



# SUPPRIMER LES DIFFICULTÉS DANS LE TRAITEMENT DES COMMANDES ET FACTURES CLIENTS

En automatisant la gestion des commandes, Zimmer Biomet a accéléré la livraison de matériels médicaux essentiels



— EN BREF

# ZIMMER BIOMET



Fabrication et distribution  
de matériels médicaux



Présent dans plus de  
**100** pays



~ **20 000**  
commandes clients par mois



~ **15 000**  
factures clients par mois



ERP SAP

## ENJEUX

Le nombre de commandes clients  
à traiter a été multiplié par 2

Zimmer Biomet conçoit, fabrique et distribue du matériel médical innovant aux chirurgiens et cliniciens dans plus de 100 pays. Avec ses produits destinés aux opérations chirurgicales, Zimmer Biomet doit s'appuyer sur un processus de gestion des commandes rapide et efficace. C'est ce qui a poussé Eric Bertorello, Responsable des ventes EMEA IT chez Zimmer Biomet, à rechercher une solution d'automatisation. *"Il est très important pour nous de pouvoir clôturer toutes les commandes dans la même journée, car dès le lendemain matin, il y a de nouvelles opérations chirurgicales programmées dans de nombreux hôpitaux"*.

Deux ans après la mise en place de la **solution Esker de digitalisation des commandes** chez Biomet, Eric Bertorello et son équipe ont dû faire face à une augmentation significative du volume de commandes provoquée par la fusion entre Zimmer et Biomet. *"À ce moment-là, le nombre de commandes clients a tout simplement doublé"*. Comme augmenter les ressources humaines n'était pas une option envisageable, Zimmer Biomet a commencé à compter de plus en plus sur la solution Esker.

### CHALLENGES



Assurer une livraison du matériel médical rapide et à temps pour les opérations



S'adapter au nouveau volume de commandes provoqué par la fusion entre Zimmer et Biomet

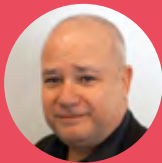


Assurer la conformité avec Chorus Pro, le portail d'envoi de factures à l'administration publique française



Gagner en visibilité sur les processus de traitement des commandes

"Les tableaux de bord nous aident à voir les commandes restant à traiter et ce qu'il nous reste à faire avant la fin de la journée."



**Eric Bertorello**  
Responsable des ventes  
EMEA IT chez Zimmer Biomet

## SOLUTION

L'automatisation du traitement des commandes étendue dans le monde entier

Zimmer Biomet a choisi Esker pour automatiser ses processus de gestion des commandes en France en 2014. Après la fusion des sociétés Zimmer et Biomet, les commandes ont augmenté jusqu'à atteindre le nombre de 20 000 par mois, qui étaient réceptionnées sous différents formats (fax, e-mail, EDI, portail, application mobile).

La transition de la multi-localité et du travail sur site au télétravail liée à la crise sanitaire a ajouté un nouveau besoin, surtout pour le service Comptabilité Clients. Les factures étaient traitées au format papier depuis 2014, mais cela n'était plus envisageable compte tenu du travail à distance et du nombre de factures à gérer.

Le fait qu'Esker fournisse plusieurs solutions via une seule plateforme s'est avéré être un énorme avantage. Pour une entreprise qui envoie plus de 15 000 factures clients par mois, la possibilité de **digitaliser plusieurs processus à la fois** fait une grande différence dans la qualité de gestion des commandes.



# RÉSULTATS

Améliorer la communication et la visibilité tout en garantissant la continuité des activités

Grâce à la solution Esker, les temps de traitement des commandes ont été considérablement réduits. Elle a également permis au Service Client de ne plus perdre de temps à faire des relances par téléphone ou e-mail. Le workflow de validation automatique "facilite la communication et l'information entre les services. Il est très important d'avoir une interaction immédiate", observe Eric Bertorello.

De plus, les tableaux de bord de la solution Esker permettent au Service Client de suivre l'activité quotidienne et d'éviter l'oubli de commande, réduisant ainsi les situations de stress pour les équipes. La transition de la multi-localité et du travail sur site au télétravail a également été facilitée par la solution Esker en rendant les workflows de validation plus fluides tout en réduisant les erreurs.

Cette réorganisation a non seulement permis d'améliorer la communication interne chez Zimmer Biomet, mais elle a également amélioré les relations avec ses clients. Ces derniers savent qu'ils peuvent compter sur un traitement rapide des commandes et une résolution efficace des litiges si cela devait arriver.



"Lorsque j'ai interrogé les différents Services Clients EMEA, nous sommes tous d'accord sur le fait que sans la solution Esker, il aurait été complètement impossible de travailler de cette manière."



**Eric Bertorello**  
Responsable des ventes  
EMEA IT chez Zimmer  
Biomet

# Comme Zimmer Biomet, vous souhaitez digitaliser le traitement de vos commandes et factures clients ? Nos équipes sont à votre écoute.

JE CONTACTE MON INTERLOCUTEUR ESKER >

**À PROPOS D'ESKER :** Leader mondial des solutions d'automatisation des cycles de gestion Procure-to-Pay et Order-to-Cash, Esker valorise les départements financiers et services clients des entreprises et renforce la coopération interentreprises. La plateforme cloud Esker permet d'animer un écosystème vertueux avec ses clients et fournisseurs. Intégrant des technologies d'Intelligence Artificielle (IA), les solutions d'Esker permettent de gagner en productivité et d'améliorer la visibilité sur son activité, tout en renforçant la collaboration avec ses clients, ses fournisseurs et ses collaborateurs. ETI française dont le siège social se situe à Lyon, Esker est présente en Europe, en Amérique du Nord, en Asie/Pacifique et en Amérique du Sud. Cotée sur Euronext Growth à Paris (Code ISIN FR0000035818), l'entreprise a réalisé 112 M€ d'euros de chiffre d'affaires en 2020, dont 2 tiers à l'international.

[info@esker.fr](mailto:info@esker.fr) • [www.esker.fr](http://www.esker.fr)

