

## **BASF choisit Esker pour automatiser le traitement de ses commandes clients**

Lyon, le 14 décembre 2009 — BASF, leader mondial de l'industrie chimique, a choisi Esker pour automatiser et dématérialiser le traitement de ses commandes clients. Ce projet international de saisie automatique des commandes reçues par fax ou par e-mail, a rencontré un vif succès en Europe, aux Etats-Unis et en Asie.

Dans un contexte de dématérialisation croissante des échanges de documents, le fax reste le média privilégié des entreprises pour l'envoi de leurs commandes.

Parallèlement aux commandes transmises électroniquement au travers de son portail web, BASF reçoit, aujourd'hui encore, plus de 20 % de ses commandes clients par fax. La saisie manuelle de ces documents engendre des coûts considérables et augmente le taux d'erreur, multipliant ainsi les problèmes de livraisons. BASF a souhaité se doter d'une solution d'automatisation du traitement des commandes clients susceptible d'être déployée à l'international et en particulier dans les pays de langue asiatique.

Pour répondre à cette problématique, BASF a choisi la solution Esker DeliveryWare afin d'automatiser la saisie et l'intégration des commandes reçues par fax et par e-mail dans l'application SAP :

- Les données des commandes telles que le nom du client, l'adresse de livraison et les références des articles sont capturées automatiquement grâce à une technologie de Reconnaissance Optique de Caractères (OCR).
- Esker DeliveryWare soumet ensuite ces données à un processus de contrôle : rapprochement automatique du numéro d'article avec celui enregistré dans le système SAP, vérification et ajustement éventuel des quantités de commande minimales ou des prix définis.
- Une fois ces contrôles effectués grâce à une interface mettant à disposition les données extraites et l'image du document d'origine, le responsable concerné valide ces éléments avant intégration dans l'application SAP.
- Certaines commandes sont également traitées en mode « touchless », c'est-à-dire sans qu'aucune validation manuelle ne soit nécessaire avant la création de la commande dans l'application SAP.

Déployée en trois étapes, la solution a tout d'abord été mise en place avec succès dans les filiales de BASF en Europe puis aux États-Unis et enfin en Asie. Aujourd'hui totalement déployée, la solution est un réel succès et a été présentée lors de la dernière conférence annuelle du groupe des utilisateurs SAP germanophones.

*« Un tel projet représentait un véritable défi dans la mesure où les commandes clients étaient rédigées dans une multitude de langues occidentales et asiatiques et devaient être saisies avec exactitude. »* précise Jean-Michel Bérard, Président du Directoire d'Esker. *« Parallèlement, nous avons dû reproduire au sein d'une seule et unique solution la totalité des processus de traitement des commandes clients qui pouvaient varier fortement d'une filiale à une autre au sein du groupe BASF ».*

Esker DeliveryWare permet, en effet, d'optimiser considérablement le processus de gestion des commandes et la qualité de la relation clients :

- Un traitement plus rapide des commandes et une amélioration de la qualité des données saisies
- Une meilleure traçabilité grâce au suivi en temps réel du statut des commandes
- L'amélioration de la satisfaction clients grâce notamment à une excellente réactivité face à leurs demandes
- Un avantage concurrentiel majeur grâce à la réduction du délai entre la réception de la commande et la livraison des marchandises

« La dimension internationale de la solution et du support technique ainsi que la couverture fonctionnelle d'Esker DeliveryWare ont été des éléments décisifs de notre choix » commente Sean Jones, Directeur des E-solutions chez BASF SE. « Elle devait également pouvoir s'intégrer à l'infrastructure existante de notre portail de commandes en ligne. Autant de points sur lesquels Esker a su nous convaincre lors du processus de sélection. Grâce au succès du déploiement de la solution en Europe, aux États-Unis et en Asie, nous avons franchi une étape majeure dans la poursuite de notre objectif, à savoir atteindre un niveau d'automatisation aussi élevé que possible en matière de traitement des commandes. »

---

**Contact 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 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](mailto:info@esker.fr) ▪ [www.esker.fr](http://www.esker.fr)

