

Dématérialisation – Commandes clients – SaaS

## Kern Pharma divise par 2 le temps de traitement de ses commandes clients grâce à la solution Esker

Lyon, le 23 mars 2015 – [Esker](#), annonce avoir été choisi par [Kern Pharma](#), société du [Groupe Indukern](#), spécialisée dans le développement, la fabrication et la mise sur le marché de médicaments, principalement sur le segment des génériques, pour automatiser le traitement de ses 75 000 commandes clients annuelles. A la clé, un temps de traitement divisé par deux et une réduction de moitié du délai de réponse aux clients, permettant ainsi d'assurer la livraison, dans les temps, des médicaments à l'établissement destinataire.

Kern Pharma, dont le siège est situé à Terrassa en Espagne, reçoit chaque année 75 000 commandes transmises par EDI, fax ou e-mail, dont près de 40 000 sont à saisir manuellement dans son système de gestion. Grâce à la mise en place de la solution d'automatisation du traitement des commandes clients d'Esker directement intégrée à son système SAP, Kern Pharma gagne désormais un temps considérable tout en réduisant les risques d'erreurs associés au traitement manuel.

La solution Esker, en mode SaaS, permet de lire toutes les commandes reçues par fax ou e-mail (en moyenne 3 000 par mois) et d'en extraire les données essentielles, qui sont ensuite validées et intégrées au système de gestion de Kern Pharma. La nouvelle interface utilisateur d'Esker offre un environnement convivial qui simplifie le traitement des commandes.

### Un gain de temps de 50%

Depuis le déploiement de la solution Esker, Kern Pharma traite chaque commande entrante en 50 secondes en moyenne, alors que cette opération pouvait prendre jusqu'à deux minutes auparavant. C'est un gain de temps parfois supérieur à 50% qui lui permet de réduire d'autant le délai de réponse à ses clients. Les principaux avantages observés par Kern Pharma sont les suivants :

- Temps de traitement par commande divisé par deux
- Traçabilité accrue du processus : chaque action est archivée
- Recherche simplifiée des commandes : quelques clics dans l'application suffisent pour retrouver un document
- Moins d'espace physique dédié à l'archivage dans les bureaux

### Des tableaux de bord personnalisables et collaboratifs

Le service clients de Kern Pharma dispose, par ailleurs, de tableaux de bord lui permettant de visualiser rapidement des informations essentielles telles que le nombre de commandes reçues sur une période de temps donnée ainsi que le temps moyen consacré au traitement des commandes, le tout sous forme de rapports, d'indicateurs de mesure et de graphiques. Les différents volets qui constituent ces tableaux de bord sont très simples à configurer et à personnaliser en fonction du profil de l'utilisateur, et facilitent ainsi la prise de décision en cas d'incohérences.

D'après Irene Liébanas, coordinatrice du service clients chez Kern Pharma, « la solution Esker simplifie le traitement du flux de commandes en proposant un environnement convivial. Elle fournit en outre des informations utiles à la gestion administrative et au suivi des commandes, avec à la clé un meilleur confort de travail et une satisfaction client accrue ».

## L'avenir du projet

À peine quelques mois après sa mise en œuvre au sein du service de production de Kern Pharma, la solution Esker apparaît comme une source d'économies et de synergies potentielles.

Pour Albert Almajano, directeur du pôle Systèmes au sein du Groupe Indukern : « *Esker nous a épaulé à chaque étape du projet, se tenant toujours à notre disposition même après le déploiement. Au vu de cette expérience positive, nous avons recommandé sa solution à d'autres acteurs du secteur et nous envisageons même de l'adopter dans d'autres sociétés du groupe* ».

## À propos de Kern Pharma

Kern Pharma est une société spécialisée dans le développement, la fabrication et la mise sur le marché de produits pharmaceutiques. Créée en 1999 par le Groupe Indukern, elle s'est imposée en une quinzaine d'années comme un acteur de référence dans l'industrie espagnole des médicaments génériques. Depuis toujours, Kern Pharma articule la croissance de son activité autour de deux axes stratégiques : le développement, la fabrication et la mise sur le marché de médicaments sous la marque Kern Pharma, d'une part, et la prestation externe de services de développement de produits, de fabrication à façon et de production de produits chimiques, d'autre part. Kern Pharma compte plus de 650 collaborateurs et produit quelque 100 millions d'unités par an.

## À propos d'Esker

Esker est un des principaux éditeurs mondiaux de solution de dématérialisation des documents en mode Cloud.

Parce que l'utilisation du papier pénalise encore trop les entreprises, Esker leur permet de dématérialiser le traitement de leurs documents de gestion : commandes d'achats, factures fournisseurs, commandes clients, factures clients, réclamations clients... Ses solutions logicielles sont adaptées à tous les environnements : géographiques, réglementaires, technologiques.

Les solutions d'Esker sont utilisées par plus de 11 000 clients dans le monde, des ETI aux grands groupes, parmi lesquels Arkadin, le Groupe Bel, bioMérieux, Bayer, Direct Energie, Léa Nature, Sanofi, Staci, Vaillant Group, ou encore Whirlpool.

Avec un chiffre d'affaires de 46,1 millions d'euros en 2014, dont 65% issu de ses solutions Cloud, Esker se positionne comme le 22ème éditeur de logiciels français et 3ème en région Rhône-Alpes selon le classement Truffle 100 France 2014.

Présent en Amérique du Nord, en Europe et en Asie/Pacifique, Esker est un des éditeurs de logiciels français les plus présents à l'international avec 65% de son chiffre d'affaires réalisé hors de France, dont 40% 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](mailto:info@esker.fr)

### Contacts Presse – AMALTHEA

Claire Faucon – Tel : 04 26 78 27 13  
E-mail : [cfaucon@amalthea.fr](mailto:cfaucon@amalthea.fr)

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

Suivez-nous

