

## Kärcher choisit Esker pour automatiser le traitement de ses commandes et standardiser son service client

Lyon, le 23 janvier 2012 – Esker, un des principaux éditeurs mondiaux de solutions de dématérialisation des processus documentaires, annonce la signature d'un contrat avec Kärcher USA, leader mondial des solutions de nettoyage, pour centraliser son service client et automatiser le traitement de ses commandes grâce à une solution globale, en mode SaaS.

Sur les 450 commandes clients reçues quotidiennement pour les 12 marques de produits Kärcher et les sept sites nord-américains, près de 90 % arrivaient par fax. Jusqu'à aujourd'hui, chaque fax était traité manuellement et chacune des marques Kärcher disposait d'un service client dédié. L'efficacité, la traçabilité et la confiance en ce processus papier, entièrement manuel, étaient insuffisantes. Afin de réaliser des gains de productivité au sein de ses équipes et d'améliorer l'efficacité de son service client, Kärcher souhaitait se doter d'une solution hébergée capable d'être intégrée facilement à son système SAP actuel.

« Notre processus de traitement n'était pas efficace », explique Jeff Fithian, Directeur du service informatique de Kärcher. « Les fax étaient imprimés, collectés, acheminés, posés sur le bureau des destinataires et enregistrés manuellement dans notre système SAP. Si une copie du fax devait être récupérée ultérieurement par le service client, selon la manière dont elle avait été scannée et stockée, il pouvait être très difficile, voire impossible, de la retrouver. »

Kärcher recherchait donc une solution permettant à ses équipes d'accéder facilement au fax d'origine sans nécessiter l'installation de nouveaux serveurs ou logiciels et ainsi supprimer ces tâches sans valeur ajoutée jusqu'alors effectuées par le service client.

En recherchant la solution la plus appropriée, Kärcher s'est retrouvé face à de nombreuses options. « Nous avons consulté différents fournisseurs et avons même envisagé de mettre en place une solution en interne », ajoute Jeff Fithian. « Un jour, quelqu'un m'a transmis un e-mail d'invitation à un séminaire en ligne Esker. J'y ai assisté, et vous connaissez la suite. Esker disposait d'une forte expertise des applications SAP et proposait exactement ce dont nous avons besoin en termes de solution « prête à l'emploi », ne nécessitant pas de développements importants de notre côté. »

Avec la solution Esker, Kärcher pourra accéder immédiatement à l'image des commandes clients depuis le système SAP en cliquant sur un simple lien URL. Jeff Fithian espère ainsi réaliser d'importants gains de productivité, notamment au sein du service client.

« Notre équipe de service client est importante, dispersée géographiquement et gère nos multiples marques. Cela crée des dysfonctionnements car nous ne disposons pas de la flexibilité et des outils nécessaires pour traiter notre activité croissante sans augmenter les effectifs » indique Jeff Fithian. « Grâce aux solutions Esker, nous visons une amélioration de la productivité de 30 % pour notre équipe service client. Cela nous permettra de développer nos activités sans recruter de nouvelles personnes, et de repositionner nos employés les plus qualifiés sur des activités à plus forte valeur ajoutée afin de mieux servir nos clients, plutôt que de saisir des données. »

Kärcher entend maximiser l'utilisation de la solution Esker sur les années à venir afin de réduire les coûts et d'améliorer les processus dans l'entreprise. Jeff Fithian conclut: « Après une période de stabilisation, nous envisageons de poursuivre l'automatisation de nos processus clés avec notamment la facturation clients et le service de courrier à la demande. Les technologies Esker présentent un potentiel important pour Kärcher et nous

souhaitons en tirer pleinement profit. »

---

**Contacts Presse – AMALTHEA**  
**Clément MOULET** – Tel: 04 26 23 41 55 - Email: [cmoulet@amalthea.fr](mailto:cmoulet@amalthea.fr)  
**Julie BARBARAS** – Tel: 04 26 23 41 48 - Email: [jbarbaras@amalthea.fr](mailto:jbarbaras@amalthea.fr)

---

**À propos de Kärcher** ■ [www.karcherna.com](http://www.karcherna.com)

Leader mondial de la production de nettoyeurs haute pression à eau chaude ou froide, Kärcher Amérique du Nord propose une vaste gamme de plus de 100 modèles différents de nettoyeurs à haute pression industriels ou commerciaux. Ses équipements de nettoyage de sol industriels ou commerciaux comprennent des solutions de nettoyage innovantes délivrées par des marques de confiance. Les systèmes de traitement des eaux de lavage et de nettoyage à glace sèche de Kärcher Amérique du Nord présentent des alternatives de nettoyage uniques pour de nombreuses applications. Avec son siège à Englewood, Colorado, le centre d'excellence mondialement reconnu de Kärcher Amérique du Nord est situé sur le terrain de notre site de fabrication d'Englewood, Colorado

**A propos d'Esker** ■ [www.esker.fr](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 36,3 millions d'euros en 2011, Esker se positionne comme le 21<sup>ème</sup> éditeur de logiciels français et 3<sup>ème</sup> en région Rhône-Alpes.

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° A0605040V).

---

© 2011 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](mailto:info@esker.fr) ■ [www.esker.fr](http://www.esker.fr)

