Le Groupe EUROFEU professionnalise son service client en confiant à Esker la dématérialisation de 300 000 documents par an

Dématérialisation – Courriers clients – SaaS

Lyon, le 31 mars 2014 — Le Groupe EUROFEU, Entreprise familiale soucieuse de conserver une qualité de service irréprochable, a confié à Esker l'envoi de plus de 300 000 factures clients, relances et lettres de change par an. Avec l'assurance d'une remise dans le réseau postal en moins de 24 heures et la mise à disposition d'un portail web dédié à ses clients, le Groupe EUROFEU dispose d'un service fiable et complet, de l'externalisation à la dématérialisation qui apporte une véritable valeur ajoutée pour ses clients.

Jusqu'à fin juillet 2012, le processus d'envoi des factures et relances clients était confié à un prestataire extérieur et présentait certaines faiblesses en termes de réactivité, de fiabilité et de transparence notamment dues à l'augmentation du volume des documents à traiter. Dans un souci d'amélioration permanente de son service client, la direction de la société a souhaité industrialiser ce processus.

« Entreprise en forte croissance, nous devons faire face à une augmentation exponentielle de nos volumes de courriers. Client d'Esker de longue date, nous savions qu'ils disposaient de l'infrastructure et de la taille adéquates à notre volumétrie et à nos exigences. Leurs équipes ont parfaitement compris nos besoins ainsi que ceux de nos clients et leur solution pourra nous accompagner tout au long de notre évolution » témoigne Alain Motz, Secrétaire Général du Groupe EUROFEU.

Une seule solution quel que soit le mode de diffusion

Entièrement intégrée au système de gestion Microsoft Dynamics AX, la solution Esker permet au Groupe EUROFEU de diffuser automatiquement ses factures clients, selon leur choix :

- De manière électronique par e-mail en sortie de l'ERP ou mis à disposition sur un portail web de consultation
- Par courrier grâce au centre courrier d'Esker où ils seront imprimés, mis sous pli, affranchis et remis en poste en moins de 24 heures

« Avec la solution Esker, nous sommes certains que, quel que soit le mode de diffusion, le volume ou les contraintes spécifiques à certains clients, les documents sont envoyés immédiatement quand il s'agit de documents dématérialisés et dans les 24 heures pour les courriers. Implémentée en seulement quelques mois, la solution permet de gérer l'ensemble de notre flux documentaire client tout en étant entièrement transparente pour nos employés » ajoute Patrick Gouverneyre, DSI du Groupe EUROFEU.

Une vraie valeur ajoutée en termes de service client

Le Groupe EUROFEU a déjà enregistré les bénéfices suivants :

- **Une diminution du nombre d'erreurs** avec l'automatisation de l'impression, la mise sous pli et le routage qui étaient jusque-là réalisés manuellement,
- **Une amélioration de la traçabilité des envois** quel que soit le volume traité ou la période de l'année avec la mise en place de code-barres sur chaque page permettant un suivi précis de chaque facture,
- **Un gain de qualité de service et d'image de marque**, grâce à la mise à disposition d'un portail centralisé sur lequel le client peut choisir son mode de réception des factures et consulter l'ensemble de sa bibliothèque documentaire.

« En tant qu'entreprise 100 % made in France, nous nous devons de proposer à nos clients un service irréprochable toujours à la pointe de la technologie. Avec les solutions de dématérialisation Esker, nous améliorons indiscutablement notre service client en leur apportant toujours plus de qualité et de transparence. C'est une vraie valeur ajoutée vis-à-vis de la concurrence » conclut Alain Motz.

À propos du Groupe EUROFEU

Avec plus d'une vingtaine d'agences couvrant l'ensemble du territoire, près de 550 000 extincteurs produits annuellement dans son usine de Senonches (28) et plus de 1,850 million d'organes de sécurité en parc maintenance, Eurofeu est un des tous premiers acteurs sur le marché de la sécurité incendie et propose une offre globale.

Aujourd'hui le groupe Eurofeu est composé de plusieurs sociétés, employant près de 1000 personnes avec un chiffre d'affaires d'environ 80 millions d'Euros.

À propos d'Esker

Esker est un des principaux éditeurs mondiaux de solutions d'automatisation des processus documentaires et de dématérialisation des documents de gestion. S'adressant à tous les acteurs de l'entreprise, ses solutions en nuage (Cloud Computing) permettent aux entreprises d'automatiser et de dématérialiser la réception, le traitement et l'envoi de leurs documents : factures fournisseurs, bons de commandes, factures clients, lettres de relances, bulletins de paie, courriers commerciaux et marketing, etc. 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 entreprises dans le monde telles que Adecco, EDF, Entremont, Flammarion, Manpower, Thomson Reuters, Samsung ou encore Whirlpool, ainsi que par des ETI.

Avec un chiffre d'affaires de 41,1 millions d'euros en 2013, Esker se positionne comme le 23ème éditeur de logiciels français et 3ème en région Rhône-Alpes selon le classement Truffle 100 France 2013. Esker se classe également au 5ème rang des champions du SaaS selon l'AFDEL avec une croissance de plus de 16 % de ses solutions Cloud en 2013, représentant plus de 61% du chiffre d'affaires du Groupe (89% en France).

Couvrant l'Amérique du Nord, l'Europe et l'Asie/Pacifique, Esker est un des éditeurs de logiciels français le plus présent à l'international avec 65 % de son chiffre d'affaires réalisé hors de France, dont 41 % aux Etats-Unis.

Esker est cotée sur NYSE Alternext à Paris (Code ISIN FR0000035818) et bénéficie du label d'entreprise innovante décerné par Oséo (N° A1209022V).

Esker SA

10 rue des Emeraudes, 69006 Lyon
Tél. – +33 (0) 4 72 83 46 46
Fax – +33 (0) 4 72 83 46 40
E-mail – info@esker.fr

Contacts Presse – AMALTHEA

Claire FAUCON – Tel: 04 26 78 27 13
E-mail: cfaucon@amalthea.fr

Julie BARBARAS – Tel: 04 26 78 27 12
E-mail: jbarbaras@amalthea.fr

Suivez-nous