

# MSA double la capacité de traitement de ses commandes et offre une visibilité en temps réel à son service client grâce à l'automatisation

Succès dans la mise en place de la solution d'automatisation complète d'Esker grâce à son intégration parfaite à l'environnement SAP® de MSA

Lyon — 10 juin 2014 — **Esker**, un des principaux éditeurs mondiaux de solutions d'automatisation des processus documentaires et partenaire SAP® a été choisi par **MSA**, premier fabricant mondial de produits de sécurité de grande qualité, pour automatiser le traitement de ses commandes clients. La mise en place de la solution Esker, dans l'environnement SAP® existant, a permis à MSA d'améliorer considérablement l'efficacité, la vitesse de traitement et le suivi des centaines de commandes qu'elle traite quotidiennement.

Auparavant, MSA assurait la gestion de ses commandes en combinant deux solutions logicielles avec pour conséquence une charge de travail superflue et un manque de visibilité et d'efficacité. Aujourd'hui, la solution automatise le traitement et l'intégration dans SAP® de 100% des commandes transmises à Esker. Ce processus a pu être encore accéléré par la fonctionnalité d'apprentissage d'Esker, laquelle permet à MSA d'inculquer des règles de lecture à la volée, rendant la reconnaissance des caractères et la lecture des données encore plus précises. En plus du traitement des commandes clients, MSA a choisi d'automatiser et d'externaliser l'envoi de son courrier via Esker on Demand.

« Avant la mise en place de la solution Esker, lorsque nos clients appelaient, cela pouvait s'avérer difficile de leur indiquer le statut exact en fonction de la complexité de leurs commandes », déclare Cindy Klass, Responsable du service client chez MSA. « A présent, l'ensemble du service, composé de plus de 75 personnes, dispose d'une parfaite visibilité sur chacune des commandes. La fonctionnalité d'apprentissage nous a été d'une aide remarquable : elle a permis de diviser par deux la charge de travail et la durée de traitement. »

## Une expérience positive riche en résultats

Pour Cindy Klass et son équipe, le professionnalisme des équipes de consultants et de support technique d'Esker a représenté un critère de choix aussi important que les performances de la solution. L'un des éléments requis lors de l'implémentation était la personnalisation de la solution afin d'en accroître sa performance, incluant la possibilité de soumettre directement des commandes via l'interface Esker. « Les équipes d'Esker se sont démenées pour nous assurer une satisfaction au-delà même de nos exigences » explique Cindy Klass. « Le support technique dont nous avons bénéficié, et ce depuis l'implémentation jusqu'à l'aide à l'identification des commandes urgentes, s'est avéré primordial dans la réussite de ce projet. »

## MSA retire aujourd'hui de nombreux bénéfices

- une réduction d'environ 50% du temps de traitement de leurs commandes clients ;
- une efficacité accrue du traitement des commandes grâce au choix d'une solution unique ;
- un accès facilité aux documents en vue d'audits grâce à l'archivage électronique ;
- un suivi des commandes amélioré, permettant à MSA de répondre aux exigences de leurs clients.

Ce partenariat avec Esker offre également à MSA l'accès à un vaste réseau d'utilisateurs, ainsi qu'à de nombreuses ressources en matière de formation utilisateurs, telles que l'EAUC (Esfer Americas User Conference) et les groupes utilisateurs régionaux. Mis en relation avec des clients membres des groupes utilisateurs, MSA a pu bénéficier de retour d'expérience dans la mise en place de nouvelles pratiques professionnelles pertinentes. « *Les informations partagées par cette société concernant leur processus de traitement nous ont conduit à opter, comme eux, pour un programme de travail à distance pour les chargés de commandes. Cela représente un gain de valeur ajoutée souvent négligé* » conclut Cindy Klass.

## À propos de MSA

Créé en 1914, nous sommes le principal fabricant au monde de produits de sécurité de grande qualité. Les produits MSA sont faciles à utiliser et à entretenir, et sont également des appareils et équipements de protection ultrasophistiqués, qui résultent de nombreuses heures de R&D, de tests permanents et d'un engagement sans faille pour la qualité, permettant de sauver des vies et de protéger des milliers d'hommes et de femmes jour après jour. Un grand nombre de nos produits les plus connus intègrent de multiples combinaisons de composants électroniques, de systèmes mécaniques et de matériaux avancés pour garantir que les utilisateurs du monde entier restent protégés, même dans les situations les plus dangereuses.

Notre dévouement à la sécurité est la clé de notre croissance d'année en année. Au cours de 8 des 10 dernières années, nous avons atteint des chiffres de croissance record, avec des chiffres d'affaires annuels de plus de 1 milliard de dollars.

## À propos d'Esfer

Esfer 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. Esfer 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'Esfer 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, Esfer se positionne comme le 22ème éditeur de logiciels français et 3ème en région Rhône-Alpes selon le classement Truffle 100 France 2014. Esfer 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, Esfer 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.

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

### Esfer 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@esfer.fr](mailto:info@esfer.fr)

### Contacts Presse – AMALTHEA

Séverine CHARPENTIER – Tel : 04 26 78 27 11  
E-mail : [scharpentier@amalthea.fr](mailto:scharpentier@amalthea.fr)

Julie BARBARAS – Tel : 04 26 78 27 12  
E-mail : [jbarbaras@amalthea.fr](mailto:jbarbaras@amalthea.fr)

Suivez-nous

