

## James Hardie dématérialise le traitement de ses commandes clients grâce à Esker DeliveryWare

**Lyon, le 2 décembre 2008** - Esker, leader mondial des solutions de dématérialisation des échanges de documents, annonce la signature d'un nouveau contrat avec James Hardie Building Products, leader mondial sur les marchés de l'habillage de façade en fibre ciment et des plaques support-carrelage. Déjà utilisatrice des solutions d'Esker pour automatiser l'envoi de ses fax, James Hardie a choisi Esker DeliveryWare pour dématérialiser le traitement de ses commandes clients. James Hardie procède actuellement à la mise en œuvre d'Esker DeliveryWare en adoptant une stratégie par étapes afin de l'intégrer à sa solution SAP et d'optimiser la vitesse et la précision du traitement de ses commandes clients.

« Selon nos estimations et après étude préalable, nous pensons pouvoir atteindre un taux de 90 % de saisie automatique des commandes clients grâce à Esker DeliveryWare », déclare Shelley Wolfe, Directeur des Systèmes de Gestion au sein de James Hardie. « Dématérialiser le traitement de nos commandes clients nous permettra de bénéficier d'une précision accrue, d'une plus grande ponctualité dans nos livraisons tout en réduisant les erreurs d'expédition et les délais de réponse aux demandes de nos clients. Grâce à Esker DeliveryWare, nous pourrons ainsi traiter un volume croissant de commandes de plus en plus complexes, sans avoir à augmenter l'effectif de notre service clients. Cette capacité nous sera particulièrement utile pour gérer la croissance de nos nouveaux produits dont les commandes tendent à être à la fois plus sophistiquées et plus longues (plus de dix lignes par commande)»

Concrètement, Esker DeliveryWare permettra à James Hardie d'automatiser la capture, le traitement et l'indexation des milliers de commandes reçues chaque mois par fax et e-mail. Esker DeliveryWare permet la gestion intégrale du processus de prise de commande en relation directe avec la solution SAP de l'entreprise. Les commandes sont ainsi vérifiées et créées automatiquement dans le système avec toutes les garanties de protection contre les erreurs de saisie ou de commande et en capitalisant sur les processus métier existant. Esker DeliveryWare associera ensuite automatiquement l'image de la commande client à la transaction SAP, rendant ainsi les informations disponibles à tout moment pour consultation.

« Pour une entreprise comme James Hardie, qui expédie ses commandes de matériaux par camions entiers, un retour marchandise du client, pour quelque motif que ce soit, peut s'avérer extrêmement coûteux. Non seulement Esker DeliveryWare dispense de la saisie et de l'archivage manuels, mais elle offre des fonctionnalités de validation des commandes à plusieurs niveaux, en plusieurs étapes et par plusieurs collaborateurs permettant d'éliminer ainsi toute erreur susceptible de provoquer des retours. Par ailleurs, lorsqu'un client a des questions

*relatives à une commande, son interlocuteur peut immédiatement lui apporter une réponse.» ajoute Jean-Michel Bérard, Président d'Esker.*

---

#### **Contacts presse – AMALTHEA**

**Céline GAS** – Tel : 04 26 23 41 33 ▪ Email : [cgas@amalthea.fr](mailto:cgas@amalthea.fr)  
**Julie BARBARAS** – Tel : 04 26 23 41 48 ▪ Email : [jbarbaras@amalthea.fr](mailto:jbarbaras@amalthea.fr)

---

#### **A propos d'Esker ■ [www.esker.fr](http://www.esker.fr)**

Créé en 1985, Esker est un des leaders mondiaux des solutions de dématérialisation des processus documentaires (facturation, prise de commande, recouvrement, vente, marketing...).

Ses solutions logicielles et services à la demande, Esker DeliveryWare et FlyDoc, permettent d'automatiser la réception et l'envoi de documents par courrier, fax, e-mail ou SMS, depuis tout type d'applications (ERP, CRM, bureautique...). Esker aide ainsi les entreprises à éliminer le traitement du papier dans leurs processus documentaires, tout en améliorant leur productivité et en réduisant leurs cycles de gestion.

Ses solutions sont utilisées par des sociétés de renommée mondiale telles que Adecco, AGF, EDF, Flammarion, Lafarge, Lapeyre, Microsoft Corp, Whirlpool, Samsung... ainsi que par des PME, TPE, associations, professions libérales et particuliers.

21<sup>ème</sup> éditeur de logiciels français et 3<sup>ème</sup> en région Rhône-Alpes, Esker est également le plus présent à l'international avec 77 % de son chiffre d'affaires réalisé hors de France, dont 45 % aux Etats-Unis.

Présent en Amérique du Nord, en Europe et dans la zone Asie/Pacifique, Esker a réalisé, en 2007, un chiffre d'affaires de 25,87 millions d'euros.

Esker est également 3<sup>ème</sup> éditeur mondial de solutions de serveurs de fax (Source IDC) avec ses solutions Esker Fax<sup>TM</sup>, VSI FAX® for Unix et Esker Fax<sup>TM</sup> for Notes, et 6<sup>ème</sup> éditeur mondial de logiciels Host Access avec ses solutions Tun® Plus et Smarterm.

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

#### **À propos de James Hardie ■ [www.jameshardie.fr](http://www.jameshardie.fr)**

James Hardie Building Products Inc. s'engage à aider les constructeurs en leur proposant des solutions innovantes susceptibles d'accroître la valeur d'une maison.

Leader mondial de la fabrication de matériaux de construction en fibre ciment, James Hardie propose des produits de construction à base de ciment depuis plus de 100 ans. Il a introduit les produits en fibre ciment aux États-Unis au début des années 1990 comme produit de substitution au bois et au vinyle à la fois durable et nécessitant peu d'entretien.

En raison de leur résistance au vent, au feu, aux chocs et aux inondations, les produits James Hardie® ont été utilisés dans les maisons construites dans des zones à risque d'ouragan et de feu de forêt aux États-Unis. Actuellement adoptée par plus de quatre millions de foyers, la marque James Hardie est le leader incontesté de l'habillage de façade (TBC) aux États-Unis et continue à se classer au premier rang des projets de réaménagement en matière de retour sur investissement, devant les réaménagements de cuisine et de salle de bains.