

L'Administration des Ventes de Messer France externalise l'envoi de plus de 10 000 factures par mois grâce à Esker on Demand



Messer compte parmi les leaders de l'industrie des gaz industriels avec plus de 60 filiales dans 30 pays en Europe et en Asie ainsi qu'au Pérou. Les activités internationales sont gérées à partir de Sulzbach près de Francfort en Allemagne, alors que la direction des fonctions techniques comprenant la logistique, l'ingénierie et la production ainsi que les technologies d'applications est installée à Krefeld. Messer est la plus grande entreprise de gaz industriels dirigée par son propriétaire.

Messer produit et fournit de l'oxygène, de l'azote, de l'argon, du dioxyde de carbone, de l'hydrogène, de l'hélium, de l'acétylène, des gaz de protection pour le soudage, des gaz alimentaires, des gaz spéciaux, des gaz médicaux et différents mélanges de gaz. Tous ces gaz sont livrés suivant l'application et les besoins du client sous formes liquide, gazeuse ou conditionnés dans des emballages sous haute pression (300 bars).

www.messer.fr

Industrie

Messer France, un des leaders de l'industrie des gaz industriels, a choisi Esker pour externaliser et optimiser l'envoi de ses factures clients, de ses lettres de relance et de nombreux courriers bureautiques (mailings, enquêtes...), soit plus de 125 000 courriers par an. Une solution qui a notamment permis à son service Administration des Ventes (ADV) d'optimiser son processus de facturation clients et d'améliorer ainsi son processus de gestion des comptes clients.

Le contexte

Dotée du progiciel SAP, l'ADV de Messer France envoie chaque fin de mois plus de 10 000 factures clients. A cela s'ajoutent de nombreux envois quotidiens de courriers bureautiques : enquêtes de satisfaction, mailing d'informations, mailing marketing... soit 400 envois par mois environ.

Depuis plusieurs années, Messer France gérait l'envoi de tous ces documents en interne, grâce à une salle courrier équipée d'une machine de mise sous pli et de plusieurs imprimantes. L'envoi des 10 000 factures clients mobilisait ainsi une personne du service ADV pendant 3 à 4 jours à la fin de chaque mois. Outre une organisation logistique complexe, la gestion interne de ces envois occasionnait de nombreux problèmes : panne de machine, problèmes d'imprimantes, de maintenance, limitation en volume...

Le besoin

souhaité mettre en place une solution pour automatiser et externaliser l'envoi de ses factures clients, poste clé et incontournable pour une entreprise, avec pour objectif à la fois de :

- **garantir la qualité et la traçabilité** des envois de factures,
- **gagner du temps et des ressources** en interne,
- **gérer les envois multiples** au même client en un seul courrier,
- **assurer un suivi fiable** des retours de courriers et des PND (Pli Non Distribué) et améliorer ainsi sa base de données clients.

La solution

Après avoir sollicité plusieurs acteurs du marché, l'ADV de Messer France a très rapidement choisi Esker pour la réactivité de ses équipes commerciales, sa solution adaptée aux besoins de l'entreprise, mais également pour son expertise sur l'environnement SAP.

Dans un premier temps, un test sur 50 courriers a été réalisé, suivi d'un test d'un mois pour paramétrer la solution et l'adapter au mieux aux besoins de Messer France et à son système SAP.

Aujourd'hui, la solution Esker on Demand est utilisée quotidiennement par l'Administration des Ventes pour externaliser plus de 10 000 factures clients par mois et par le service Recouvrement pour externaliser l'envoi de ses relances clients par courrier simple et recommandé avec accusé de réception.

Une dizaine de personnes utilisent ainsi la solution à partir de SAP au sein de ces deux services.

La facturation est un processus clé dans une entreprise mais l'envoi quotidien des factures est une tâche lourde et fastidieuse. C'est pourquoi nous avons choisi d'externaliser cette partie de notre activité auprès d'Esker qui nous a convaincu par la performance de ses solutions, sa très forte expertise en tant que partenaire SAP et la réactivité dont ses équipes ont fait preuve.

Dominique Bonnet ■ Responsable Administration Des Ventes ■ Messer France

Gestion des courriers non distribués

Esker on Demand permet également au service ADV de Messer France d'optimiser sa gestion des PND (Pli Non Distribué). La responsable ADV reçoit les PND et transmet ces informations aux personnes en charge des clients concernés.

Regroupement de factures

Grâce à Esker on Demand, les factures destinées à un même client sont regroupées automatiquement puis envoyées dans un seul pli là où Messer France envoyait auparavant autant de plis qu'il y avait de factures. Le regroupement de factures permet ainsi à Messer France de réaliser d'importantes économies sur l'affranchissement et de gagner en crédibilité vis-à-vis de ses clients

Les bénéfices

Grâce à l'externalisation des envois de courriers, Messer France a ainsi pu améliorer son processus de gestion des comptes clients.

Gain de temps et économies

Esker on Demand a permis aux équipes ADV et Recouvrement de Messer France de passer d'un processus alliant édition de papier et traitement manuel, à un processus totalement informatisé et automatisé directement à partir de SAP. Parallèlement, les équipes ont pu se recentrer sur leur cœur de métier.

La personne en charge de la mise sous pli aux Services Généraux se consacre aujourd'hui pleinement à ses missions et n'a plus à assurer d'astreintes trois ou quatre jours tous les mois.

Qualité et traçabilité des envois

Les factures clients de Messer France sont aujourd'hui envoyées avec une traçabilité sans failles, indispensable aux demandes de preuves de ses clients. En cas de litige, Messer France peut fournir immédiatement la preuve de l'envoi de la facture.

Fort de ces premiers projets réussis et des bénéfices obtenus rapidement dans son processus de facturation client, Messer souhaite aujourd'hui poursuivre sa démarche d'externalisation. La société envisage ainsi d'étendre l'utilisation d'Esker on Demand à d'autres

Grâce à Esker on Demand, nous avons optimisé l'envoi de nos factures clients et je suis beaucoup plus sereine. En fin de mois, je n'ai plus qu'à appuyer sur un bouton pour envoyer nos 10 000 factures en quelques minutes et je suis notifiée automatiquement de toutes les anomalies ce qui me permet de corriger et d'améliorer tous les jours notre base clients. Nous avons donc amélioré la qualité de notre processus de facturation et contribuons ainsi à la réduction du DSO !

Dominique Bonnet ■ Responsable Administration Des Ventes ■ Messer France