

## L'Administration des Ventes de Messer France externalise l'envoi de plus de 10 000 factures par mois grâce à Esker on Demand

Lyon, le 28 avril 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, de ses lettres de relance et de nombreux courriers bureautiques (mailings, enquêtes...), soit plus de 125 000 courriers par an. Une solution qui a notamment permis à son service Administration des Ventes (ADV) d'optimiser son processus de facturation clients et d'améliorer ainsi son processus de gestion des comptes clients.

Doté du progiciel 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 bureautiques : enquêtes de satisfaction, mailing d'informations, mailing marketing... soit 400 envois par mois environ.

Depuis plusieurs années, Messer France gérait l'envoi de tous ces documents en interne, grâce à une salle courrier équipée d'une machine de mise sous pli et de plusieurs imprimantes. L'envoi des 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 logistique complexe, la gestion interne de ces envois occasionnait de nombreux problèmes: panne de machine, problèmes d'imprimantes, de maintenance, limitation en volume...

Après avoir sollicité plusieurs acteurs du marché, l'ADV de Messer France a très rapidement choisi Esker pour la réactivité de ses équipes commerciales, sa solution adaptée aux besoins de l'entreprise, mais également pour son expertise sur l'environnement SAP. Dans un premier temps, un test sur 50 courriers a été réalisé, puis un test d'un mois pour paramétrer la solution et l'adapter au mieux aux besoins de Messer France et à son système SAP.

*« La facturation est un processus clef dans une entreprise mais l'envoi quotidien des factures est une tâche lourde et fastidieuse. C'est pourquoi nous avons choisi d'externaliser cette partie de notre 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 réactivité dont ses équipes ont fait preuve. »* déclare Dominique Bonnet, Responsable ADV chez Messer France.

Aujourd'hui, Esker on Demand est utilisée quotidiennement par l'Administration des Ventes pour externaliser plus de 10 000 factures clients par mois et par le service Recouvrement pour 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 clients :

- **Qualité et traçabilité des envois** : Les factures clients de Messer France sont aujourd'hui envoyées avec une traçabilité sans failles, indispensable aux demandes de preuves 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 édition de papier et traitement manuel, à un processus totalement informatisé et automatisé directement à partir de SAP. Parallèlement, les équipes ont pu se recentrer sur leur

cœur de métier. 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 d'astreintes trois ou quatre jours tous les mois.

- **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 Indiquée). La responsable 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 dans un seul pli là où Messer France envoyait auparavant autant de plis qu'il y avait de factures. Le regroupement de factures permet ainsi à Messer France de réaliser d'importantes économies sur l'affranchissement et de gagner en crédibilité vis-à-vis de ses clients.

Fort de ces premiers projets réussis et des bénéfices obtenus rapidement dans son processus de facturation client, Messer souhaite aujourd'hui poursuivre sa démarche d'externalisation. 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 pour la comptabilité fournisseurs, l'archivage et la facturation électronique.

### Tour de France Esker – DFCG

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

**A cette occasion, Dominique Bonnet, Responsable ADV chez Messer France, interviendra pour apporter son retour d'expérience le 26 mai 2009 à Paris.**

Pour plus d'informations sur les dates, les lieux et les inscriptions :  
[www.dfcg.com](http://www.dfcg.com), rubrique événements, ou sur [www.esker.fr/dfcg](http://www.esker.fr/dfcg)

---

#### 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 de Messer ■ [www.messer.fr](http://www.messer.fr)

Messer compte parmi les 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 Sulzbach près de Francfort 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 la plus grande 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, des gaz de protection pour le soudage, des gaz alimentaires, 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 formes liquide, gazeuse ou conditionnés dans des emballages sous haute pression (300 bars).

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

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

Créé en 1985, 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).

Dédiés à tous les acteurs de l'entreprise (Direction Financière, Comptabilité, Ressources Humaines, Marketing...), ses solutions et services à la demande, Esker DeliveryWare, Esker on Demand et FlyDoc 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 commerciaux et marketing, bulletins de paie...) 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 productivité, leurs cycles de gestion et leur impact environnemental.

Les solutions d'Esker sont utilisées par plus de 80 000 organisations dans le monde telles que Adecco, AGF, Aldes, EDF, Flammarion, Lafarge, Manpower, Microsoft Corp., Whirlpool, Samsung... ainsi que par des PME, TPE, associations, professions libérales et particuliers.

Avec un chiffre d'affaires de 26,6 millions d'euros en 2008, Esker se positionne comme le 22<sup>ème</sup> éditeur de logiciels français et 3<sup>ème</sup> en région Rhône-Alpes.

Présent en Amérique 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, dont 43% aux Etats-Unis.

Esker est également 3ème 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 6ème 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).

---

© 2009 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 • www.esker.fr

