

Le Comptoir Général de Robinetterie choisit Esker DeliveryWare pour dématérialiser le traitement de plus de 1 000 bons de commandes par jour

Lyon, le 17 novembre 2009 – Esker, acteur majeur de la dématérialisation des échanges de documents, a été choisi par Le Comptoir Général de Robinetterie (CGR) pour automatiser 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 des commandes clients; un gain de temps qui permet, notamment, à ses technico-commerciaux sédentaires (TCS) de répondre plus rapidement et plus efficacement aux besoins des clients.

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 1000 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 dématérialiser le traitement de ces bons de commande et ainsi libérer ses équipes techniques de la saisie manuelle des commandes, CGR a choisi la solution Esker DeliveryWare.

« 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 » explique Fabrice Varloteaux, Directeur des Systèmes d'Informations de CGR.

Concrètement, Esker DeliveryWare permet aujourd'hui à CGR de dématérialiser le traitement de plus de 1000 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, adresses 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.

« 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 permettant ainsi d'éliminer toute erreur à l'enregistrement de la commande. Par ailleurs, lorsqu'un client a des questions relatives à une commande, son interlocuteur peut très facilement accéder à sa commande et lui apporter une réponse. » ajoute Fabrice Varloteaux.

En dématérialisant le traitement de ses bons de commandes, Esker DeliveryWare offre ainsi à CGR la possibilité de :

- décharger ses techniciens de la saisie manuelle des 1 000 bons de commande quotidiens pour se recentrer sur le service client (proposition de référence alternative en cas de rupture de stock, information sur les promotions en cours, rédaction des offres commerciales...),
- traiter plus rapidement chaque commande en améliorant ainsi la satisfaction des clients et la productivité interne,
- diminuer les erreurs de saisie ou de commande,
- remplacer l'archivage manuel par un archivage électronique des commandes 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,
- la facturation électronique.

Contacts Presse – AMALTHEA

Céline GAS – Tel: 04 26 23 41 33 ■ Email: cgas@amalthea.fr
Julie BARBARAS – Tel: 04 26 23 41 48 ■ Email: jbarbaras@amalthea.fr

A propos de CGR ■ www.cgr-robinetteir.fr

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.

A propos d'Esker ■ www.esker.fr

Créé en 1985, Esker est un des principaux éditeurs de solutions et services de dématérialisation à la demande et un des acteurs majeurs du SaaS en France (Software as a Service).

Dédiés à tous les acteurs de l'entreprise (Direction Financière, Comptabilité, Ressources Humaines, Marketing...), ses solutions et services à la demande, Esker DeliveryWare, Esker on Demand et FlyDoc permettent aux entreprises d'automatiser et de dématérialiser la réception et l'envoi de leurs documents (factures fournisseurs, bons de commandes, factures clients, lettres de relances, courriers commerciaux et marketing, bulletins de paie...) par courrier, fax, e-mail ou SMS. Esker aide ainsi les entreprises à éliminer le papier et sa manipulation de leurs processus de gestion tout en améliorant leur productivité, leurs cycles de gestion et leur impact environnemental.

Les solutions d'Esker sont utilisées par plus de 80 000 organisations dans le monde telles que Adecco, AGF, Aldes, EDF, Flammarion, Lafarge, Manpower, Microsoft Corp., Whirlpool, Samsung... ainsi que par des PME, TPE, associations, professions libérales et particuliers.

Avec un chiffre d'affaires de 26,6 millions d'euros en 2008, Esker se positionne comme le 22^{ème} éditeur de logiciels français et 3^{ème} en région Rhône-Alpes.

Présent en Amérique du Nord, en Europe et en Asie/Pacifique, Esker est un des éditeurs de logiciels français le plus présent à l'international avec 72 % de son chiffre d'affaires réalisé hors de France, dont 43% aux Etats-Unis.

Esker est également 3ème éditeur mondial de solutions de serveurs de fax (Source IDC) avec ses solutions Esker FaxTM, VSI FAX® for Unix et Esker FaxTM for Notes, et 6ème éditeur mondial de logiciels Host Access avec ses solutions Tun® Plus et SmarTerm.

Esker est cotée sur Euronext Paris Compartiment C (Code ISIN FR0000035818) et bénéficie du label d'entreprise innovante décerné par Oséo (N° A0605040V).

© 2009 Esker S.A. Tous droits réservés. Esker, le logo Esker, Esker Fax, VSI-FAX, SmarTerm, Persona et Tun sont des marques commerciales ou déposées d'Esker S.A. Tous les autres noms de marque appartiennent à leurs propriétaires respectifs.



Esker SA ■ 10 rue des Emeraudes ■ 69006 Lyon ■ France
Tél. : +33 (0) 4 72 83 46 46 ■ Fax : +33 (0) 4 72 83 46 40 ■ info@esker.fr ■ www.esker.fr

