



## Sortie du Livre Blanc IDC/Esker

### « La dématérialisation des commandes clients : nouvelle perspective de performance »

Lyon, le 19 septembre 2007 – IDC, premier groupe mondial de conseil et d'études sur les marchés des technologies de l'information, et Esker, leader mondial des solutions de dématérialisation des échanges de documents, annoncent la sortie d'un nouveau Livre Blanc sur le thème : « *La dématérialisation des commandes clients : nouvelle perspective de performance* ».

Basé sur une enquête menée par IDC au mois de mai 2007 auprès des directions opérationnelles et informatiques de 100 grandes entreprises européennes (France, Allemagne, Italie, Espagne et Angleterre) de plus de 500 personnes, ce Livre Blanc fait le point sur la dématérialisation des commandes clients. Une application encore assez mal appréhendée par les entreprises mais qui révèle, selon cette étude, de nombreuses potentialités en termes de productivité, de compétitivité, de service client et de retour sur investissement.

En effet, pour 80% des entreprises interrogées il n'y a aucun obstacle à mettre en place une solution de dématérialisation de la gestion des commandes clients, et ceci d'autant que l'implication des directions opérationnelles (commerciale et administration des ventes), de la Direction Financière et de la Direction Générale sur ce type de projet est forte.

#### Une application et un processus encore mal connus

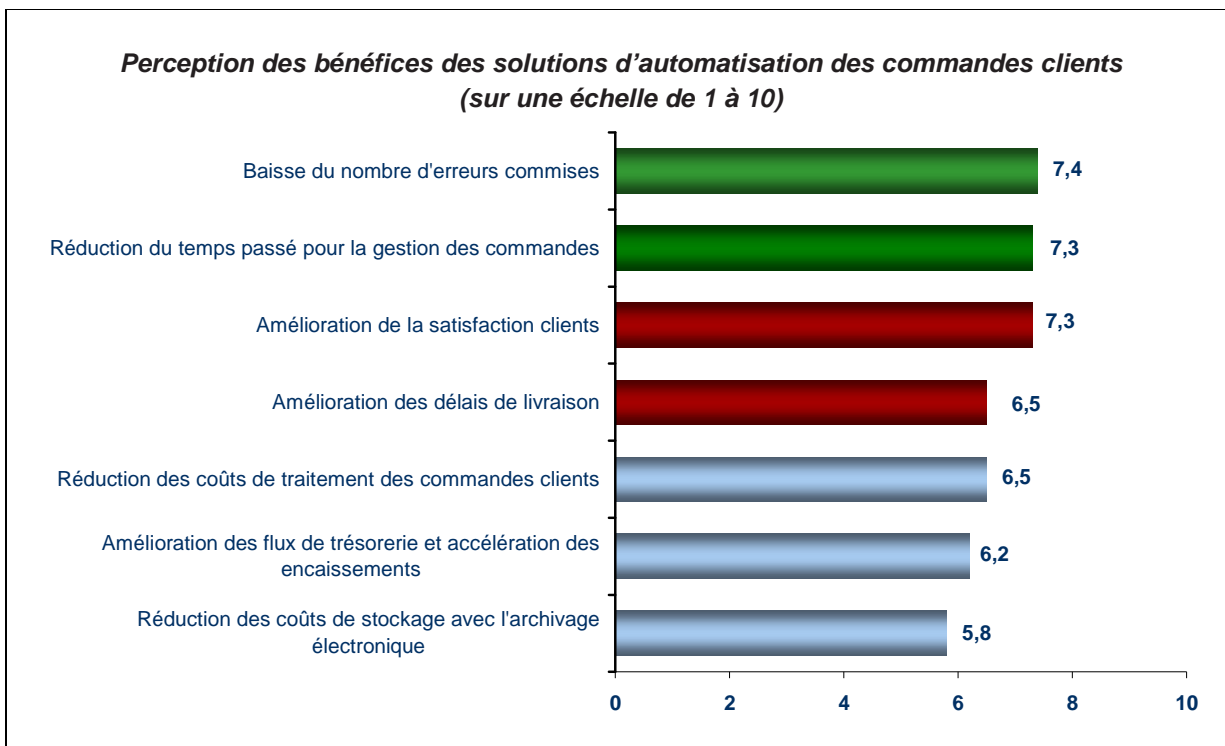
Processus encore peu connu, la dématérialisation des commandes clients constitue un enjeu d'importance pour les grandes entreprises. On estime ainsi à plus de 200 000 le nombre moyen de commandes gérées chaque année par les grandes entreprises européennes.

Raison principale de cette méconnaissance : les sociétés pensent qu'en saisissant manuellement les commandes dans leur logiciel de gestion, l'ensemble du processus est dématérialisé et géré par leur ERP ; ce qui n'est pas le cas.

#### Des bénéfices clairement identifiés et un marché potentiel important

Les bénéfices attendus de la dématérialisation par les entreprises interrogées sont les suivants :

- ▶ **Amélioration de la productivité des salariés et de l'entreprise**, pour 40% des entreprises,
- ▶ **Renforcement de la compétitivité de l'entreprise**, notamment par une meilleure maîtrise du processus pour 44% des entreprises,
- ▶ **Une meilleure gestion des coûts liés au processus de gestion des commandes clients**, pour 44% des entreprises.



Seulement un tiers des entreprises interrogées a quantifié les gains apportés par une solution de dématérialisation des commandes clients, mais l'ensemble du panel est d'accord pour mettre en avant 3 bénéfices :

- ▶ **Réduction du nombre d'erreurs** (72% des répondants) : une grande partie des grands comptes européens interrogés (40%) estime qu'une telle solution permettrait de baisser le nombre d'erreurs de plus de 30%.
- ▶ **Gains de temps** (72% des répondants) : pour la très grande majorité des sociétés interrogées (77%), ce type de solution permet d'accélérer le processus de gestion des commandes clients de deux à cinq fois.
- ▶ **Gains financiers** (72% des répondants) : 58% des entreprises interrogées estiment qu'une telle solution baisserait le coût du processus de gestion des commandes de 10% à 30%.

Enfin, 80% des entreprises estiment qu'une solution d'automatisation des commandes clients améliorerait de manière significative leurs délais de recouvrement.

Ce Livre Blanc est téléchargeable sur le site Esker [www.esker.fr/etude\\_idc](http://www.esker.fr/etude_idc)

---

**Contacts analystes/investisseurs/presse financière – ACTUS**  
**Amalia Naveira** ■ Tel: 04 72 18 04 97 ■ Email: [anaveira@actus.fr](mailto:anaveira@actus.fr)  
**Marie-Claude Triquet** ■ Tel: 04 72 18 04 93 ■ Email: [mctriquet@actus.fr](mailto:mctriquet@actus.fr)

---

**A propos d'IDC** ■ [www.idc.fr](http://www.idc.fr)

IDC est le premier groupe mondial de conseil, d'étude et d'événements sur les marchés des technologies de l'information, des télécommunications et des technologies grand public.

IDC fournit aux acteurs du marché de l'informatique et des télécommunications, à la communauté des investisseurs et aux entreprises utilisatrices l'ensemble des prestations de conseil marketing nécessaires à la définition et à la mise en œuvre de leur stratégie.

Plus de 850 consultants répartis dans 50 pays fournissent une expertise sur les opportunités et les tendances de l'industrie IT à un niveau mondial, régional ou local. IDC est représenté sur les 3 principales régions que sont EMEA (Europe-Middle East-Africa), Asie/Pacifique et Amériques.

Depuis plus de 42 ans, IDC propose des études stratégiques pour aider ses clients à atteindre leurs objectifs, IDC est une filiale d'IDG, premier groupe de presse IT au monde.

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

Créé en 1985, Esker est un des leaders mondiaux sur le marché des solutions de dématérialisation des processus documentaires (facturation, prise de commande, recouvrement, vente, marketing...).

Ses solutions logicielles et services à la demande, Esker DeliveryWare et FlyDoc, permettent d'automatiser la réception et l'envoi de documents par courrier, fax, e-mail ou sms, et ceci directement à partir des applications informatiques (bureautique, ERP, CRM...). Esker aide ainsi les entreprises à éliminer le papier et son traitement de leurs processus documentaires, tout en améliorant leur productivité et leurs cycles de gestion.

Ses solutions de dématérialisation sont utilisées par des sociétés de renommée mondiale telles que Microsoft Corp, Whirlpool, Samsung, Adecco, Flammarion, AGF, Lafarge, Lapeyre, EDF... ainsi que par des PME, des associations, des professions libérales ou encore des particuliers.

19<sup>ème</sup> éditeur de logiciels français et 3<sup>ème</sup> en région Rhône-Alpes, Esker est également le plus présent à l'international avec 83 % de son chiffre d'affaires réalisé hors de France dont 53 % aux Etats-Unis.

Présent en Amérique du Nord, en Europe et dans la zone Asie/Pacifique via sa filiale Esker Software Asia Pacific (ESAP), Esker compte 240 collaborateurs à travers le monde.

Esker est également 3<sup>ème</sup> éditeur mondial de solutions de serveurs de fax (Source IDC) avec ses solutions Esker Fax™, VSI FAX® for Unix et Esker Fax™ for Notes, et 6<sup>ème</sup> éditeur mondial de logiciels Host Access avec ses solutions Tun@ Plus et Smarterm.

Esker a réalisé un chiffre d'affaires de 25,097 millions d'euros en 2006, et est cotée sur l'Eurolist by Euronext Paris Compartiment C (Code ISIN FR0000035818).

---

© 2007 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)

