

Terumo Medical Corporation accélère le traitement de ses commandes clients grâce à la solution de dématérialisation d'Esker

Dématérialisation – Cloud – Commandes clients

Lyon — 23 juin 2014 — Esker, un des principaux éditeurs mondiaux de solutions d'automatisation des processus documentaires, a été choisi par Terumo Medical Corporation, un des premiers fabricants mondiaux d'appareils médicaux, afin d'optimiser la gestion de ses commandes clients. Conçue pour une automatisation de bout-en-bout, la solution SaaS d'Esker s'intègre parfaitement à l'ERP existant de Terumo, et inclut une technologie de reconnaissance optique de caractères (OCR) afin d'apporter efficacité et précision à chaque étape du traitement des commandes.

Si la plupart des commandes clients de Terumo sont reçues au format EDI (Electronic Data Interchange), certains hôpitaux et cliniques effectuent aujourd'hui encore leurs commandes par fax ou par téléphone. Jusqu'à présent, les fax étaient réceptionnés au format PDF dans une boîte e-mail et devaient être traités quotidiennement, entraînant un certain nombre de problèmes pour le service client de Terumo. « *Nous étions complètement submergés par le travail* », affirme Terri Calabrese, Responsable des comptes clients et du service client chez Terumo. « *Beaucoup d'appels étaient interrompus à cause du nombre important de fax entrants et nous n'avions pas assez de ressources pour gérer toute la charge de travail correctement.* »

Automatisation du traitement des commandes clients

La solution Esker a été sélectionnée après un essai concluant sur 100 commandes tests. « *Les avantages de la solution d'Esker dépassent largement les autres solutions : en comparant ses fonctionnalités aux autres produits que l'on a utilisé jusque-là, c'est le jour et la nuit* » explique Terri Calabrese. « *Nous avons été séduit par les règles d'apprentissage du logiciel pour l'adapter à nos besoins. L'utilisation en mode cloud a aussi été décisive puisqu'elle évite les problèmes d'absence de maintenance lorsque le service est fermé. Enfin, Esker nous a permis de diversifier notre travail.* »

De nombreux avantages

Depuis la mise en œuvre de la solution Esker, Terumo a constaté de nombreux résultats positifs :

- **Une réduction du temps de traitement** : le flux 100% électronique de la solution Esker a permis une réduction de 60% du temps de traitement moyen d'une commande en comparaison au traitement manuel via le progiciel de gestion.
- **Une amélioration du service client** : malgré une quantité de commandes clients entrantes en croissance chaque année, (32 000 en janvier 2013 et 35 000 en janvier 2014), l'automatisation du processus a permis à Terumo d'équilibrer ses effectifs et même de décharger son service client afin de lui permettre de se concentrer sur des tâches davantage orientées vers les clients.
- **Une automatisation complète du traitement des commandes** : après avoir inculqué à la solution les règles de 575 modèles de commandes clients différents, pour lesquels la saisie de données est désormais entièrement supprimée, Terumo profite à présent pleinement de la fonctionnalité d'automatisation complète d'Esker. La fonctionnalité d'apprentissage est aisément utilisée par les chargés de commandes et permet une optimisation de l'automatisation tout au long du processus.

John Pinto, Directeur financier de Terumo, est ravi de l'accueil qu'a reçu la solution auprès du personnel. « *Parmi toutes nos récentes initiatives d'amélioration, la solution Esker est la plus plébiscitée* », assure John Pinto. « *Lorsque j'ai posé la question rhétorique "Que feriez-vous si on supprimait Esker de notre processus ?", tous ont affirmé que cela serait une déception. C'est formidable d'avoir un tel niveau de soutien sur un nouveau produit.* »

À propos de Terumo Medical Corporation

Depuis plus de 80 ans, le nom de Terumo est associé aux appareils médicaux innovants et de haute qualité. Après avoir démarré en tant que fabricant de thermomètres cliniques, Terumo Medical Corporation est devenu l'un des acteurs principaux en technologie médicale, de la fibre creuse aux systèmes de transfusion en passant par le traitement endovasculaire, avec des produits utilisés dans plus de 160 pays et générant un chiffre d'affaires annuel de plus de 3 milliards de dollars.

Terumo développe, fabrique, exporte, importe, vend et distribue une gamme variée d'appareils, ustensiles et accessoires médicaux générant un chiffre d'affaires annuel de 280 millions de dollars, ses gammes de produits étant distribuées par ses deux divisions commerciales : Terumo Interventional Systems et Terumo Medical Products.

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 22ème éditeur de logiciels français et 3ème en région Rhône-Alpes selon le classement Truffle 100 France 2014. 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

Séverine CHARPENTIER – Tel : 04 26 78 27 11
E-mail : scharpentier@amalthea.fr
Julie BARBARAS – Tel : 04 26 78 27 12
E-mail : jbarbaras@amalthea.fr

Suivez-nous

