

[Commandes clients](#) – [SAP](#) – Intelligence Artificielle

# Kärcher North America Inc. choisit Esker pour automatiser la gestion de ses commandes grâce à sa solution basée sur des technologies d'IA

Lyon, le 10 septembre 2018 — [Esker](#), un des principaux éditeurs mondiaux de solutions de dématérialisation des documents en mode Cloud, a été choisi par [Kärcher North America](#), leader dans la fabrication et la commercialisation des équipements de nettoyage pour particuliers et professionnels, afin d'automatiser [la gestion de ses commandes clients](#). Directement intégrée à l'ERP SAP, la solution Esker permettra à Kärcher d'automatiser tout son processus et de centraliser ses commandes clients sur une plateforme unique.

Déjà client Esker pour la réception de ses documents de gestion au format électronique, Kärcher a décidé d'étendre son utilisation de la solution pour accélérer et rendre plus efficace la gestion de ses commandes clients. Une solution choisie pour répondre aux besoins suivants :

- **Absorption de la croissance** : Kärcher s'étant fortement développé ces dernières années, le nombre de commandes a connu une croissance importante. La solution Esker va permettre aux équipes d'absorber ce volume en éliminant la saisie manuelle des données et en archivant électroniquement tous les documents pour faciliter leur recherche.
- **Priorisation des commandes** : n'étant pas en mesure d'identifier les commandes prioritaires, les équipes de Kärcher avaient des difficultés à répondre au mieux aux attentes des clients. Avec la solution Esker, elles sont désormais capables de prioriser les commandes et de les traiter ainsi plus rapidement. Le tableau de bord de la solution offre aux équipes et à leur manager une vision globale des commandes en temps réel ainsi que leur niveau de priorité.
- **Revalorisation des tâches** : recevant plus de 20 000 commandes par mois, les 22 personnes du Service Clients étaient accaparées par la saisie et tentaient, dans le même temps, de satisfaire les demandes des clients. Les membres d'autres équipes étaient parfois mis à contribution pour venir à bout de la saisie des commandes. La technologie de Machine Learning intégrée dans la solution d'Esker va permettre à Kärcher d'accélérer la saisie et l'intégration des commandes en donnant la possibilité aux collaborateurs du Service Clients de se concentrer sur le conseil aux clients et sur d'autres missions à plus forte valeur ajoutée.



*Notre processus de gestion des commandes nécessitait un tel travail qu'il nous était difficile de mesurer la performance du Service Clients. Le tableau de bord d'Esker va nous offrir une meilleure visibilité sur l'ensemble de la chaîne de traitement et nous permettre de veiller à son bon déroulement sans avoir besoin d'intervenir physiquement à chaque commande. » Amber Tunseth, Directrice du Service Clients Kärcher North America*

## À propos de Kärcher North America

Kärcher North America est l'une des plus grosses filiales du groupe Kärcher comptant plus de 1 000 salariés répartis dans 8 bureaux, dont 3 usines de fabrication. En Amérique du Nord, Kärcher produit et distribue ses produits et services sous les marques Kärcher, Windsor Kärcher Group, Landa Kärcher Group, Hotsy, Water Maze, Spraymart, Cuda Kärcher Group, WOMA Kärcher Group et Shark Kärcher Group.

Les produits Kärcher répondent à un besoin de nettoyage dans une logique économique et écologique.

## À propos d'[Esker](#)

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

Parce que la transformation numérique est aussi cruciale pour les départements financiers et services clients des entreprises, Esker les accompagne afin d'automatiser et optimiser leurs cycles de gestion Order-to-Cash et Purchase-to-Pay (comptabilité clients, fournisseurs, achats...).

Développée sur la base de technologies innovantes d'intelligence artificielle et de robotisation, la solution Cloud d'Esker est utilisée par plus de 6 000 entreprises dans le monde à qui elle procure de nombreux bénéfices (gains de productivité, visibilité accrue sur leur activité, réduction des risques de fraude, meilleure collaboration en interne, avec leurs clients et leurs fournisseurs...).

Présent en Europe, en Amérique du Nord, en Asie/Pacifique et en Amérique du Sud, Esker a réalisé 76,1 millions d'euros de chiffre d'affaires en 2017 dont 61% à l'international. Esker est cotée sur Euronext GrowthTM à Paris (Code ISIN FR0000035818) et bénéficie du label d'entreprise innovante décerné par bpifrance (N° 3684151/1).

#### **Esker SA**

Cristal Parc - 113 boulevard de Stalingrad,  
69100 Villeurbanne  
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**

Marie-Laure MARTINOT – Tel: 04 26 78 27 11  
E-mail : [mlmartinot@amalthea.fr](mailto:mlmartinot@amalthea.fr)  
Murielle Mazau – Tel: 04 26 78 27 16  
E-mail : [mmazau@amalthea.fr](mailto:mmazau@amalthea.fr)

#### **Suivez-nous**



Visitez notre blog !

[www.dematerialiser.fr](http://www.dematerialiser.fr)