



Administration des Ventes de Messer France externalise l'envoi de plus de 10 000 factures clients à Esker on Demand

2009 – Messer France, un des leaders de l'industrie des gaz industriels, a choisi Esker pour externaliser et optimiser l'envoi de ses factures clients et de nombreux courriers bureautiques (mailings, enquêtes...), soit plus de 125 000 courriers par an. Une solution qui a notamment permis à l'Administration des Ventes (ADV) d'optimiser son processus de facturation clients et d'améliorer ainsi son processus de gestion des comptes clients.

Avec SAP, l'ADV de Messer France envoie chaque fin de mois plus de 10 000 factures clients. A cela s'ajoutent de nombreux envois quotidiens de courriers : enquêtes de satisfaction, mailing d'informations, mailing marketing... soit 400 envois par mois environ.

Avant 2009, Messer France gérait l'envoi de tous ces documents en interne, grâce à une salle courrier équipée d'une machine de mise sous pli. L'envoi de plus de 10 000 factures clients mobilisait ainsi une personne du service ADV pendant 3 à 4 jours à la fin de chaque mois. Outre une organisation interne de ces envois occasionnait de nombreux problèmes: panne de machine, problèmes d'imprimantes, de maintenance, limitation en matière de capacité.

Face à ces défis, et parmi plusieurs acteurs du marché, l'ADV de Messer France a très rapidement choisi Esker pour la réactivité de ses équipes commerciales, son expertise sur l'environnement SAP, mais également pour son expertise sur l'environnement SAP. Dans un premier temps, un test sur 50 courriers a été réalisé, puis la solution a été adaptée au mieux aux besoins de Messer France et à son système SAP.

« C'est un processus clef dans une entreprise mais l'envoi quotidien des factures est une tâche lourde et fastidieuse. C'est pourquoi nous avons cherché une solution externe. L'activité auprès d'Esker qui nous a convaincu par la performance de ses solutions, sa très forte expertise en tant que partenaire SAP et la rapidité de mise en œuvre. » déclare Dominique Bonnet, Responsable ADV chez Messer France.

Esker on Demand est utilisée quotidiennement par l'Administration des Ventes pour externaliser plus de 10 000 factures clients par mois. Cette solution permet également d'externaliser l'envoi de ses relances clients par courrier simple et recommandé avec accusé de réception.

Grâce à l'externalisation des envois de courriers, Messer France a amélioré son processus de gestion des comptes clients et a ainsi pu améliorer son processus de facturation.

Traçabilité des envois : Les factures clients de Messer France sont aujourd'hui envoyées avec une traçabilité sans failles, indispensable pour garantir la satisfaction de ses clients. En cas de litige, Messer France peut fournir immédiatement la preuve de l'envoi de la facture.

Gain de temps et économies : Esker on Demand a permis aux équipes ADV et Recouvrement de Messer France de passer d'un processus alliant partie manuelle et partie automatisée, à un processus totalement informatisé et automatisé directement à partir de SAP. Parallèlement, les équipes ont pu se recentrer sur leurs missions. La personne en charge de la mise sous pli aux Services Généraux se consacre aujourd'hui pleinement à ses missions et n'a plus à assurer ces envois tous les mois.

Meilleure gestion des NPAI : Esker on Demand permet également au service ADV de Messer France d'optimiser sa gestion des NPAI (N'Habite pas à l'Adresse). Le service ADV reçoit les NPAI et transmet ces informations aux personnes en charge des clients concernés.

Regroupement de factures : Grâce à Esker on Demand, les factures destinées à un même client sont regroupées automatiquement puis envoyées en un seul envoi. Avant, Messer France envoyait auparavant autant de plis qu'il y avait de factures. Le regroupement de factures permet ainsi à Messer France de réduire ses coûts d'envoi.

sur l'affranchissement et de gagner en crédibilité vis-à-vis de ses clients.

ers projets réussis et des bénéfices obtenus rapidement dans son processus de facturation client, Messer souhaite aujourd'hui pour la société envisage ainsi d'étendre l'utilisation d'Esker on Demand à d'autres applications tels que l'envoi des traites et avis de virement par courrier et la facturation électronique.

Esker – DFCG

DFCG, l'Association nationale des Directeurs Financiers et de Contrôle de Gestion, organisent six ateliers à travers toute la France de février à mai 2009 pour rencontrer les Directions Financières et échanger sur le thème de **la dématérialisation des flux documentaires dans le processus client : de la prise de commande à la facturation et au recouvrement.**

Dominique Bonnet, Responsable ADV chez Messer France, interviendra pour apporter son expertise le 26 mai 2009 à Paris.

Pour plus d'informations sur les dates, les lieux et les inscriptions :

www.dfcg.com, rubrique événements, ou sur www.esker.fr/dfcg

■ www.messer.fr

Messer est un des leaders de l'industrie des gaz industriels avec plus de 60 filiales dans 30 pays en Europe et en Asie ainsi qu'au Pérou. Les activités internationales sont gérées à partir de son siège à Krefeld, en Allemagne, alors que la direction des fonctions techniques comprenant la logistique, l'ingénierie et la production ainsi que les technologies d'applications est installée à Krefeld. Messer est une entreprise de gaz industriels dirigée par son propriétaire. Messer produit et fournit de l'oxygène, de l'azote, de l'argon, du dioxyde de carbone, de l'hydrogène, de l'hélium, de l'acétylène, du gaz alimentaire, des gaz spéciaux, des gaz médicaux et différents mélanges de gaz. Tous ces gaz sont livrés suivant l'application et les besoins du client sous forme de bouteilles ou en vrac dans des emballages sous haute pression (300 bars).

Messer emploie aujourd'hui 277 collaborateurs et réalise un chiffre d'affaires de 88,7 millions d'euros.

■ www.esker.fr

Esker est un des principaux éditeurs de solutions et services de dématérialisation à la demande et un des acteurs majeurs du SaaS en France (Software as a Service).

Esker aide les entreprises (Direction Financière, Comptabilité, Ressources Humaines, Marketing...), ses solutions et services à la demande, Esker DeliveryWare, Esker on Demand et Esker DeliveryWare, permettent aux entreprises d'automatiser et de dématérialiser la réception et l'envoi de leurs documents (factures fournisseurs, bons de commandes, factures clients, lettres de relances, courriers de paiement...) par courrier, fax, e-mail ou SMS. Esker aide ainsi les entreprises à éliminer le papier et sa manipulation de leurs processus de gestion tout en améliorant leur performance et leur impact environnemental.

Esker est utilisée par plus de 80 000 organisations dans le monde telles que Adecco, AGF, Aldes, EDF, Flammarion, Lafarge, Manpower, Microsoft Corp., Whirlpool, Samsung, les professions libérales et particuliers.

En France, avec un chiffre d'affaires de 26,6 millions d'euros en 2008, Esker se positionne comme le 22^{ème} éditeur de logiciels français et 3^{ème} en région Rhône-Alpes.

En Europe du Nord, en Europe et en Asie/Pacifique, Esker est un des éditeurs de logiciels français le plus présent à l'international avec 72 % de son chiffre d'affaires réalisé hors de France.

Esker est le 3^{ème} éditeur mondial de solutions de serveurs de fax (Source IDC) avec ses solutions Esker FaxTM, VSI FAX® for Unix et Esker FaxTM for Notes, et 6^{ème} éditeur mondial de solutions de gestion de documents Tun@ Plus et SmarTerm.

Esker est cotée à l'Euronext Paris Compartiment C (Code ISIN FR0000035818) et bénéficie du label d'entreprise innovante décerné par Oséo (N° A0605040V).

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.