



Lise Charmel

Le groupe Lise Charmel se laisse séduire par les solutions Esker pour améliorer ses processus de gestion



LISE CHARMEL

Avec 19 sociétés, 1200 collaborateurs et 62 millions d'euros de chiffre d'affaires en 2006, le groupe Lise Charmel est un des leaders français de la lingerie. Afin d'améliorer son processus de facturation et son délai de règlement clients, le groupe Lise Charmel a choisi d'automatiser et d'externaliser l'envoi de ses factures grâce à la technologie Esker DeliveryWare associée au service Esker on Demand. Face au succès de l'application et à ses nombreux bénéfices, le groupe Lise Charmel a décidé d'étendre son utilisation à d'autres documents de gestion tels que les relances, les relevés de comptes clients et les bulletins de paie.

Le besoin

Doté du progiciel de gestion Cegid Orliweb, le groupe Lise Charmel génère et envoie plus de 5 000 factures par mois.

L'envoi de ces factures était jusqu'alors géré en interne : l'impression des factures était assurée par une personne du service administratif qui les stockait, puis les envoyait une fois par semaine au centre logistique du groupe Lise Charmel situé sur un autre site où elles étaient mises sous pli, affranchies et remises en poste.

Tâches manuelles fastidieuses, machine de mise sous pli défectueuse, délai de 5 jours entre l'émission d'une facture et son envoi, manque de traçabilité... Ce processus lourd et lent ne permettait pas d'assurer un envoi optimal des factures clients et avait un impact sur les règlements clients.

Afin d'optimiser son processus de facturation clients et d'améliorer son besoin en fond de roulement, le groupe Lise Charmel a donc décidé de réorganiser son crédit client

La solution

Après avoir consulté plusieurs offres du marché, le groupe Lise Charmel a choisi la technologie Esker DeliveryWare associée au service Esker on Demand afin d'automatiser et d'externaliser l'envoi de ses 5 000 factures clients mensuelles.

Utilisée en mode ASP, la technologie Esker DeliveryWare récupère les factures en sortie de Cegid Orliweb et les transmet de manière sécurisée au centre de production d'Esker où elles sont imprimées, mises sous pli, affranchies et remises en poste.

- A l'issue de ce premier projet réussi, le groupe Lise Charmel a également confié à Esker l'envoi de ses factures à destination des clients internationaux.
- Aujourd'hui, de nombreuses autres opportunités ont vu le jour et l'utilisation d'Esker DeliveryWare et d'Esker on Demand a été étendue à trois autres documents de gestion : les relances, les relevés de comptes clients et les bulletins de paie.

Les bénéfices

En automatisant et en externalisant l'envoi de ses documents de gestion avec les solutions d'Esker, le groupe Lise Charmel a pu structurer ses processus de gestion et a ainsi obtenu de nombreux bénéfices :

Un gain de temps de 50 % sur l'envoi des factures clients

La personne en charge des envois de factures a économisé environ 50 % de son temps en se déchargeant totalement des tâches manuelles d'impression et de mise sous pli des 5 000 factures mensuelles du groupe. Aujourd'hui, elle ne gère plus que l'envoi des avoirs clients et de certaines factures à l'export nécessitant un traitement particulier, soit 10 % des volumes traités auparavant.

Une diminution de 20 % du délai de règlement client

Le groupe Lise Charmel a réduit le délai d'envoi de ses factures, notamment en supprimant les navettes internes. Son processus de facturation a été accéléré, faisant ainsi passer son délai de règlement client de 120 jours à 100 jours.

Une traçabilité et une sécurité accrues

Le passage d'un processus manuel à un processus automatisé garantit l'exhaustivité et la traçabilité de tous les envois de documents, et les utilisateurs savent à tout moment quel est le statut de leurs envois.



Pour qu'un client paye ses factures, le premier pré-requis est qu'il les reçoive correctement et dans les meilleurs délais ! Esker on Demand est aujourd'hui un facteur de traçabilité et de véracité vis-à-vis du client qui ne peut pas dire qu'il ne les a pas reçues.

Philippe Besson ▪ Cash Manager
▪ Groupe Lise Charmel



La notion de service a été déterminante pour nous. Esker on Demand nous a permis d'externaliser une fonction qui n'avait pas de valeur ajoutée. Au-delà des bénéfices concrets, le projet a également été très structurant et nous a amené à repenser et améliorer nos processus de gestion, du formatage des factures jusqu'à notre organisation ou encore nos bons de commandes.

Véronique Perrayon ■ Responsable Contrats Fournisseurs ■ Groupe Lise Charmel

L'enrichissement du fichier clients et l'amélioration du service client

Grâce aux outils d'analyse et à la remontée des NPAI (N'habite Pas à l'Adresse Indiquée), le service Esker on Demand a également permis au service commercial du groupe Lise Charmel d'améliorer son fichier client; un gage de qualité et de crédibilité vis-à-vis de ses clients.

A propos du Groupe Lise Charmel

Avec 19 sociétés, 1200 collaborateurs et 62 millions d'euros de chiffre d'affaires en 2006, le groupe Lise Charmel est un des leaders français de la lingerie. Le groupe Lise Charmel regroupe les marques Lise Charmel, Eprise, Antinéa et Antigél.