



Commande client – SAP – Order-to-Cash

Esker dématématise les 220 000 commandes clients annuelles de GE Healthcare

Lyon, le 9 juillet 2013 – Esker, un des principaux éditeurs mondiaux de solutions de dématématisation des processus documentaires et partenaire des solutions logicielles et technologies SAP®, a été choisi par GE Healthcare, expert dans les domaines de l'imagerie médicale et des technologies de l'information, pour dématématiser son processus de traitement des commandes clients, soit 220 000 documents par an.

Pour GE Healthcare, le traitement des commandes client est une opération particulièrement critique en raison de la nature des biens commercialisés, à savoir des produits contenant des matériaux radioactifs ayant des durées de conservation limitées. GE Healthcare doit donc disposer d'un processus rapide et fiable lui permettant d'améliorer les performances à tous les échelons de l'entreprise et d'accroître la satisfaction des clients : deux enjeux majeurs dans un environnement où la productivité des équipes est essentielle.

Auparavant, toutes les commandes clients étaient traitées manuellement au sein de GE Healthcare, de la saisie à l'archivage en passant par l'enregistrement dans SAP. Ce processus très chronophage était source de nombreuses erreurs et laissait peu de temps aux équipes pour offrir un véritable service clients.

« *Nous avons souhaité optimiser notre processus de traitement des commandes pour, d'une part, le fiabiliser en réduisant le nombre d'erreur de saisie et, d'autre part, réaliser des économies avec un système d'enregistrement des commandes plus performant. Maintenant, grâce à Esker, 34 % de nos commandes reçues par fax et par e-mail sont traitées sans interventions manuelles et nous sommes certains que ce pourcentage n'ira qu'en augmentant : nous serons ainsi vraiment en mesure d'améliorer la productivité de notre service clients et la satisfaction globale de notre clientèle* » explique Peter Langworthy, directeur du service clients Europe chez GE Healthcare.

La solution Esker permet à GE Healthcare :

- de saisir, traiter et archiver automatiquement ses commandes clients,
- d'améliorer la traçabilité des commandes tout au long de leur cycle de vie,
- de raccourcir les délais entre la commande et son règlement et donc de réduire le besoin en fond de roulement.

« *Notre service clients apprécie tout particulièrement de pouvoir récupérer rapidement et facilement les commandes clients archivées. Outre le gain de temps que cela représente, l'équipe se trouve également en mesure d'assurer un niveau de service supérieur auprès de nos clients : elle peut faire preuve d'une plus grande flexibilité et d'une meilleure réactivité quelle que soit la requête* » ajoute Peter Langworthy.

« *La dématématisation du traitement des commandes clients permet de multiples synergies à l'échelle de l'entreprise : grâce aux gains de productivité, les équipes de notre service clients peuvent se consacrer à des activités à plus forte valeur ajoutée comme la relation clients, ce qui génère une croissance indirecte des ventes et contribue, à terme, à accélérer l'encaissement. Ces bénéfices s'avèrent particulièrement intéressants dans le contexte économique actuel, où il devient difficile d'obtenir une croissance pure du chiffre d'affaires. La dématématisation des commandes contribue aujourd'hui clairement à mieux remplir nos objectifs en réduisant les coûts d'exploitation, en rationalisant les processus métier essentiels et en gagnant du temps* » conclut Peter Langworthy.

À propos de GE Healthcare ■ www.gehealthcare.com

GE Healthcare offre des technologies et services médicaux révolutionnaires ouvrant une nouvelle ère dans les soins médicaux. La société assure la prestation de services aux professionnels de la santé et à leurs patients dans plus de 100 pays. Son expertise dans les domaines de l'imagerie médicale et des technologies de l'information, les diagnostics médicaux et les systèmes de monitoring patient aide les cliniciens à exceller dans le traitement d'un plus grand nombre de patients à travers le monde, et ce à moindre coût. GE Healthcare collabore de longue date avec les professionnels de santé dans le but d'instaurer une meilleure prise en charge des patients grâce à une qualité diagnostique accrue et une surveillance plus efficace.

A propos d'Esker ■ <http://www.esker.fr>

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, Lafarge, Manpower, Thomson Reuters, Samsung ou encore Whirlpool, ainsi que par des ETI.

Avec un chiffre d'affaires de 40,3 millions d'euros en 2012, Esker se positionne comme le 23^{ème} éditeur de logiciels français et 3^{ème} en région Rhône-Alpes selon le classement Truffle 100 France 2013. Esker se classe également au 5^{ème} rang des champions du SaaS selon l'AFDEL avec une croissance de plus de 25 % de ses solutions Cloud en 2013, représentant plus de 55% du chiffre d'affaires du Groupe (88% 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 68 % 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).

©2013 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

