



## Le Comptoir Général de Robinetterie

choisit Esker pour dématérialiser le traitement de plus de 1 000 bons de commandes par jour.



Le Comptoir Général de Robinetterie, CGR, a choisi Esker DeliveryWare 5.0 pour dématérialiser le traitement de ses commandes clients, soit plus de 1 000 fax reçus par jour. Grâce à la solution Esker DeliveryWare, CGR a réduit considérablement le temps de saisie de ses commandes clients ; un gain de temps qui permet notamment à ses techniciens-commerciaux sédentaires (TCS) de répondre plus rapidement et plus efficacement aux besoins des clients.

### Le contexte

Grossiste en robinetterie et en accessoires à Reims, CGR dispose d'un catalogue de plus de 16 000 références produits qu'il s'engage à livrer dans toute la France en 24 heures.

Le traitement des 1 000 bons de commandes clients reçus quotidiennement, essentiellement par fax, représente donc pour CGR un processus critique garant de la satisfaction de ses clients : livraison conforme à la commande passée (référence article, quantité, prix), respect des délais de livraison, suivi de commande...

Afin de traiter ces bons de commandes dans les meilleurs délais et répondre à l'engagement de livraison en 24 heures, les 50 techniciens de CGR, après réception des fax, devaient les saisir manuellement dans l'ERP de l'entreprise ; une tâche chronophage et à faible valeur ajoutée qui ne leur permettait pas de se consacrer entièrement à l'amélioration des offres et au service client.

### Le besoin

Face à cette problématique, la direction de CGR a souhaité se doter d'une solution de Lecture Automatique de Documents (LAD) pour automatiser et dématérialiser le traitement de ses bons de commande, et ainsi libérer les équipes techniques de la saisie des commandes.

L'objectif de CGR était de :

- faire gagner du temps aux techniciens et ainsi leur permettre de se concentrer sur les propositions commerciales faites aux clients,
- fiabiliser le système de réception et de gestion des commandes afin d'avoir un historique complet pour chaque compte client.

### La solution

Après avoir consulté plusieurs acteurs du marché, le choix de CGR s'est porté sur la solution d'Esker, Esker DeliveryWare, qui répondait à ses critères, à savoir :

- la qualité et la souplesse de la solution,
- la possibilité de la faire évoluer en toute autonomie,
- la qualité du support technique,
- une société à taille humaine similaire à CGR.

Concrètement, Esker DeliveryWare permet aujourd'hui à CGR de dématérialiser le traitement de plus de 1 000 bons de commande chaque jour, depuis la capture des données, jusqu'à la création de la commande dans l'ERP.

Dès réception, les bons de commandes sont orientés, en fonction des processus internes, vers une machine fax, une imprimante, un compte de messagerie interne ou vers le circuit de traitement de Lecture Automatique des Commandes Clients.

Dans ce dernier cas, Esker DeliveryWare récupère automatiquement les données issues de la commande et les vérifie : numéro de commande, adresse de facturation et de livraison, reconnaissance du client...

Une fois vérifiées, les commandes sont ensuite créées automatiquement dans l'ERP Axapta.

L'image électronique de la commande est enfin archivée soit dans Esker DeliveryWare, soit dans l'ERP Axapta, simplifiant ainsi l'accès à l'historique des données et à la commande.

### Les bénéfices

En dématérialisant le traitement de ses bons de commandes, Esker DeliveryWare offre ainsi à CGR la possibilité d'optimiser le temps de traitement de ses commandes clients et ainsi améliorer sa relation client.



La performance de la solution Esker DeliveryWare, sa souplesse et son évolutivité ainsi que la parfaite maîtrise d'Esker de la dématérialisation des processus de gestion des comptes clients ont été décisifs dans notre choix de la solution. Au-delà de la solution, nous avons également été convaincus par la disponibilité du support technique basé en France qui nous garantit une réactivité maximale."

Fabrice Varloteaux ▪ Directeur des Systèmes d'Informations ▪ Comptoir Général de Robinetterie

« Pour une entreprise comme la nôtre qui s'engage à livrer ses produits sous 24h dans toute la France, un retard de livraison, pour quelque motif que ce soit, peut s'avérer extrêmement préjudiciable et impacter la satisfaction de nos clients. Face à cette problématique, Esker DeliveryWare nous dispense non seulement de la saisie et de l'archivage manuels des bons de commandes mais elle nous offre également des fonctionnalités de validation des commandes à plusieurs niveaux, en plusieurs étapes et par plusieurs collaborateurs. »

Fabrice Varloteaux ■ Directeur des Systèmes d'Informations ■ Comptoir Général de Robinetterie

## Gain de temps

Les techniciens de CGR peuvent désormais consacrer plus de temps à la gestion de la relation client puisqu'ils n'ont plus à saisir manuellement les 1 000 bons de commandes quotidiens. Ils peuvent ainsi se recentrer sur le service client et traiter plus rapidement chaque commande, ce qui améliore la satisfaction des clients et la productivité interne.

## Archivage

Grâce à Esker DeliveryWare 5.0, CGR archive également les commandes de ses clients pendant 10 ans.

Fort du succès de ce premier projet, CGR envisage aujourd'hui d'étendre l'utilisation d'Esker DeliveryWare à :

- L'envoi automatique de SMS pour prévenir ses clients en cas de rupture de stock d'un produit commandé ou d'un incident survenu sur sa commande.
- L'automatisation du traitement de ses factures fournisseurs.

### A propos de Comptoir Général de Robinetterie

L'entreprise CGR est un grossiste en robinetterie et accessoires qui réalise un Chiffre d'affaires de 58 millions d'euros et emploie 170 personnes. Implantée à côté de Reims, l'entreprise propose à ses clients plus de 16 000 références produits, stockés dans des entrepôts de plus de 11000 mètres carrés.