ESKER®
Document Process Automation

Commandes clients

Optimisez votre processus Order-to-Cash

en automatisant le traitement de vos commandes clients

Table des matières

Introduction 2

Problèmes liés à l'utilisation du papier 3

Avantages de l'automatisation 4

Pourquoi utiliser le SaaS pour le traitement des bons de commande ? ... 6

Se connecter à Esker on Demand 8

Cas client : Healthcare Products Co. 11

À propos d'Esker 12

Introduction

Réalités de la gestion des commandes

Dans des études menées par l'analyste de l'industrie informatique IDC, des directeurs financiers ont estimé que le coût annuel du traitement des documents de gestion des commandes représentait entre 5 et 15 % du montant des ventes. Le traitement automatisé des bons de commande garantit des économies de coûts et une efficacité opérationnelle qui permettent aux entreprises d'être mieux équipées afin d'être compétitives et rentables dans un contexte commercial exigeant.

À l'heure du commerce électronique, la plupart des entreprises ont mis en place certaines mesures d'automatisation dans la gestion des commandes clients. Beaucoup songent même à rendre leur processus entièrement électronique. En réalité, presque toutes les entreprises font encore appel à l'intervention manuelle dans le traitement des bons de commande. L'EDI, le XML et les technologies Web permettent d'automatiser au moins certaines parties du processus, dans la majorité des transactions de commandes clients, mais qu'en est-il du reste ?

La capacité de traiter chaque client comme un « e-client » peut combler un manque coûteux dans les performances globales de l'entreprise ?. Même les commandes reçues au format électronique finissent souvent en version papier sur le bureau d'un opérateur. Bien que nous soyons habitués au papier et que de nombreuses entreprises soient devenues des expertes de ce mode de travail pour le traitement de leurs commandes, le recours permanent au papier n'apporte aucun avantage et ne fait que freiner une entreprise dans l'amélioration de ses performances. À chaque intervention humaine au cours du traitement, les entreprises perdent la transparence qui permet un aperçu des activités quotidiennes pour une gestion des commandes efficace.

Lorsque les entreprises examinent les moyens de réduire leurs coûts et d'améliorer leur rentabilité, l'optimisation du traitement des commandes clients, de sa réception à son règlement, est souvent la solution pouvant apporter le plus de gains. Plus que n'importe quelle autre caractéristique, l'efficacité optimale dans la gestion des commandes est probablement celle qui permet de distinguer les entreprises les plus performantes. L'automatisation permet aux entreprises de se libérer du papier, de gagner en efficacité et d'atteindre d'excellentes performances.

D'après les recherches réalisées par l'analyste de l'industrie informatique IDC, les entreprises reconnaissent clairement les avantages qu'apporte l'automatisation du traitement des documents dans la gestion des bons de commande.

- Amélioration de la productivité des employés et de l'entreprise dans son ensemble
- Amélioration de la compétitivité de l'entreprise
- Amélioration de la gestion des coûts et de la trésorerie grâce à la réduction du temps de traitement des commandes clients et des coûts de stockage
- Réduction du nombre d'erreurs et de retours qui entraînent des retards, de la commande au règlement
- Amélioration de la satisfaction client liée au respect des délais de livraisons, à la possibilité de suivre les commandes et à la réactivité face aux demandes des clients

Néanmoins, une autre réalité caractérise la gestion des commandes. Il s'agit du coût et de la complexité de mise en œuvre d'un logiciel permettant l'automatisation complète à l'échelle de l'entreprise, qui peuvent représenter un obstacle à la mise en place d'une solution. C'est pourquoi le modèle de service à la demande (SaaS) devient de plus en plus attrayant. Avec le développement des technologies SaaS, les solutions à la demande remportent un succès croissant. Le Groupe Gartner a estimé le marché SaaS à 4,5 milliards de dollars en 2008 et prévoit que le chiffre doublera d'ici 2012.[1]

Les avantages du SaaS

Aujourd'hui, tous les avantages qu'apporte le traitement automatisé des bons de commande sont disponibles à travers le modèle SaaS. Il vous suffit d'une connexion Internet pour mettre en place une solution puissante dans l'ensemble de votre entreprise. Le SaaS offre la possibilité d'intégrer aux processus existants une automatisation de bout en bout, englobant le cycle de vie du document depuis sa réception et sa capture jusqu'à son workflow, son archivage et sa récupération. Au cours de sa collaboration avec un large éventail d'entreprises en vue d'automatiser le traitement de leurs bons de commande, Esker a constaté que celles-ci réduisent généralement leurs coûts opérationnels et administratifs de 40 à 60 % grâce aux solutions SaaS Esker on Demand.

Ce livre blanc a été conçu pour permettre aux PDG, directeurs financiers, responsables informatiques, responsables et administrateurs d'évaluer les solutions SaaS de gestion des bons de commande. Il présente une solution d'automatisation complète du processus de gestion documentaire et ses avantages via un service à la demande.

Il souligne la pertinence de passer le retour sur investissement du niveau projet au niveau document (dépenses d'investissement versus dépenses d'exploitation), et de tirer parti immédiatement des avantages de l'automatisation.

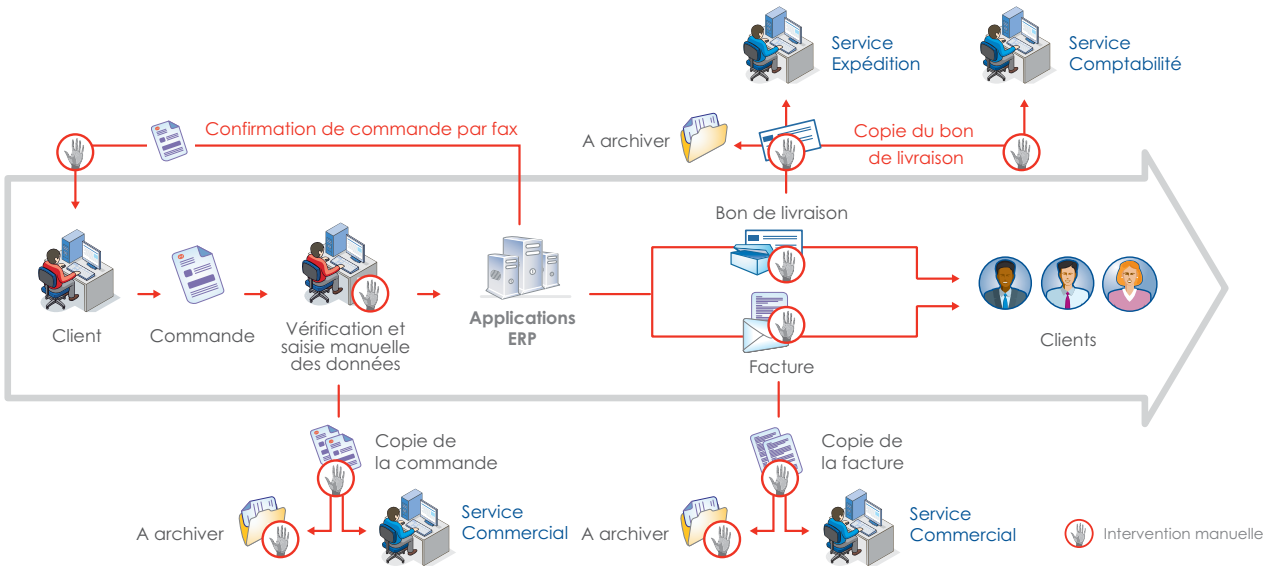
[1] Guseva, Irina. « Gartner : Le SaaS est formidable, le chiffre d'affaires ne cesse d'augmenter. » CMSWire, 28 octobre 2008

Problèmes liés à l'utilisation du papier

Intervention manuelle

Lorsqu'une entreprise reçoit des commandes clients, le processus nécessaire à la saisie des données, au traitement du flux d'approbation et à la création des bons de commande peut déterminer le niveau d'efficacité que l'entreprise est capable d'atteindre. Le traitement manuel des bons de commande demande inévitablement beaucoup de travail et de temps, et génère souvent des erreurs. Par conséquent, il sollicite des ressources précieuses pour la gestion de chaque étape du processus.

Dans de nombreuses entreprises, les bons de commande circulent à travers un dédale d'interventions humaines. Les documents papier sont collectés à partir d'un fax ou d'une imprimante, rassemblés, copiés et classés. Les informations essentielles, telles que la référence client, les quantités et les références produit, sont souvent saisies manuellement. Une fois l'information saisie, des problèmes se posent sur la façon de traiter les exceptions. Par ailleurs, lorsque les clients appellent pour vérifier le statut de leurs commandes, les commerciaux sont contraints de retrouver le papier. Le processus de préparation, de saisie et de stockage d'une seule commande papier peut prendre des heures, et les responsables ne peuvent qu'espérer qu'aucune des interventions humaines n'aura été à l'origine de commandes mal classées, de retards dans leur traitement et leur paiement, d'erreurs et de retours qui pourraient rendre les clients insatisfaits et entraîner une perte d'activité.



Gestion des priorités

Généralement, le traitement manuel ne permet pas d'établir un ordre de priorité dans les bons de commande en fonction du client ou de la gamme de produits. Pour atteindre les meilleurs niveaux de service, les entreprises doivent être à même d'identifier et de conserver les commandes spéciales.

Archivage

Les entreprises passent également beaucoup de temps à récupérer des commandes et des données pour les audits internes ou externes, afin de répondre aux exigences de conformité réglementaire. Le risque de perte ou de mauvais classement des commandes papier complique davantage ces tâches.

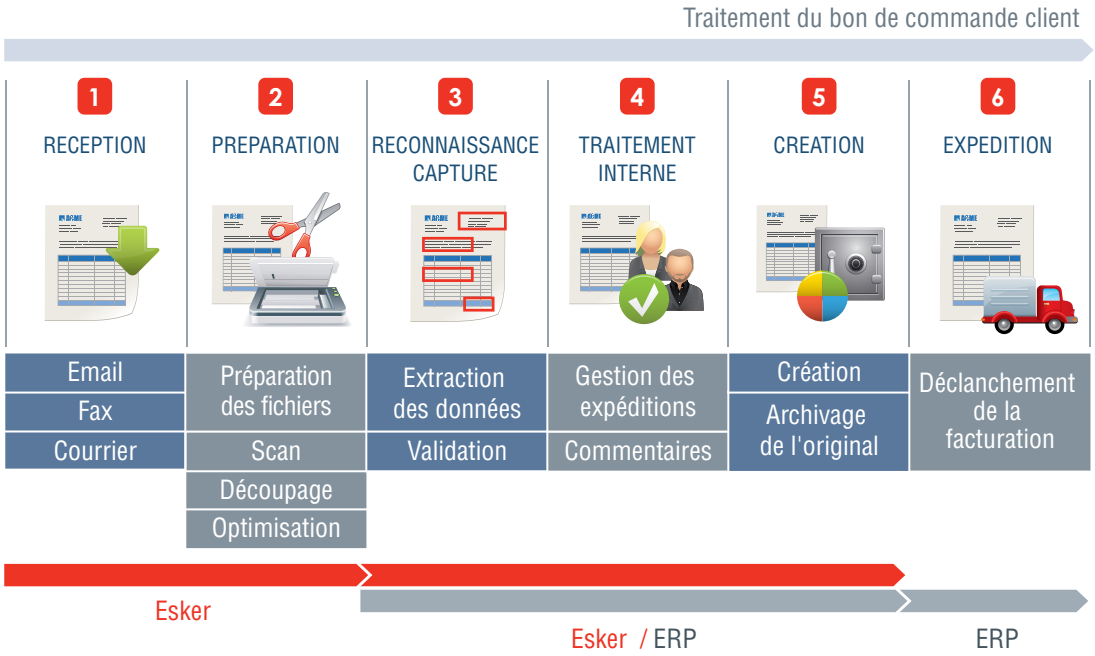
Précision

Le retraitement d'une seule commande en raison d'une erreur ou d'une perte de document peut coûter jusqu'à 140 €. En plus de retarder la livraison, les erreurs de commande entraînent souvent des coûts supplémentaires d'expédition, un gaspillage de matériaux, des avoirs, des frais de restockage voire même des annulations de commande.

Avantages de l'automatisation

Efficacité de la commande au règlement

En plus de réduire les coûts opérationnels, d'accorder plus de temps au personnel pour les activités de service client et d'améliorer la précision, le traitement automatisé des commandes clients permet aux entreprises d'avoir une vision claire au quotidien. Ces facteurs permettent aux entreprises de mieux gérer les relations clients, de gérer les stocks et la production, de respecter les exigences réglementaires, de contrôler les prévisions financières et de ventes, et d'améliorer la rentabilité générale. L'automatisation offre de nombreuses fonctionnalités visant à simplifier et à automatiser le processus de capture, de transmission, d'approbation et de livraison des commandes clients afin de réduire les délais de traitement des commandes, de contribuer à améliorer la précision et le contrôle, et d'apporter une visibilité en temps réel de chaque commande au cours du processus .



Gestion du processus commercial

Les solutions de traitement automatisé des bons de commande peuvent constituer des outils particulièrement efficaces pour la gestion du processus commercial grâce au contrôle budgétaire en temps réel, à la validation des commandes et à l'automatisation des flux d'approbation. Le service client est ainsi en mesure de vérifier, à tout moment, le statut de chaque commande, ainsi que l'endroit où elle se trouve. Associées à diverses fonctions de gestion des droits d'utilisateur flexibles, ces fonctionnalités permettent également aux entreprises de respecter les réglementations comme la loi Sarbanes-Oxley.

L'automatisation peut permettre aux responsables et au personnel de contrôler la durée moyenne de traitement des commandes, le nombre de commandes traitées par ETP (Equivalent Temps Plein) le volume de commandes par heure, par jour ou par semaine, le volume de commandes par client, par produit ou par secteur d'activité, ainsi que d'autres indicateurs clés de performances (KPI). En outre, qu'une entreprise utilise cette technologie pour supprimer, totalement ou partiellement, l'intervention humaine du traitement des bons de commande, le processus d'automatisation présente d'autres avantages, notamment la possibilité pour toute personne autorisée dans l'entreprise d'accéder facilement aux copies électroniques de commandes sans avoir à passer au crible des fichiers physiques.

En ce qui concerne la gestion financière, les principaux avantages de l'automatisation de tous ces domaines se traduisent notamment par le contrôle budgétaire en temps réel, ainsi que la surveillance et les prévisions de ventes. Ce niveau d'automatisation permet aux entreprises d'effectuer les opérations suivantes :

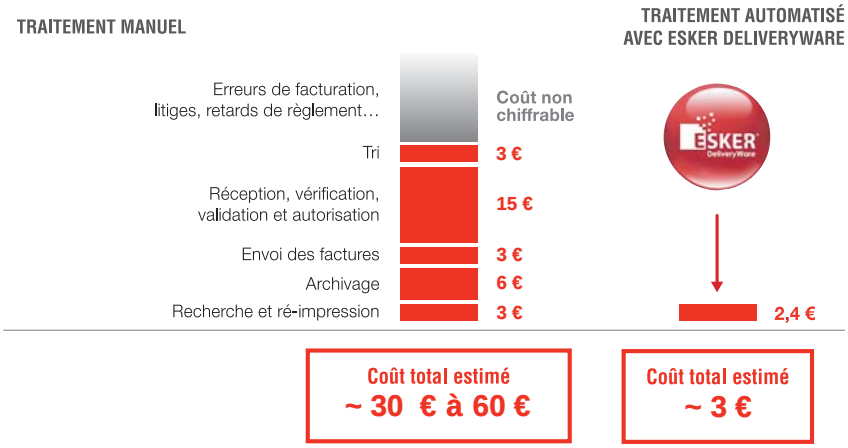
- Augmenter la vitesse de traitement des commandes de près de 90 %
- Réduire les coûts de traitement de la commande au règlement de près de 70 %
- Réduire les coûts de saisie des données de 2,8 € à 8,4 € par commande
- Obtenir une vision claire du processus et améliorer leur réactivité avec 100 % de visibilité sur toutes les commandes
- Réaliser un retour sur investissement rapide en à peine 3 à 6 mois

Équilibrage et adaptation de la charge de travail

Le traitement automatisé des bons de commande peut générer une main d'œuvre plus souple et adaptable à travers la gestion des ressources en fonction des variations de volumes de commandes et des modifications de tendances commerciales. De plus, de nombreuses entreprises doivent être en mesure de redistribuer les opérations de traitement des commandes au niveau mondial et une solution automatisée permet de pouvoir basculer le traitement sur un autre site en cas de sinistre. Par ailleurs, dans la mesure où le volume de commandes de certains produits est sujet à une demande saisonnière ou à d'autres tendances commerciales, des commerciaux peuvent recevoir une charge de commandes beaucoup plus importante à certains moments de l'année. Dans ce cas, l'automatisation soulage cette charge en permettant de créer des rapports, afin de suivre les volumes de commandes et d'affecter le personnel sur d'autres gammes de produits.

Réduction des coûts

D'un point de vue commercial, l'intérêt principal de l'automatisation du traitement des bons de commande est le gain important de temps et d'argent. L'estimation du coût total lié au flux du processus de traitement automatisé des bons de commande se situe entre 1 € et 3 € contre 30 € à 60 € pour un flux de processus manuel .



En effet, en éliminant le papier du processus, l'automatisation réduit le délai entre la réception du bon de commande et le paiement de la facture. Les économies découlent des avantages suivants :

- Augmentation du pourcentage de commandes et des lignes articles capturés de façon électronique
- Limitation du risque de commandes perdues ou mal classées en les conservant dans un format électronique
- Réduction des coûts de stockage des données grâce à l'archivage électronique
- Libération de jusqu'à 65 % de temps supplémentaire pour le personnel afin de se concentrer davantage sur le service client
- Augmentation de la précision de la saisie de données de près de 99 %
- Diminution des retours avec une incidence directe sur les résultats

Pourquoi utiliser le SaaS pour le traitement des bons de commande ?

L'automatisation à votre service

En offrant une alternative à l'hébergement interne d'une solution d'automatisation de gestion des commandes ou à l'externalisation d'un processus générateur de bénéfices, l'approche SaaS permet de préserver le capital en automatisant le traitement des bons de commande sans prendre le risque de l'externalisation, de la complexité accrue du système informatique ou des dépenses associées :

- Aucun logiciel ni matériel
- Aucune maintenance

Le SaaS offre la possibilité de mettre en place un traitement automatisé des bons de commande rapidement et à moindre coût, sans avoir besoin de créer ou d'élargir un réseau interne. Des modèles SaaS aboutis permettent de mettre les technologies d'automatisation les plus puissantes à la disposition d'une organisation afin que celle-ci puisse s'adapter dynamiquement aux nouveaux défis commerciaux et déployer rapidement des solutions. Les entreprises bénéficient des capacités d'une solution logicielle sur site, mais passent du poste de dépenses d'investissement à celui des dépenses opérationnelles, et gagnent en souplesse quant à l'adaptation au volume de documents et au nombre d'utilisateurs.

Grâce aux solutions SaaS, les fax, e-mails ou bons de commande sur Internet s'intègrent au flux d'approbation automatisé dès leur réception. Les commandes peuvent être transmises aux divisions de l'entreprise concernées, dont le personnel reçoit des alertes en temps voulu, l'invitant à approuver les documents. Chaque commande peut être traitée en fonction des règles commerciales s'appliquant aux caractéristiques du document. Chaque étape du processus de workflow peut être renseignée, et tous les documents peuvent être automatiquement archivés et récupérés instantanément pour référence ou pour un audit.

Avec la bonne solution SaaS :

- Tous les utilisateurs d'une entreprise peuvent tirer parti de la plate-forme d'automatisation, à tout moment, pour traiter les commandes clients de façon efficace et systématique
- Des divisions d'entreprise distantes géographiquement peuvent toutes profiter des avantages de la visibilité, des contrôles rigoureux, de la prise en charge d'une gestion efficace des commandes et de la diminution des coûts d'exploitation.
- Le service peut être personnalisé facilement afin que chaque utilisateur n'ait accès qu'aux composants dont il a besoin.
- Des coûts de mise en œuvre minimaux permettent aux organisations de toutes tailles de bénéficier du traitement automatisé des bons de commande. Ainsi, les petites et moyennes entreprises peuvent atteindre des niveaux d'efficacité de processus autrefois réservés aux grandes entreprises.
- Les responsables peuvent accélérer l'exécution des projets d'automatisation des bons de commande sans engager de ressources informatiques importantes ni consacrer un budget conséquent pour leur mise en œuvre.

Autrement dit, les solutions SaaS permettent à davantage de personnes dans l'entreprise d'être plus efficaces en matière de traitement des bons de commande. Basée sur Internet, l'approche SaaS permet aux entreprises d'étendre l'automatisation de la saisie des commandes et du flux d'approbation au-delà de l'entreprise (notamment à des bureaux de filiales, des employés travaillant à distance, des sites de fabrication et d'autres lieux), avec la garantie d'une sécurité éprouvée et sans devoir ouvrir le pare-feu de l'entreprise.

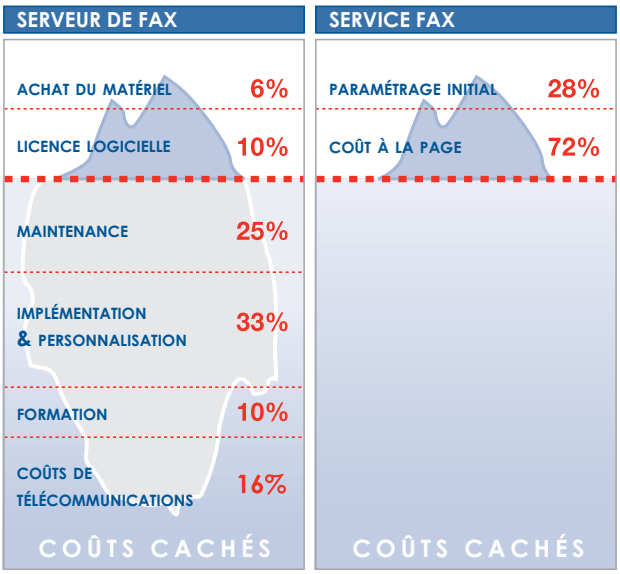
Du fax à la commande

Le fax continue d'être un support de choix pour les commandes clients ; et une source de préoccupations pour les entreprises. Presque toutes les entreprises possèdent un certain nombre de clients qui souhaitent envoyer leurs commandes par fax, souvent parce qu'ils ne veulent ou ne savent pas utiliser l'EDI. Alors que les entreprises ont besoin d'un système de fax fiable pour continuer leur activité commerciale, la plupart ne sont pas intéressées par la prise en charge des infrastructures nécessaires. Le matériel et les logiciels de fax peuvent s'avérer coûteux et chronophages en ce qui concerne leur gestion et prise en charge .

Le SaaS constitue une solution rentable permettant d'atteindre les objectifs suivants :

- Garantir un système de fax fiable avec une solution transparente pour les utilisateurs
- Permettre aux équipes informatiques de se concentrer sur l'amélioration du processus plutôt que sur la configuration et la maintenance du serveur de fax
- Prendre en charge le contrôle des modifications et la constance de l'activité en limitant les effets des modifications, comme les mises à niveau ERP sur les systèmes de fax, et en évitant les ralentissements grâce à la surveillance permanente

Par rapport au SaaS, les coûts d'utilisation d'un serveur de fax vont bien au-delà de ceux des logiciels et du matériel. Les services de fax du SaaS éliminent les coûts cachés induits par un serveur de fax. Ils n'impliquent aucun coût de démarrage et le service est simple d'utilisation, sans vraiment nécessiter de formation. Ils peuvent facilement s'intégrer aux systèmes d'entreprise existants et aucune installation n'est requise.



Un SaaS sécurisé

Les entreprises ont tout intérêt à agir avec prudence car les résultats du SaaS dépendent de la capacité du fournisseur à sécuriser les connexions du réseau et le flux d'informations. La confidentialité des données, le contrôle d'accès et la constance de l'activité sont des facteurs essentiels qu'une entreprise doit prendre en considération lorsqu'elle choisit un fournisseur SaaS. Les solutions SaaS de premier plan combinent des infrastructures physiques et virtuelles afin de sécuriser les informations de l'entreprise à l'intérieur comme à l'extérieur de celle-ci, tout en fournissant les éléments nécessaires pour garantir les plus hauts niveaux de protection, tels que les éléments suivants :

- Mesures de sécurité et de confidentialité des données, telles que l'entrée par carte d'accès, la reconnaissance biométrique, la surveillance numérique et les protocoles sécurisés (HTTPS, SFTP, SSL)
- Contrôle d'accès protégé par mot de passe, restrictions de l'accès aux dossiers et documents pour des groupes ou utilisateurs spécifiques, administration des identités, gestion des rôles et fournitures des informations utilisateur
- Fiabilité et évolutivité grâce à une surveillance du système 24 h/24, 7 j/7 et 365 j/an, redondance de l'infrastructure et architecture mutualisée (ou « multitenant »)
- Disponibilité grâce à un sous-système de pile de disques redondant, une organisation en cluster et un équilibrage des charges, des générateurs électriques de secours, des mesures actives/passives de prévention des incendies, et un contrôle de la température pour l'humidité et la pression
- Récupération à travers la sauvegarde sur bandes de données, la réplication des données et la synchronisation dans plusieurs endroits, et possibilités de basculement

Déploiement rapide

Attendu qu'elle ne nécessite ni serveur ni configuration d'ordinateur de bureau et qu'un simple accès à Internet lui suffit, une application SaaS peut être opérationnelle rapidement. Après la souscription initiale et la configuration de votre système afin de l'adapter à votre processus interne, Esker configure les utilisateurs et les autorisations, télécharge les données et forme votre personnel.

Se connecter à Esker on Demand

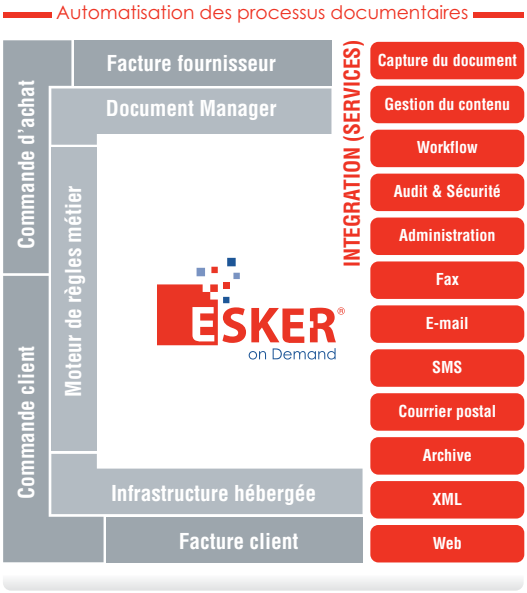
Puissance de la plate-forme

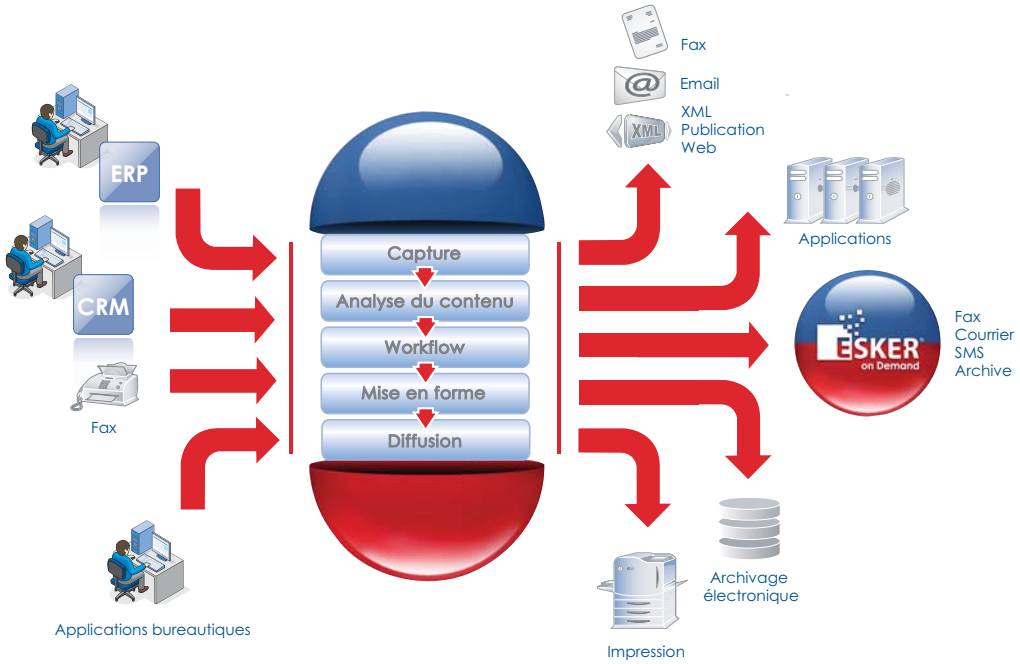
Bien avant le boom actuel de son adoption, Esker avait identifié le SaaS comme le meilleur moyen de rendre les avantages « zéro papier » du traitement automatisé des documents facilement accessibles par les entreprises de toutes tailles et de toutes industries. Au cours des dix dernières années, Esker a rassemblé des technologies et des services d'intégration afin d'offrir des solutions SaaS de haute qualité. Aujourd'hui, les services Esker on Demand gèrent des processus commerciaux importants pour des centaines d'entreprises à travers le monde, traitant des millions de documents par mois .

Optimisation des technologies de pointe

Esker on Demand repose sur une technologie brevetée de moteur de règles métier capable d'automatiser pratiquement tous les processus commerciaux basés sur papier dans n'importe quel type d'organisation.

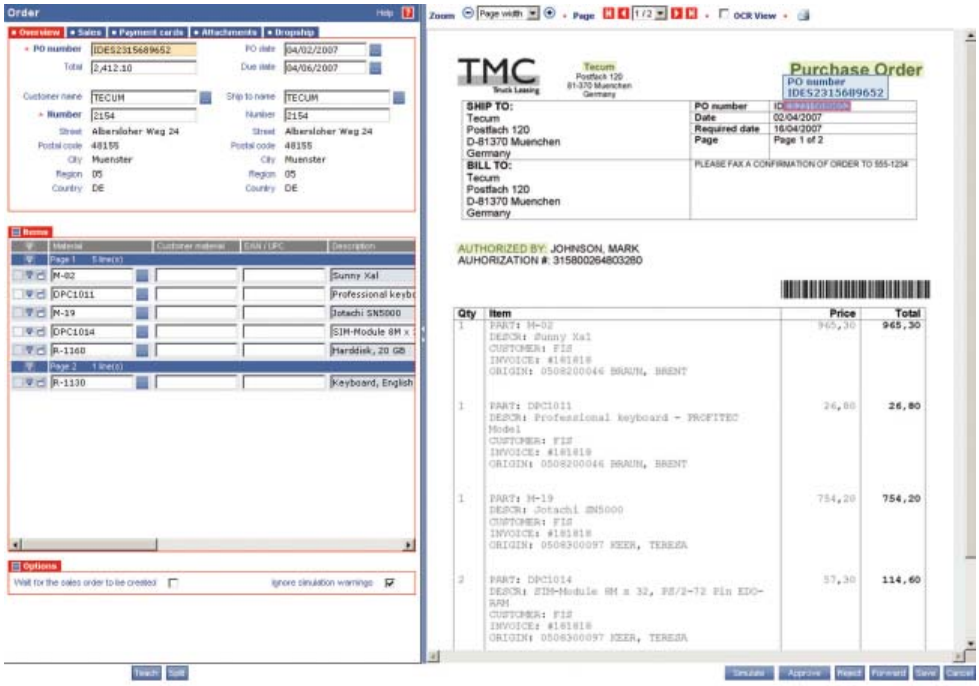
Les solutions Esker on Demand offrent des capacités d'automatisation des workflows et d'imagerie qui vont au-delà de la simple reconnaissance optique de caractères (OCR), permettant d'analyser les contenus et d'exécuter les traitements en fonction des règles métier qui régissent la distribution, et elles ne dépendent pas de modèles ou de formats de documents spécifiques. Les données sont automatiquement capturées et analysées à l'aide de cette technologie intelligente visant à éliminer la saisie manuelle de données. Les documents ainsi obtenus peuvent être formatés et livrés à plusieurs destinataires via n'importe quelle combinaison de moyens de communication. L'image du document d'origine est automatiquement stockée afin de pouvoir la récupérer en cas de besoin.





Traitement des bons de commande avec Esker on Demand

Développé pour mettre les avantages de l'automatisation à la portée des entreprises de toutes tailles et pour alléger la charge des opérateurs du service client, de la gestion des ventes et d'autres services gérant les commandes clients, Esker on Demand adopte une approche innovante concernant l'automatisation du traitement des commandes de la réception à l'archivage. Le service est basé selon un modèle de paiement au document et place une application commerciale de pointe entre les mains de l'utilisateur sans qu'il ait à subir les frais d'installation des logiciels traditionnels. Les entreprises optent pour le traitement de leurs bons de commande par Esker on Demand pour son déploiement simple et rapide, son faible coût d'acquisition, sa simplicité d'utilisation et son retour sur investissement immédiat.



Le gain de visibilité et de contrôle obtenu grâce au traitement des bons de commande par Esker on Demand apporte d'importants avantages pour la gestion commerciale et l'administration du système, notamment :

- Traitement des commandes rapide et planification des livraisons efficace
- Suivi complet des commandes clients et classement par ordre de priorité
- Données structurées pour l'analyse de la rentabilité des clients et des performances des employés
- Résolution des conflits en quelques secondes plutôt qu'en quelques minutes, heures ou même journées
- Réduction des délais moyens de recouvrement
- Traitement moins redondant des commandes en double
- Capture électronique des approbations
- Audits du traitement des livraisons ou des blocages de facturation

Étapes stratégiques et réalistes vers la gestion automatisée des commandes

Faire simple

Les capacités de traitement des bons de commandes par Esker on Demand comprennent l'acheminement des documents, la capture et la saisie des données, le flux d'approbation électronique, la piste d'audit, l'établissement de rapports et l'archivage automatique. Dans le cadre de sa méthodologie, Esker encourage les clients à résumer les étapes du traitement de leurs commandes clients, à identifier les interventions humaines, à les classer par ordre de priorité en fonction des coûts et des retours, et à automatiser d'abord celles qui sont prioritaires.

Les niveaux de disponibilité du service Esker on Demand permettent une approche progressive du traitement automatisé des bons de commande. Les entreprises peuvent instantanément mettre en place une solution sans risque ni investissement lourd, puis l'étendre lorsqu'elles sont prêtes ou selon l'évolution des besoins.

Par exemple, les entreprises qui veulent principalement supprimer le traitement papier inefficace des bons de commande peuvent opter pour une solution Esker on Demand fournissant des capacités basiques de traitement automatisé, d'indexation et de workflow. À partir de là, d'autres options plus avancées peuvent s'ajouter à la solution, telles que les fonctions de reconnaissance optique de caractères, l'intégration ERP, la capture de documents dynamique et la formation personnelle.

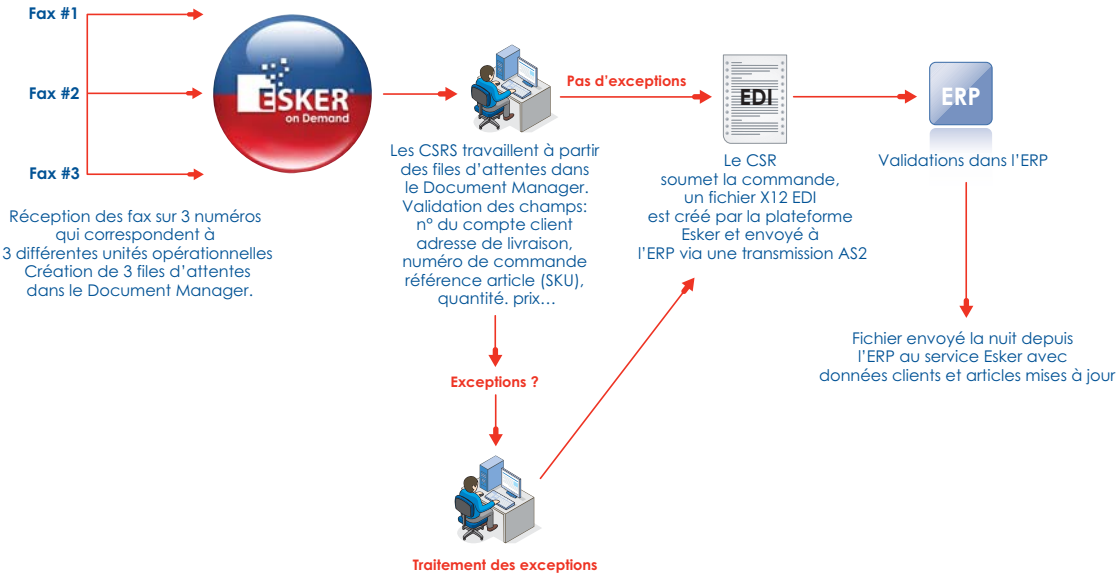
Résultats obtenus par les clients Esker suite à l'automatisation du traitement de leurs bons de commande

- Traitement des commandes 76 % plus rapide par rapport au processus manuel
- Augmentation du nombre de commandes traitées de 5 à 50 par heure
- Économies de plus de 20 € par commande sur les coûts de retraitement
- + de 1 800 clients supplémentaires ayant opté pour l'initiative de commerce électronique sans qu'ils aient eu à changer leur processus de commande
- Amélioration de 25 % des résolutions de problèmes au premier appel
- Réduction des délais de livraison de 4 à 1 journée grâce à l'identification et au traitement immédiat des commandes prioritaires
- Économies de 9 100 heures et de 118 000 € la première année d'automatisation des commandes pour 2 clients
- Croissance soutenue de 20 % sans aucune augmentation de personnel au service client
- Réduction du nombre de traitements des commandes par les commerciaux du service client de 50 %, permettant à davantage de commerciaux de se concentrer sur le service client
- Économie de 3,5 millions d'euros en coûts de main d'œuvre sur 3 ans

Cas client : Healthcare Products Co.

Grâce à la solution Esker on Demand, les commandes par fax entrantes de ce fabricant mondial au capital de 7 milliards d'euros sont acheminées et traitées dans l'une des trois files d'attente des différentes unités opérationnelles. Les bons de commande sont analysés automatiquement afin d'extraire les données utiles, telles que le nom du client, le numéro de bon de commande, le numéro de produit, l'unité de mesure et le total du bon de commande. Les commandes urgentes et prioritaires sont identifiées afin de bénéficier d'un traitement particulier. Le service Esker effectue ensuite une recherche dans la base de données afin de vérifier les données capturées. Une fois les données validées, le service Esker crée automatiquement un fichier X12 EDI pour un envoi sécurisé à l'application ERP de l'entreprise. Le bon de commande d'origine est ensuite indexé afin que les utilisateurs puissent rapidement le récupérer à partir d'une base de données ou d'un référentiel disponible sur le système ERP de l'entreprise et l'interface Web du service Esker.

S'il existe des anomalies dans les données capturées par rapport aux données principales de l'ERP, le bon de commande est présenté à un utilisateur sur une interface de validation Web en ligne présentant une vue simultanée du bon de commande et des données capturées. Dans cet environnement, les utilisateurs peuvent également « apprendre » au système à reconnaître les données appropriées dans différents formats de commande. Lorsqu'un format client a été appris, les utilisateurs peuvent activer le traitement « touchless » (sans intervention humaine) et les commandes suivantes sont traitées automatiquement, de la réception du fax jusqu'à l'envoi sécurisé EDI, sans qu'un agent n'intervienne.



Points majeurs du retour sur investissement

- 100 % de visibilité sur les commandes traitées
- Possibilité de classer par ordre de priorité les commandes spéciales
- Débit de commandes 100 % électronique
- Taux de traitement sans aucune intervention humaine de 70 %
- Près de 60 % de réduction des frais de main d'œuvre pour la saisie des commandes
- 43 % de réduction des coûts mensuels de traitement des commande

À propos d'Esker

Leader de l'automatisation des processus documentaires

Esker est un leader reconnu en matière d'aide aux organisations pour réduire l'utilisation des documents papier, supprimer les processus manuels et simplifier les environnements informatiques. Grâce à sa plate-forme complète, Esker propose les bénéfices du traitement automatisé de documents en tant que services à la demande (SaaS) et solutions sur site. Les clients atteignent des niveaux d'efficacité opérationnelle significatifs, parviennent à faire des économies et enregistrent un retour sur investissement dans les trois à six mois, tout en gagnant en visibilité et en contrôle des processus commerciaux de la commande au règlement (Order to Cash) et de l'achat au paiement (Procure to Pay), aussi bien pour la gestion des commandes et les comptes fournisseurs que pour les achats et les comptes clients.

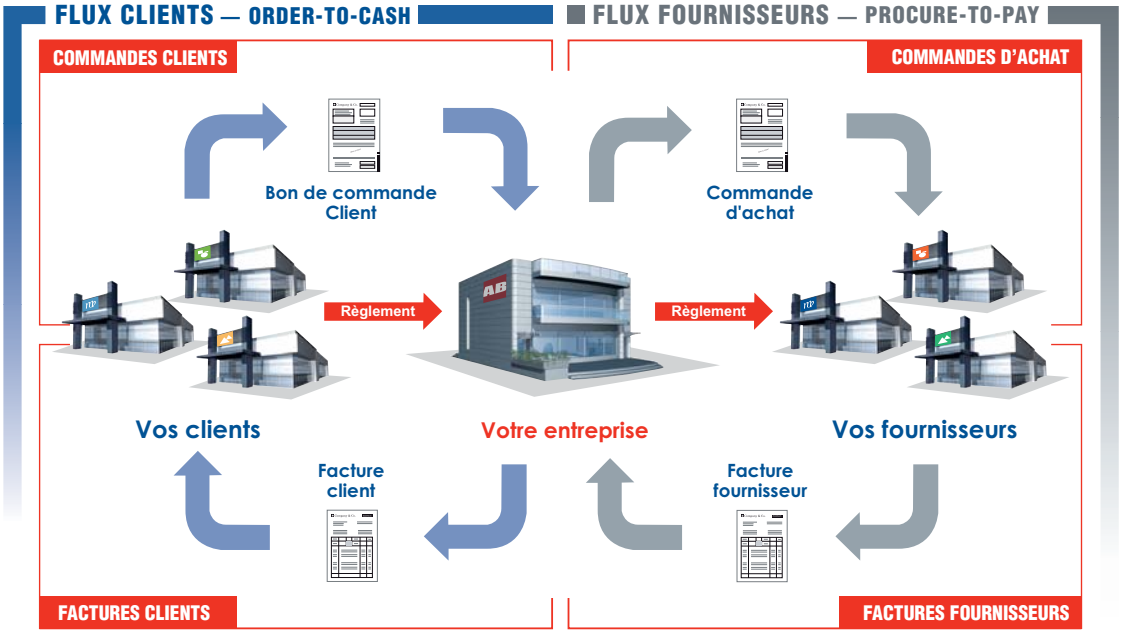
Créée en 1985, l'entreprise Esker est désormais présente dans le monde entier avec plus de 80 000 clients et des millions d'utilisateurs titulaires d'une licence. Le siège social international de la société Esker se trouve à Lyon et le siège social américain est à Madison (Wisconsin). Pour plus d'informations, rendez-vous sur le site **www.esker.fr**. Suivez Esker sur Twitter et rejoignez le groupe de discussion **twitter.com/eskerinc**.

Solutions

Cycles de l'achat au paiement, de la commande au règlement et automatisation

Afin d'aider les organisations à ne plus utiliser de papier, à automatiser les processus administratifs pour accélérer la conversion des liquidités, améliorer la satisfaction client, améliorer les résultats de la chaîne d'approvisionnement et augmenter la rentabilité, les solutions Esker couvrent les cycles Procure to Pay et Order to Cash :

- **Traitement des bons de commande** pour automatiser la saisie et l'acheminement des commandes clients entrantes
- **Facturation des comptes clients** pour automatiser le traitement et l'envoi de documents de facturation en fonction des préférences des clients
- **Traitement des comptes fournisseurs** pour automatiser la saisie et l'acheminement des factures fournisseurs et autres effets à payer
- **Achat en ligne** pour automatiser le traitement et l'envoi de documents de la chaîne d'approvisionnement en fonction des préférences des fournisseurs



Contactez-nous

Esker SA
10 rue des Emeraudes
69006 Lyon ▪ France

Tél. : +33 (0)4 72 83 46 46
E-mail : info@esker.fr
www.esker.fr

Esker dans le monde

Allemagne ▪ www.esker.de
Australie ▪ www.esker.com.au
Espagne ▪ www.esker.es
Etats-Unis ▪ www.esker.com
France ▪ www.esker.fr
Italie ▪ www.esker.it
Malaisie ▪ www.esker.com.my
Nouvelle Zélande ▪ www.esker.co.nz
Royaume-Uni ▪ www.esker.co.uk
Singapour ▪ www.esker.com.sg

WP-EOD-FR-008-A