



Grundfos Italie

Innove dans le domaine de la dématérialisation des communications



La société danoise, leader mondial en matière de production de pompes et de systèmes de pompage, automatise la gestion des fax grâce à la solution d'Esker.

Configuration

- SAP R/3
- Ixos
- Lotus Notes
- CRM Vente Partner

Les processus documentaires dans la société

La filiale italienne de Grundfos **envoie 33 000 fax par an** (10 000 documents Microsoft Office, 15 000 documents SAP R/3, dont 6 000 avec approbation et 8 000 documents divers) **et en reçoit 32 000**.

La gestion manuelle classique des fax, l'impression des documents, l'attente devant la machine, l'envoi, l'attente de la confirmation, l'archivage manuel des fax reçus et leur recherche (si nécessaire), représentent une **perte de temps et de productivité considérable pour le personnel**. C'est donc tout naturellement que la société a décidé, en 2004, d'automatiser et d'optimiser l'ensemble de son processus documentaire.

"Les objectifs du projet étaient multiples", explique Guido Cerri, responsable informatique chez Grundfos en Italie. "Dans un premier temps, nous voulions remplacer les huit télécopieurs par un système de fax automatisé, en vue de réduire le volume de papier nécessaire et d'optimiser la productivité des utilisateurs. Nous souhaitons également une solution conviviale intégrée au système de messagerie électronique Lotus Notes et capable d'interagir avec l'ERP existant (SAP R/3), le système d'archivage électronique Ixos et la solution de CRM Vente Partner. Enfin, cette solution devait proposer un archivage équivalent des documents échangés avec les partenaires commerciaux. L'ERP SAP tout comme le système d'archivage Ixos sont sous-traités à une société qui se charge de l'ensemble du groupe."

Le choix des solutions Esker

Le choix du fournisseur s'est porté sur Esker, après une étude minutieuse au cours de laquelle la solution a été comparée aux offres de deux autres partenaires potentiels, et ce, alors qu'Esker avait été recommandé par la société associée Grundfos en Belgique.

La proposition d'Esker

La proposition comprenait une licence du logiciel DeliveryWare pour 2 500 documents/mois, une interface Web, la gestion des approbations de documents pour les fax sortants, si nécessaire, deux cartes fax avec quatre connecteurs, 100 numéros internes activés et la migration des anciens numéros de fax publiés. La configuration effectuée comprend Esker Fax pour Domino, l'intégration d'Esker DeliveryWare au serveur Notes Domino, la vérification automatique de l'envoi des fax avec envoi d'un e-mail à l'utilisateur de Notes et, dans l'interface Web, les règles concernant l'autorisation de l'envoi de commandes aux fournisseurs et d'offres aux clients.

Le projet Esker DeliveryWare

La réalisation du projet a été particulièrement rapide : après le premier contact avec Esker en avril 2004, la période de mai à août de la même année a permis de tester la solution via Esker Fax for Notes version test, pour les fax sortants générés par 10 utilisateurs pilotes. En juillet, la société signait le contrat des licences DeliveryWare avec quatre lignes RNIS pour 90 numéros internes, 20 boîtes aux lettres de service pour les fax entrants et 50 utilisateurs actifs Fax for Notes. Les utilisateurs Notes étant déjà familiarisés avec la messagerie électronique, l'utilisation du fax a été une simple formalité qui n'a pas exigé de formation particulière.

La situation actuelle

À l'heure actuelle, six télécopieurs ont été supprimés. Les deux machines qui ont été conservées (une au service du personnel, pour des raisons de confidentialité, et une au standard) assurent les sauvegardes. Chaque semaine, 1 500 fax sont traités (1 250 sortants et 250 entrants), pour un total de 80 000 par an.

L'intégration à Ixos est remarquable, en particulier avec l'archivage des images des commandes clients envoyées par fax ou des offres des fournisseurs. Les processus sont ainsi réalisés plus rapidement : par exemple, dès la réception d'une demande de produits par fax, la commande est émise pratiquement en temps réel.

Le véritable avantage de l'opération réside dans le gain de temps considérable dont bénéficient les opérateurs qui, avec le système de fax classique, deviennent de simples gestionnaires du transport de l'information, avec tout ce que cela implique : attentes interminables avant de pouvoir utiliser le télécopieur, d'imprimer des documents, etc.

Guido Cerri ■ Responsable Informatique ■ Grundfos Italie

Les futurs développements

Les développements à venir consistent à mettre en œuvre Courier on Demand et l'externalisation de la facturation client.

Les excellents résultats obtenus par Grundfos grâce au partenariat avec Esker en Belgique et en Italie ont conduit à la signature d'un contrat avec la filiale espagnole de Grundfos et à l'ouverture des négociations avec sa filiale française, tandis que les sociétés du groupe au Portugal, en Grèce, en Suisse et à Dubaï ont manifesté un grand intérêt à l'égard de la solution.

"Le véritable avantage de l'opération réside dans le gain de temps considérable dont bénéficient les opérateurs qui, avec le système de fax classique, deviennent de simples gestionnaires du transport de l'information, avec tout ce que cela implique : attentes interminables avant de pouvoir utiliser le télécopieur, d'imprimer des documents, etc. Autre aspect fondamental de cette opération, l'intégration avancée aux processus de l'entreprise.", conclut Guido Cerri. Ceci confirme la validité du principe initiateur d'Esker : le concept de dématérialisation de l'information, clef de voûte de l'optimisation des processus, qui doit libérer l'information du support papier.

La société Grundfos

Le groupe Grundfos est une multinationale dont le siège est à Bjerringbro, au Danemark. Sa mission : concevoir et produire des pompes et des systèmes de pompage.

Créé en 1945, il emploie à l'heure actuelle plus de 13 000 personnes réparties dans 20 centres de production et 48 centres de vente situés aux quatre coins du monde. Son chiffre d'affaires a atteint 1,9 milliards d'euros en 2005. Le département de recherche et développement, qui emploie 500 spécialistes, fait la fierté du groupe. Les Scandinaves sont réputés pour leur grand respect de l'environnement. Les techniciens de Grundfos se doivent donc tout naturellement d'approfondir chaque aspect de la technologie des pompes, d'étudier les pièces qui consomment le moins d'énergie (on considère que 20 % de l'énergie électrique produite dans le monde est consommée par les pompes) et d'utiliser des matériaux recyclables, entre autres.

La société est présente en Italie depuis 1987 et compte aujourd'hui 125 employés. Son chiffre d'affaires s'élève à 103 millions d'euros. La filiale italienne a vocation à vendre, en Italie et en Israël, les produits Grundfos, ainsi que le montage de systèmes également vendus au sein même du groupe.

©2007 Esker S.A. Tous droits réservés. Esker et le logo Esker sont des marques commerciales de Esker. Toutes les autres marques mentionnées dans ce document appartiennent à leurs propriétaires respectifs.