR DE MÉTIER ET SUR LA QUALITÉ DE NOTRE SERVICE. FORT DE NOTRE COLLABORATION AVEC ESKER DEPUIS PLUSIEURS ANNÉES, NOUS AVONS NATURELLEMENT CHOISI DE LEUR CONFIER LA DÉMATÉRIALISATION DE L'ENSEMBLE DE NOTRE CYCLE ORDER-TO-CASH : DES COMMANDES CLIENTS À LA FACTURATION JUSQU'À L'ARCHIVAGE.**

SABRINA HAUCHECORNE – RESPONSABLE  
QUALITÉ ET MÉTHODES – LEGOUEIX

# LEGOUEIX

## Confie à Esker la dématérialisation de son cycle Order-to-Cash

Après avoir choisi Esker pour automatiser et externaliser l'envoi de ses factures clients, Legoueix, spécialisé dans la distribution d'outillages pour les métiers de l'énergie et de l'eau, lui confie aujourd'hui l'automatisation de l'ensemble de son cycle Order-to-Cash, de la réception des bons de commande clients à la dématérialisation des factures jusqu'à leur archivage. Une solution qui a permis à Legoueix de repenser complètement son organisation pour optimiser ses processus de commande et de facturation, gagner en productivité et permettre à ses équipes de se recentrer sur la qualité des services proposés aux clients.

### LE CONTEXTE

Automatisant et externalisant depuis 2009, l'envoi de ses 4 500 factures clients mensuelles avec les solutions Esker, Legoueix a souhaité élargir l'utilisation de ces solutions afin de :

- **Dématérialiser le traitement de ses commandes clients** : les commerciaux sédentaires passaient 70 % de leur temps à saisir les informations reçues via les bons de commande, au détriment du service du client.
- **Passer à la facturation électronique** afin de répondre aux besoins de certains clients et optimiser son organisation.
- **Repenser son fonctionnement** pour mettre le service client au centre de son organisation.



EN CHOISSISSANT LA SOLUTION ESKER, NOUS AVONS PU REPENSER COMPLÈTEMENT NOTRE ORGANISATION : EN CETTE PÉRIODE DE CRISE, NOUS POUVONS **CONCENTRER NOS EFFORTS SUR LE SERVICE CLIENT** ET DONNER TOUTES LES CARTES À NOS ÉQUIPES POUR LE METTRE AU CENTRE DE NOS ACTIONS.

SABRINA HAUCHECORNE — RESPONSABLE QUALITÉ ET MÉTHODES — LEGOUEIX

## LA SOLUTION

Aujourd'hui, Legoueix automatise et dématérialise la totalité de son cycle Order-to-Cash grâce aux solutions Esker :

- **Dématérialisation du traitement de plus de 50 000 bons de commandes par an.**

Les informations contenues dans les bons de commande sont automatiquement intégrées dans le logiciel de gestion commerciale de Legoueix puis transmises aux commerciaux concernés qui en assurent un suivi plus rapide. Les clients reçoivent automatiquement un accusé de réception de leur commande.

- **Automatisation et externalisation de l'envoi de 3 500 à 4 500 factures clients par mois.**

La facturation client est lancée automatiquement deux fois par mois à partir de l'AS400 de Legoueix. Un fichier PDF est créé et

transféré automatiquement vers le centre de production d'Esker qui assure l'impression, le regroupement, la mise sous pli, l'affranchissement et la remise en poste des factures.

- **Dématérialisation fiscale progressive des factures clients.**

Grâce aux fonctionnalités d'Esker, Legoueix peut aujourd'hui proposer à ses clients de leur envoyer leurs factures électroniquement en les mettant à leur disposition via un portail dédié.

- **Archivage du dossier client.**

Grâce aux fonctionnalités d'archivage proposées par les solutions Esker, Legoueix dispose enfin d'un dossier client entièrement dématérialisé regroupant l'ensemble de ses commandes, bons de livraisons et factures.

## LES BÉNÉFICES

Legoueix a ainsi pu gagner en productivité tout au long de son cycle Order-to-cash :



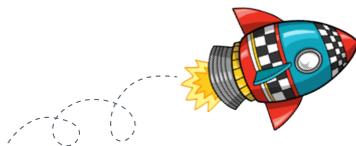
# + 50 000

BONS DE COMMANDES TRAITÉS  
AUTOMATIQUEMENT PAR AN

- **Gains de productivité** dans la gestion des commandes clients et des factures qui sont désormais traitées automatiquement et non plus manuellement.
- **Réduction du temps de traitement** et du délai d'expédition des commandes.
- **Diminution des coûts d'affranchissement** grâce au regroupement automatique des factures destinées à un même client au sein d'une seule enveloppe.
- **Optimisation de la traçabilité** et de la base de données clients grâce aux fonctionnalités de suivi et de remontée des NPAI.
- **Amélioration du suivi et du service clients** grâce à l'archivage de l'ensemble des documents.
- **Amélioration du service apporté au client** en libérant les commerciaux des tâches administratives sans valeur ajoutée.

## A PROPOS DE LEGOUEIX

Société familiale créée en 1862, Legoueix est spécialisé dans la distribution d'outillages, de consommables et d'accessoires destinés aux professionnels des métiers de l'énergie et de l'eau (plomberie, génie climatique, chauffage, électricité). Legoueix a pour clients des PME mais aussi des grands comptes nationaux. Par son expérience des métiers de l'énergie et de l'eau, la maîtrise de son savoir-faire et son outil logistique, Legoueix contribue à la performance opérationnelle et à la compétitivité de ses clients. Près de 8 000 références parmi les plus grands fabricants (Bosch, Facom, Tubesca, Virax, Ridgid, Chauvin Arnoux, Fluke, Kärcher, Fischer, Plombelec ...) Et parmi ses clients, les groupes Dalkia, Cofely, Johnson Control, Sodexo, Vinci, mais aussi des PME de 10 à 800 salariés comme UTB, Balas ... et des groupements professionnels indépendants comme le GESEC et le GECET. Depuis 1998, Legoueix est membre du réseau SOCODA, 1er réseau français de distributeurs indépendants pour les secteurs du Bâtiment et de l'Industrie. En 2016, Legoueix a livré 30 000 chantiers et réalisé un chiffre d'affaires de 20 millions d'euros





**INDUSTRIE :** Agroalimentaire  
**ERP:** SAP



LA SOLUTION  
 ESKER PERMET À  
 BEL D'AMÉLIORER  
 CONSIDÉRABLEMENT  
 LA GESTION DES  
**CYCLES D'ACHATS ET  
 DE VENTES.**

ALBERTO BARBERO – DIRECTEUR DU  
 SERVICE CLIENTS – BEL ESPAGNE

# LE GROUPE BEL

En marche vers une gestion de documents “zéro-papier” efficace et écologique

La filiale espagnole du Groupe Bel, un des leaders mondiaux sur le marché des fromages, a choisi la solution Esker pour automatiser et dématérialiser deux de ses principaux processus de gestion documentaires. Utilisée par le centre de Services Clients espagnol de Bel, la solution Esker dématérialise le traitement des commandes clients et factures clients. Cette technologie permet à l'entreprise d'améliorer l'éco-efficacité de ses processus de gestion dans le cadre de sa démarche de responsabilité sociale d'entreprise.

## LE CONTEXTE

L'an dernier, l'entreprise a déployé la solution Esker afin d'automatiser et de dématérialiser deux de ses principaux processus de gestion documentaires. L'objectif était de prendre en charge la capture et l'archivage de 5 000 commandes clients chaque année (reçues par fax ou e-mail), ainsi que l'envoi automatique et l'archivage des factures au format électronique.

Avec 89 % de factures envoyées au format papier, le risque de perte de documents était élevé et les factures devaient être envoyées à plusieurs reprises, ce qui engendrait des pertes de temps et d'argent. De plus, Bel avait besoin d'une solution qui puisse s'intégrer complètement à ses applications SAP.



GRÂCE À LA DÉMATÉRIALISATION DE NOS COMMANDES CLIENTS, NOUS AVONS PU RÉALISER D'IMPORTANTES **GAINS DE TEMPS** AU SEIN DE CE PROCESSUS DE GESTION. NOUS GÉNÉRALISONS ÉGALEMENT **LA FACTURATION ÉLECTRONIQUE**.

ALBERTO BARBERO – DIRECTEUR DU SERVICE CLIENTS – BEL ESPAGNE

## LA SOLUTION

Bel España enregistre environ 25 000 commandes par an, dont 33 % sont traitées par EDI (Échange de Données Informatisées), tandis que le reste est traité par fax, e-mail, téléphone ou saisi directement par ses distributeurs. Auparavant, les commandes étaient gérées manuellement, soit par le personnel de Bel España via l'application SAP, soit directement par ses distributeurs, d'où le besoin d'une solution automatisée.

Depuis l'implémentation de la solution, Bel España a réussi peu à peu à convaincre ses clients d'envoyer au format électronique (par fax ou e-mail) les documents qui étaient auparavant au format papier. Après un an, deux tiers des commandes enregistrées étaient traitées électroniquement et 30 % par reconnaissance optique de caractères (OCR) grâce à la solution Esker.



LA SOLUTION D'OCR PERMET DE MIEUX CONTRÔLER LE PROCESSUS ET AMÉLIORE SA FIABILITÉ.

MEMBRE DU SERVICE CLIENTS – BEL ESPAGNE





NOS CLIENTS SONT ENCHANTÉS DU **TRAITEMENT ÉLECTRONIQUE DE LEURS COMMANDES** CAR ILS CONSTATENT QU'ELLES ARRIVENT TOUJOURS À TEMPS ET SANS ERREUR.

ALBERTO BARBERO – DIRECTEUR DU SERVICE CLIENTS – BEL ESPAGNE

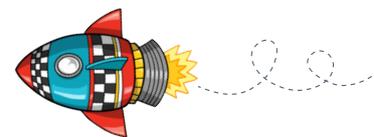
## L'EDI SIMPLIFIÉ

Bel España illustre bien la complémentarité entre les technologies EDI et Esker. Bien que la plupart des commandes électroniques de Bel España arrivent via EDI, il reste malgré tout une quantité importante de bons de commandes provenant d'autres canaux (par fax ou e-mail) et ils ne doivent pas être négligés. La gestion de ces différents formats était chronophage pour Bel España et il était impératif de trouver un fournisseur capable de gérer des bons de commande non-EDI.

Intégrée de manière transparente à l'environnement EDI, la technologie Esker comprend et génère des bons de commande dans le workflow EDI. Ces derniers sont ensuite intégrés dans le système SAP de Bel. Esker a aidé Bel à automatiser 100% des échanges documentaires avec les partenaires non-EDI. *"Il était essentiel que les bons de commande reçus par fax ou e-mail soient capturés et convertis en langage EDI pour une intégration transparente dans SAP, sans que SAP ne sache si les bons de commande qui arrivent sont de l'EDI ou issus de l'OCR "*, a dit déclaré Alberto Barbero. *"Esker a été capable de répondre à notre demande "*.

## A PROPOS DE BEL

Le Groupe Fromageries Bel, né en France en 1865, s'est développé au point de devenir l'un des leaders de la fabrication et de la commercialisation de fromages. Présent sur les cinq continents (36 pays) et employant plus de 12 000 personnes, le groupe a enregistré en 2016 un chiffre d'affaires de plus de 2,5 milliards d'euros. Implanté en Espagne depuis 1965, le groupe commercialise des marques internationales comme Mini Babybel, La vache qui rit, Kiri, Pik & Croq', Leerdammer, Apéricube et Cantadou.



# ÊTES-VOUS PRÊT À EMBARQUER VERS LA DÉMATÉRIALISATION ?

Vous venez de découvrir 5 entreprises avec chacune leurs problématiques de traitement des commandes clients et leurs solutions.

Quel que soit la taille, l'industrie, l'environnement technique de votre entreprise, la solution Esker de dématérialisation des commandes clients peut vous aider à faire décoller votre activité en optimisant vos processus documentaires et vous faire atteindre des sommets !

Si vous vous sentez prêt à embarquer vers la dématérialisation au coté d'Esker, nous vous attendons au **+33 (0)4 72 83 46 46** ou par mail au **[info@esker.fr](mailto:info@esker.fr)**.

**[www.commande-client.fr](http://www.commande-client.fr)**

# A propos d'Esker

Esker est un des principaux éditeurs mondiaux de solutions de dématérialisation des documents en mode Cloud.

Parce que l'utilisation du papier pénalise encore trop les entreprises, Esker leur permet de dématérialiser leurs processus de gestion afin d'en améliorer l'efficacité et la visibilité et d'en réduire le coût (commandes d'achats, factures fournisseurs, commandes clients, factures clients, réclamations clients, recouvrement).

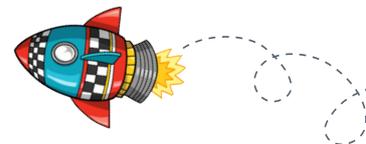
Avec un chiffre d'affaires de 66 millions d'euros en 2016, dont 77% issus de ses solutions Cloud, Esker se positionne comme le 19ème éditeur de logiciels français (classement Truffle 100 France 2016) et le 3ème en région Rhône-Alpes (Top 250 EY des éditeurs de logiciels Rhône-Alpes 2015). Présent en Amérique du Nord, en Europe et en Asie/Pacifique, Esker réalise 66,3% de son chiffre d'affaires à l'international, dont 41,6% aux Etats-Unis.

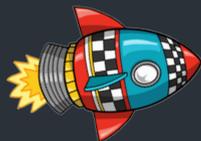
Esker est cotée sur Alternext à Paris (Code ISIN FR0000035818) et bénéficie du label d'entreprise innovante décerné par bpfiance (N° 3684151/1).

Pour en savoir plus [www.commande-client.fr](http://www.commande-client.fr)



PARTAGER SUR





 **ESKER**<sup>®</sup>

©2017 Esker S.A. Tous droits réservés. Esker et le logo Esker sont des marques commerciales de Esker. Toutes les autres marques mentionnées dans ce document appartiennent à leurs propriétaires respectifs.

---

**Esker SA**

113 Boulevard de Stalingrad  
69100 Villeurbanne

Tél. : +33 (0)4 72 83 46 46 — Fax : +33 (0)4 72 83 46 40  
info@esker.fr — www.esker.fr



**Visitez notre blog !**  
[www.dematerialiser.fr](http://www.dematerialiser.fr)