

Commandes Clients – Gestion des litiges – Satisfaction client

Esker complète son offre de dématérialisation des commandes clients avec une solution de gestion des litiges

Lyon, le 18 mars 2015 — A l’occasion du salon Documation, les 18 et 19 mars 2015 au CNIT Paris La Défense, Esker, un des principaux éditeurs mondiaux de solutions d’automatisation des processus documentaires, annonce le lancement d’une solution de gestion des litiges pour compléter son offre de dématérialisation des commandes clients. Esker permet ainsi aux entreprises d’améliorer le traitement des réclamations et la satisfaction de leurs clients avec un impact direct sur leur performance financière.

Un litige peut être formulé de multiples manières telles que : une réclamation client, un refus de livraison, un retour de marchandises, un refus de paiement...

Selon les résultats de l’enquête AFDCC sur la Gestion des litiges réalisée en 2014, le nombre de factures litigieuses représente 4 à 6% des factures établies en fonction du secteur d’activité. Le traitement de ces litiges engendre des coûts très élevés pour les organisations qui peuvent être largement réduits grâce à l’automatisation.

Une offre complète pour la gestion des commandes clients

Pour répondre à cette problématique, la solution de gestion des litiges d’Esker permet de créer et de suivre une réclamation au sein d’une même application, de la prise de commande à la réception par le client, et ce jusqu’à ce qu’il soit satisfait de la commande reçue.

Cette nouvelle solution, simple d’utilisation, facilite le traitement des litiges et permet de piloter l’activité client dans sa globalité : identification du litige, hiérarchisation, suivi et résolution. L’ensemble des informations relatives à la commande, aux éventuels litiges et à la livraison sont consignées dans la même interface et rattachées au bon de commande, assurant ainsi la traçabilité et l’efficacité du traitement des réclamations.

« 10 ans après le lancement de notre offre de gestion des commandes clients utilisée par de nombreuses entreprises dans le monde, cette nouvelle solution de gestion des litiges est le fruit de l’écoute de nos clients et de notre philosophie agile. Nous nous attachons aujourd’hui à la gestion des flux intermédiaires qui viennent compléter nos offres existantes et apportent une réelle valeur ajoutée à nos clients » indique Jean-Michel Bérard, Président du Directoire d’Esker.

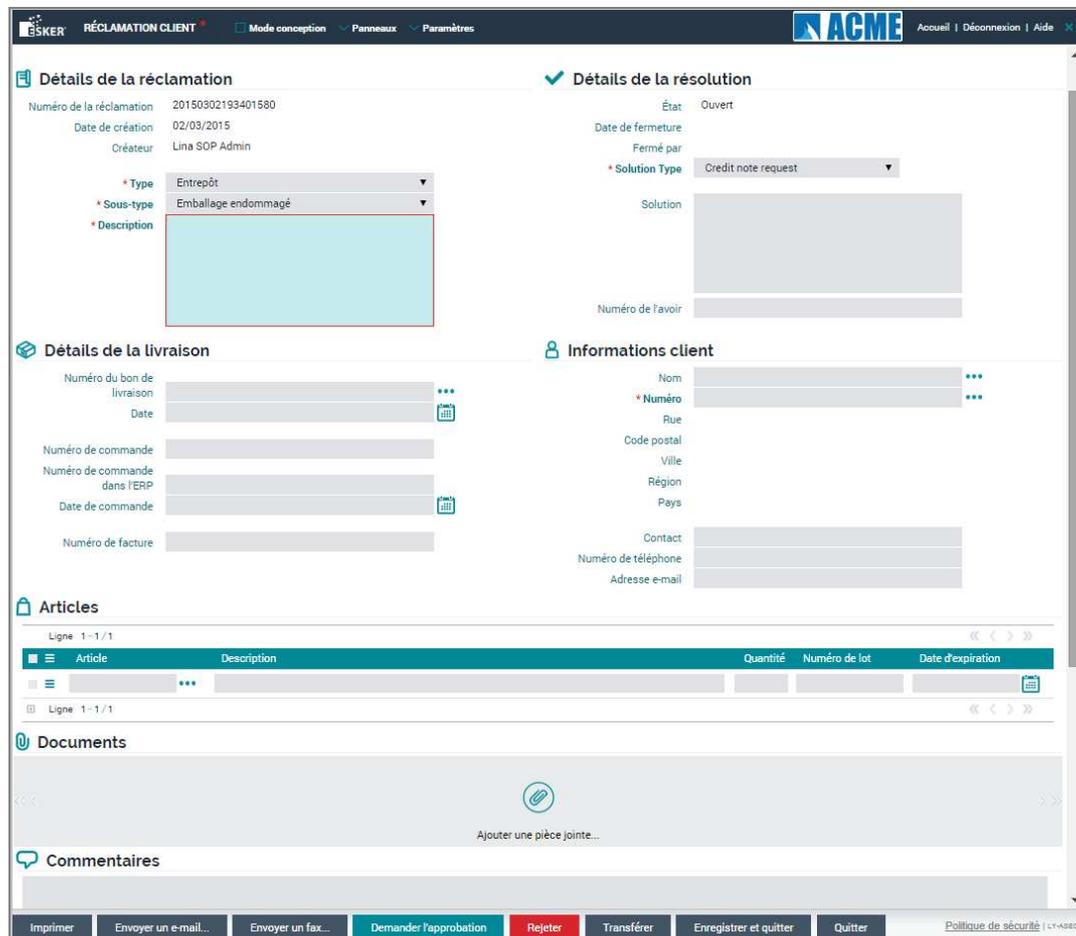
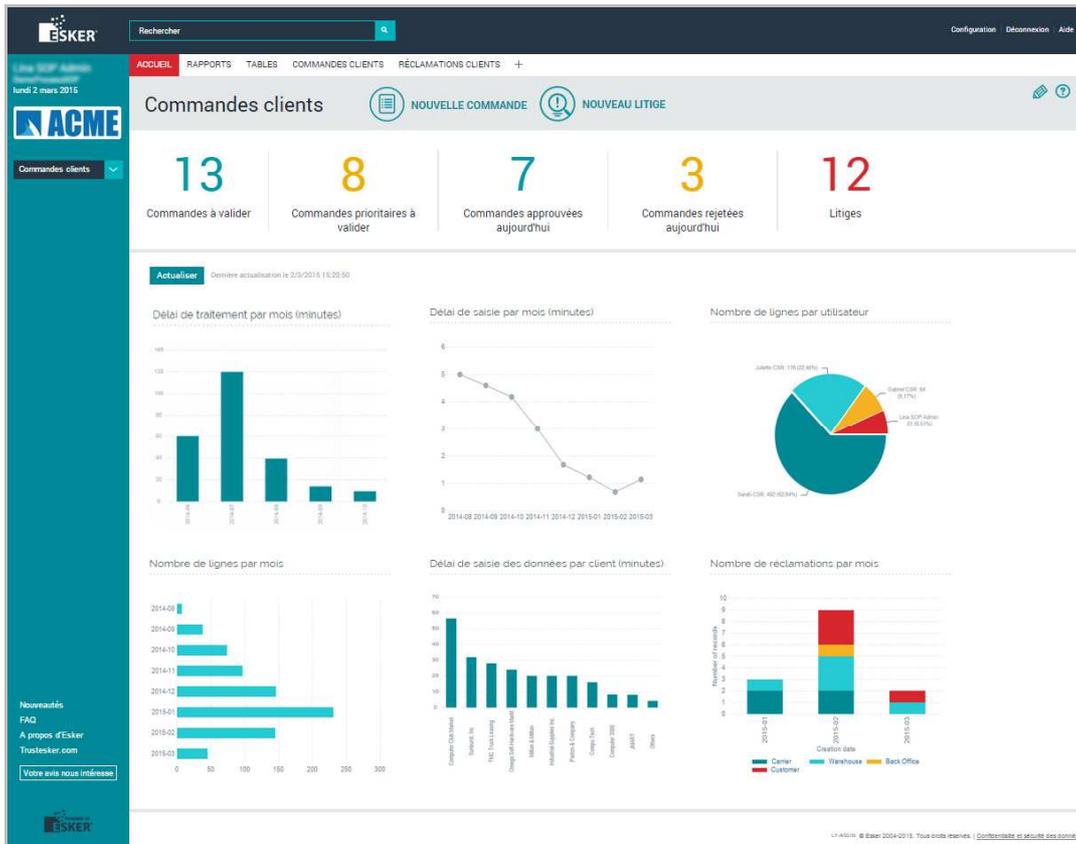
Un double bénéfice : satisfaction client et performance financière

Outre le tableau de bord qui permet au responsable du service client d’avoir une vision globale de la gestion des commandes et de suivre la performance de son service, la solution de gestion des litiges offre de nombreux bénéfices parmi lesquels :

- **La simplification de l’enregistrement des litiges** traités auparavant manuellement,
- **L’accélération du traitement de la réclamation** et de la mise en place de l’action corrective,
- **L’amélioration de la visibilité sur l’ensemble du processus de commande**, grâce à une seule et même interface,
- **L’optimisation de la relation et de la satisfaction client** avec un impact direct sur la performance financière de l’entreprise.

« Cette solution, complémentaire à la gestion des commandes, s’inscrit dans la vision d’Esker d’offrir une plateforme collaborative aux fournisseurs et clients pour leur permettre d’accélérer leurs flux, et d’améliorer ainsi leurs échanges et leurs relations. La gestion des litiges est une nouvelle solution attendue par nos clients qui ont le souhait d’aller plus loin dans l’intégration du processus de commande », explique Eric Bussy, Directeur Marketing & Product Management.

La solution est disponible en option de l'offre de dématérialisation des commandes clients pour tous les clients d'Esker.



Atelier sur le salon Documation | Jeudi 19 mars à 10h30

"Dématérialisation du flux clients : impacts et bénéfices pour les directions services clients, comptables et financières", animé par Pascal Bivert, Responsable des Ventes PME d'Esker

Salle Atelier Expositant 3

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 Émeraudes, 69006 Lyon
Tél. – +33 (0) 4 72 83 46 46
Fax – +33 (0) 4 72 83 46 40
E-mail – info@esker.fr

Contacts Presse – AMALTHEA

Séverine CHARPENTIER – Tel : 04 26 78 27 11
E-mail : scharpentier@amalthea.fr

Julie BARBARAS – Tel : 04 26 78 27 12
E-mail : jbarbaras@amalthea.fr

Suivez-nous

