

bioMérieux divise par 4 le temps de traitement de ses commandes clients aux Etats-Unis avec la solution Esker

Dématérialisation – commandes clients – SAP

Lyon, le 15 avril 2014 — bioMérieux, leader mondial sur le marché des solutions de diagnostic a choisi Esker, pour dématérialiser le traitement de ses commandes clients en mode Cloud aux Etats-Unis. Intégrée à SAP®, la solution d'Esker permet à bioMérieux de répondre à l'augmentation du volume de ses commandes clients reçues par fax et par e-mail, tout en améliorant l'efficacité et la productivité de leur traitement à effectifs constants.

Avant la mise en œuvre de la solution Esker, les sites bioMérieux basés aux États-Unis assuraient le traitement des 75 000 commandes clients annuelles au sein de leur outil de messagerie Microsoft Outlook. Cette manière de travailler était fastidieuse pour l'équipe de 17 personnes chargée de la relation client qui devait assurer manuellement la prise en charge, le tri, la saisie, le transfert et l'archivage des commandes. De surcroit, elles devaient être en mesure, de retrouver rapidement ces documents en cas de demande de la part des clients ou du service commercial.

« *Nous recherchions une solution plus efficace, pouvant améliorer notre niveau de service client en matière de traitement des commandes* », explique Jean-Mathieu Farret, responsable senior du service clients de bioMérieux. « *Auparavant, nos processus impliquaient trop d'interventions manuelles. Nous avons également besoin d'une meilleure transparence des informations pour satisfaire les besoins des clients tout au long du cycle d'approvisionnement* ».

Après avoir étudié les solutions de plusieurs fournisseurs, la société bioMérieux a été convaincue par le témoignage de la société MEDRAD, déjà cliente d'Esker. Le fait qu'Esker ait passé avec succès l'étape du POC (Proof of concept), a permis de conforter le choix de bioMérieux « *Esker a révolutionné le traitement de nos commandes en matière de prix, de présentation, d'expérience et de certification SAP. Leur solution correspondait parfaitement à nos besoins* », continue Jean-Mathieu Farret, « *Esker a relevé le défi proposé lors de l'essai de validation, en allant même au-delà de nos attentes. De ce fait, ces résultats ont confirmé notre enthousiasme initial à leur égard* ».

Les résultats

Aujourd'hui, le processus de gestion des commandes de bioMérieux est entièrement dématérialisé, de la réception de la commande jusqu'à sa création dans le système SAP. La technologie intelligente de capture des données proposée par Esker extrait avec précision les informations des commandes, tandis que le workflow automatisé les transfère à la personne compétente du service clients.

bioMérieux enregistre de nombreux bénéfices, parmi lesquels :

- Un déploiement rapide et intégré de la solution grâce au modèle Cloud et à la méthodologie agile,
- La réduction du nombre d'étapes requises pour le traitement d'une commande fax ou e-mail (4 étapes, contre 8 précédemment),
- La réduction du délai moyen de traitement d'une commande à 2 minutes, contre 8 auparavant,
- Des économies chiffrées à 53 000 euros au cours des 6 derniers mois de l'année 2013, avec des estimations atteignant 137 000 euros d'économies pour l'année 2014,
- Une meilleure gestion du volume croissant de commandes à effectifs constants,
- Un engagement renforcé et une satisfaction améliorée de la part de l'équipe en charge des commandes,
- Une solution évolutive permettant d'aller au-delà du traitement des commandes (par exemple la dématérialisation des contrats de service).

À propos de bioMérieux

Leader mondial sur le marché des diagnostics in vitro depuis 50 ans, bioMérieux opère dans plus de 150 pays, par l'intermédiaire de 41 filiales et d'un large réseau de distributeurs. Son chiffre d'affaires a atteint 1 588 millions d'euros en 2013, 87 % de ces ventes étant réalisées à l'étranger.

bioMérieux fournit des solutions de diagnostic (réactifs, instruments, logiciels) visant à déterminer l'origine de la maladie et de la contamination, de façon à soigner les patients et à assurer la sécurité des consommateurs. Ses produits servent à diagnostiquer les maladies infectieuses et à obtenir des résultats médicaux de grande précision pour le dépistage et le suivi des cancers, ainsi que pour les urgences cardiovasculaires. Ils permettent par ailleurs de détecter les microorganismes dans les secteurs de l'agroalimentaire, de la pharmacie et des produits cosmétiques.

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

