

Novacap centralise et externalise l'envoi de ses courriers et fax grâce au service Esker on Demand



Créé le 1er janvier 2003, NOVACAP est un Groupe Chimique qui a vocation à fournir à l'industrie européenne de grands produits chimiques tels que le phénol, l'acétone, l'acide chlorhydrique, le carbonate de sodium, etc... NOVACAP a repris les activités phénol, acide chlorhydrique et carbonate de sodium (NOVACARB) du Groupe RHODIA en Europe, qui reste actionnaire de l'ensemble à hauteur de 18 %.

Aux côtés de NOVACARB, deux nouvelles sociétés de droit français ont été créées, l'une pour le phénol et ses dérivés, NOVAPEX, l'autre pour l'acide chlorhydrique, NOVACID.

Le capital de NOVACAP est détenu majoritairement par le Fond d'Investissement américain BAIN CAPITAL. En 2002, le chiffre d'affaires «pro forma» du groupe, qui compte près de 500 personnes, s'élevait à 400 millions d'Euros. Sur les cinq dernières années, les résultats qui sont dégagés par chacune de ses activités sont régulièrement positifs.

www.novacap.biz

Chimie

Ancienne filiale de Rhodia, Novacap est un groupe chimique ayant pour vocation de fournir à l'industrie européenne de grands produits chimiques tels que le phénol, l'acétone, l'acide chlorhydrique, le carbonate de sodium, etc... Depuis sa création en 2003, Novacap utilise Esker on Demand pour centraliser et externaliser l'envoi des courriers et fax de ses 17 sites européens. Chaque mois, ce sont ainsi près de 500 factures et plus de 1500 bons d'affrètement qui sont envoyés automatiquement par courrier et par fax via la plate-forme d'Esker. Un dispositif qui permet notamment aux assistantes commerciales de Novacap de gagner 30 % de leur temps de travail.

Le contexte

En 2003, lorsque Novacap prend son indépendance de Rhodia, la société nouvellement créée se restructure totalement et se dote d'un nouveau système d'information.

Un nouveau système informatique autour de SAP/R3

Géré jusqu'alors par Rhodia, le système d'information de Novacap est reconstruit de A à Z : implémentation de SAP/R3 en 2003-2004, reconstruction d'un WAN pour les sites distants, refonte de toute la bureautique...

Des volumes de courrier trop importants pour être absorbés en interne

Parallèlement, au sein de Rhodia, l'envoi de factures par courrier était traité par un service de courrier dédié. Avec un volume de courrier trop important pour être absorbé en interne, Novacap n'a pas, néanmoins, une taille suffisante pour mettre en place son propre système de production de courrier.

17 sites distants répartis dans toute l'Europe

Avec des usines, des sites administratifs et des agences commerciales répartis dans toute l'Europe (Lyon, Lille, Nancy, Strasbourg, Milan, Madrid, Francfort...), Novacap compte 17 sites distants, certains étant de petites entités d'une à deux personnes.

Le besoin

Dans ce contexte de restructuration et de refonte de son système d'information, Novacap souhaitait à la fois :

- **optimiser** son infrastructure courrier et fax,
- **harmoniser** les procédures de traitement du courrier et du fax entre ses différents sites et centraliser les envois,
- **décharger** ses assistantes commerciales des tâches manuelles liées à l'envoi de factures par courrier qui représentait, dans certaines agences, 30% de leur temps de travail.

« L'intérêt majeur d'une solution comme Esker on Demand est le service rendu. Aujourd'hui, nous n'avons plus besoin ni d'infrastructure, ni de ressources pour gérer l'envoi de nos factures par courriers et de nos bons d'affrètement par fax; tout est externalisé via la plate-forme d'Esker. Nous pouvons ainsi nous concentrer sur notre métier et nous décharger des tâches fastidieuses liées à la logistique courrier et fax. »

Eric Giordan ■ Responsable Informatique ■ Novacap

La solution

Une problématique à laquelle a su répondre Esker avec sa solution de diffusion multi-canal Esker DeliveryWare et le service Esker on Demand. Interfacé à l'application SAP de Novacap et connecté à ses 17 sites européens, Esker DeliveryWare centralise et gère aujourd'hui automatiquement l'envoi de :

- plus de 1500 bons d'affrètement par fax,
- près de 500 factures par courrier (impression, mise sous pli, affranchissement, remise en poste via le service Esker on Demand d'externalisation des courriers).

A noter que la plate-forme de production Esker on Demand est disponible 24h sur 24 / 7 jours sur 7.

Les bénéfices

L'automatisation et l'externalisation de l'envoi des factures par courrier

Avec Esker DeliveryWare, Novacap a pu harmoniser les processus entre les différents sites. Chaque site gère aujourd'hui de manière totalement autonome l'envoi de ses factures par courrier via une seule et unique solution centralisée. Un simple clic de souris suffit à envoyer par courrier les factures générées par SAP; la plate-forme Esker on Demand assure ensuite l'acheminement (impression, mise sous pli, affranchissement, remise en poste...).

La rationalisation de l'infrastructure fax d'affrètement

Là où auparavant chaque entité avait sa solution, tous les envois de fax sont aujourd'hui centralisés et gérés automatiquement par la plate-forme d'Esker. Novacap ne dispose plus aujourd'hui que d'une seule ligne fax propre. Un dispositif centralisé qui permet également à Novacap de mieux contrôler les volumes et de gérer les pics de trafic.

Des gains de productivité et des ressources optimisées

Grâce à la solution Esker DeliveryWare, Novacap s'est déchargé de toutes les tâches manuelles liées à l'envoi des factures par courrier et de ses bons d'affrètement par fax, permettant ainsi aux assistantes commerciales de gagner 30 % sur leur temps de travail.

Un meilleur suivi de la relation client

La gestion des PND (Pli Non Distribué) d'Esker on Demand permet à Novacap de mettre à jour au quotidien les adresses de sa base de données et d'optimiser la qualité de son fichier clients.

« Nous envisageons aujourd'hui d'étendre l'utilisation d'Esker DeliveryWare en mettant en place de nouvelles fonctionnalités telles que la remontée des notifications d'envoi directement dans SAP, l'amélioration de la mise en forme de nos factures et l'utilisation de l'offre Esker on Demand for Office pour permettre à tous nos collaborateurs d'utiliser la solution à partir des applications Office. »

Eric Giordan ■ Responsable Informatique ■ Novacap