



American General Finance

Grâce à Esker Fax, American General Finance traite les demandes de crédit deux fois plus vite.



American General Finance est une filiale de la société American General, l'un des plus grands organismes financiers du pays, dont le capital s'élève à 61 milliards de dollars. Avec ses 1411 succursales, AGF gère les demandes de crédit de plusieurs milliers de commerces, de la boutique indépendante aux grandes chaînes nationales. Grâce à Esker Fax d'Esker, AGF peut traiter en un temps record des volumes importants de dossiers de crédit.

Configuration

- **Application(s):** Fax sortant de Microbuilt Host Software, routage des fax entrants jusqu'aux bureaux et imprimantes connectées en réseau local
- **Configuration:** Esker Fax se connecte sur le LAN via Token Ring
- **Volume:** 75 000 pages par mois, sur 48 lignes

Le Challenge

AGF a bâti sa réputation sur sa rapidité de traitement des demandes de crédit : 15 minutes, garanti. Pour cela, AGF devait se presser au sens littéral du terme. Lorsqu'un détaillant faxait la demande de crédit d'un acheteur au centre de traitement de crédit d'AGF, un coursier s'emparait du fax réceptionné sur l'un des 70 télécopieurs et le portait au plus vite à l'un des 60 analystes. L'analyste traitait immédiatement la demande, imprimait la réponse et la remettait à un autre coursier qui revenait rapidement au centre de traitement où la réponse enregistrée était faxée au détaillant.

Confortées par cette garantie, les affaires d'AGF ont fructifié. Le traitement manuel des fax s'est également accru - pour devenir un cauchemar logistique. Les coursiers, les télécopieurs et les analystes travaillaient à plein rendement, sans pouvoir prendre de pauses ni s'arrêter. Un changement était nécessaire.

Dès le début de l'audit du processus, AGF s'est rendu compte que le fax était la seule option viable. C'était la seule technologie accessible à leur large base de clients aussi bien sur le plan technique que financier. AGF devait prévoir un nombre supplémentaire d'imprimantes, de télécopieurs et d'employés - ou rechercher une méthode plus efficace. L'automatisation du traitement des fax s'imposait.

L'environnement technique

AGF avait besoin d'une passerelle d'automatisation qui puisse traiter des volumes très élevés - jusqu'à 75 000 pages par mois - tout en s'adaptant à l'augmentation des demandes et à la croissance continue de la société.

Elle devait également gérer à la fois les fax entrants et sortants, s'intégrer de manière transparente avec son logiciel commercial et ses imprimantes connectées en réseau local, et gérer un processus complexe de routage des documents. Une passerelle fax remplissait tous ces besoins - Esker Fax.

La solution

Esker Fax garantit une véritable automatisation du traitement des fax dans l'entreprise, pour l'envoi, la réception, le routage et l'archivage de gros volumes de documents avec, une rapidité et à un coût inégalés. Esker Fax fonctionne parfaitement dans les environnements les plus hétérogènes. A partir d'un simple serveur, Esker Fax communique simultanément avec les serveurs SNA, les systèmes UNIX, les AS/400 et les réseaux locaux pour traiter des quantités importantes de fax, les fax intra-réseau, les fax entrants stratégiques et les routages.

Esker Fax est compatible avec Microsoft NT Server, Novell Netware, Banyan Vines, et autres types de réseaux. Il s'intègre également de manière transparente dans les applications commerciales comme SAP R/3, BPCS et PassPort, ainsi que dans tous les grands programmes GroupWare et de messagerie, y compris Microsoft Exchange et Lotus Notes.

Esker Fax a apporté à AGF ses fonctionnalités de traitement des fax entrants et sortants, une compatibilité point à point avec tous les équipements et les logiciels, et une amélioration remarquable en termes de vitesse et d'efficacité.

La fonctionnalité Advanced Inbound Routing (AIR) d'Esker Fax présentait un intérêt tout particulier pour AGF. En effet, AIR permet aux administrateurs d'acheminer les documents entrants en fonction d'un attribut de document - identificateur CSID d'origine, heure du jour, taille du fichier, nombre de pages, etc - et vers toute destination - fax, micros ou applications de reconnaissance de formulaires et systèmes de gestion des documents.

AGF utilise la fonction de routage circulaire d'AIR pour automatiser le traitement des fax entrants et sortants. Dès la réception d'un fax envoyé par un détaillant,

Esker Fax recherche électroniquement les analystes disponibles et achemine directement le document jusqu'à l'imprimante, sur le bureau du premier analyste disponible (déterminé selon un algorithme configuré). Les analystes reçoivent et enregistrent les demandes sans les retards dus au traitement par fax ou coursier. Esker Fax effectue le routage côté sortant, renvoyant automatiquement les demandes enregistrées au détaillant en un clic.

Le résultat? Le cycle total depuis la réception de la demande sur le bureau de l'analyste jusqu'à la réception de la réponse sur le fax du détaillant a considérablement diminué - il est passé de 15 à 8 minutes.

Les apports de la solution

AGF a bénéficié immédiatement de cette capacité sans précédent de traitement des fax d' Esker Fax et des fonctions performantes de routage d'AIR. Des dizaines de télécopieurs sont supprimés et les

coûts de fourniture et de maintenance des machines continuent de diminuer. Les performances ont été accrues sur l'ensemble de la plate-forme de traitement - les demandes sont systématiquement adressées au bon endroit dans les deux sens, les documents sont traités plus rapidement que jamais et les analystes peuvent travailler à un rythme régulier sans subir le harcèlement forcené des coursiers pressés et des feuilles volantes. Esker Fax a été rentabilisé en moins d'un an.

La clientèle et l'entreprise ne pouvait être plus satisfaites. AGF garantit toujours le traitement le plus rapide du marché - mais cette fois beaucoup plus sereinement.

©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.