

Dématérialisation – [Commande client](#) – Order-to-Cash - SAP

# Amerock Hardware divise par 4 le temps de traitement de ses commandes clients grâce à Esker

**Lyon, le 28 août 2017** — [Esker](#), leader mondial sur le marché des solutions de dématérialisation des processus documentaires et pionnier du Cloud Computing, annonce sa collaboration avec [Amerock® Hardware](#), fournisseur d'articles de quincaillerie décoratifs, en vue d'automatiser le traitement de ses commandes clients, en intégration avec SAP. À la clé, une relation clients améliorée et un temps de traitement des commandes divisé par 4.

Sur les 15 000 commandes clients qu'Amerock reçoit chaque mois, environ 6 000 nécessitaient encore une intervention manuelle. Constatant que ses équipes consacraient chaque jour entre 70 et 75 % de leur temps à saisir des données, l'entreprise s'est alors mise en quête d'une solution qui lui permettrait d'améliorer leur efficacité et, in fine, d'augmenter son chiffre d'affaires. La solution d'automatisation du traitement des commandes clients d'Esker a été sélectionnée pour sa capacité à accélérer le traitement des commandes en réduisant le nombre d'erreurs tout en rendant le service clients plus proactif.

À l'heure actuelle, 66 % des commandes clients non dématérialisées d'Amerock sont traitées par la solution Esker. La société a ainsi pu améliorer son service clients qui est passé d'un rôle purement administratif à un rôle relationnel. Le traitement via Esker apporte également une traçabilité aux membres de l'équipe, qui peuvent suivre en direct le statut des documents à chaque étape du processus.



*Nous sommes ravis des résultats obtenus grâce à la solution Esker. Au lieu de consacrer la majeure partie de leur temps à saisir manuellement les commandes clients, nos salariés se consacrent aujourd'hui à des tâches telles que les appels proactifs permettant ainsi d'optimiser l'expérience clients et d'augmenter le chiffre d'affaires.*

Kathy Wigginton, directrice du service clients d'Amerock.

## Les avantages de la dématérialisation

Entièrement intégrée avec son système SAP, la solution Esker a permis à Amerock d'observer de nombreux bénéfices, notamment :

- Une accélération du traitement des commandes clients qui est passé de neuf minutes à moins de deux minutes et demie,
- Une hausse de la productivité du personnel, qui consacre plus de temps à des activités à forte valeur ajoutée,
- Une optimisation de l'expérience client, le personnel étant plus disponible pour répondre aux appels et aux demandes entrantes,
- Une amélioration de la visibilité, avec des tableaux de bord indiquant le nombre de commandes reçues, leur format, leur statut...



*Nous envisageons même de recourir davantage à la solution de traitement des commandes, notamment en l'utilisant dans d'autres services tels que ceux chargés des achats et des factures clients.*

Kathy Wigginton, directrice du service clients d'Amerock.

## À propos d'Amerock

Amerock Hardware propose depuis 1929 des articles de quincaillerie décoratifs qui invitent les clients à l'inspiration et leur permettent d'exprimer leur style personnel dans chaque recoin de leur logement. Amerock, dont le siège social se situe à Mooresville (Caroline du Nord), fait désormais partie du groupe The Piedmont Hardware. La marque vise à offrir une qualité exceptionnelle, un service client irréprochable et des solutions de design innovantes. Amerock propose une gamme décorative et fonctionnelle d'articles pour meubles de rangement et salles de bains, ainsi que des tringles, des accessoires de pose et des caches pour interrupteurs.

## À propos d'Esker

Esker est un des principaux éditeurs mondiaux de solutions de dématérialisation des documents en mode Cloud.

Parce que l'utilisation du papier pénalise encore trop les entreprises, Esker leur permet de dématérialiser leurs processus de gestion afin d'en améliorer l'efficacité et la visibilité et d'en réduire le coût (commandes d'achats, factures fournisseurs, commandes clients, factures clients, réclamations clients, recouvrement).

Avec un chiffre d'affaires de 66 millions d'euros en 2016, dont 77% issus de ses solutions Cloud, Esker se positionne comme le 17<sup>ème</sup> éditeur de logiciels français (classement Truffle 100 France 2017) et le 3<sup>ème</sup> en région Rhône-Alpes (Top 250 EY des éditeurs de logiciels Rhône-Alpes 2015). Présent en Amérique du Nord, en Europe et en Asie/Pacifique, Esker réalise 61% de son chiffre d'affaires à l'international, dont 42% aux Etats-Unis.

Esker est cotée sur Euronext Growth™ à Paris (Code ISIN FR0000035818) et bénéficie du label d'entreprise innovante décerné par bpifrance (N° 3684151/1).

### Esker SA

10 rue des Emeraudes, 69006 Lyon  
Tél. – +33 (0) 4 72 83 46 46  
Fax – +33 (0) 4 72 83 46 40  
E-mail – [info@esker.fr](mailto:info@esker.fr)

### Contacts Presse – AMALTHEA

Claire FAUCON – Tel: 04 26 78 27 13  
E-mail : [cfaucon@amalthea.fr](mailto:cfaucon@amalthea.fr)  
Julie BARBARAS – Tel: 04 26 78 27 12  
E-mail : [jbarbaras@amalthea.fr](mailto:jbarbaras@amalthea.fr)

### Suivez-nous



Visitez notre blog !  
[www.dematerialiser.fr](http://www.dematerialiser.fr)