



Lane

Grâce à Esker Fax, Lane accélère le traitement des commandes entrantes et sortantes.




La société Lane, fabricant de meubles au capital de 90 millions de dollars, détenu par Furniture Brands International (FBI) commercialise ses produits par l'intermédiaire du réseau FBI composé de 13 000 détaillants. Pour le traitement des commandes et des confirmations, Lane envoie et reçoit jusqu'à 1 000 fax par jour. Pour traiter un tel volume, Lane a automatisé le routage des documents entrants et sortants et rationalisé la procédure de commande grâce à Esker Fax.

Configuration

- **Application(s)** : Ordres d'achat, Accusés de réception, Factures
- **Configuration** : La connexion logicielle du site central IBM ES9000 sur Esker Fax se fait via VSE et la connexion matérielle via SDLC. Le réseau local se connecte simultanément sur Esker Fax via Ethernet
- **Volume** : 20 000 fax sortants et 6 à 8 000 fax entrants par mois sur 8 lignes

Le Challenge

Depuis toujours, les agents Lane passaient leurs commandes par fax. Réceptionnés dans la salle de traitement du courrier, les fax étaient transmis manuellement au personnel chargé de l'enregistrement des commandes, dans d'autres bureaux - une procédure lente qui entraînait jusqu'à un jour de retard entre la réception du fax et l'enregistrement de la commande. Une fois les commandes entrées, l'opération était répétée dans l'ordre inverse. Les confirmations étaient imprimées dans le bureau d'enregistrement des commandes, retransmises à la salle du courrier puis envoyées aux agents. Le cycle complet de la commande par fax jusqu'à la réception de la confirmation prenait souvent une semaine, voire plus.

Comprenant que le service clientèle était stratégique dans un marché concurrentiel, la société Lane s'est vue contrainte d'accélérer le traitement des commandes et d'améliorer les communications avec les agents. Pendant l'examen et la planification des opérations, plusieurs options, dont un système de commande interactif, ont été envisagées. Mais le fax est resté la seule option viable car si quelques gros agents possédaient des systèmes connectés, des milliers de petits détaillants ne disposaient que d'un télécopieur.

Aucun délai entre la réception de la commande et sa transmission à l'agent chargé de son enregistrement."

Tom Thompson • The Lane Company

Lane n'avait que deux possibilités, soit installer des télécopieurs supplémentaires et former du nouveau personnel, soit automatiser le traitement des transactions par fax.

L'environnement technique

Au cours de l'étude des besoins techniques de la société Lane, le choix entre les passerelles d'automatisation disponibles est vite devenu restreint. La passerelle requise devait être compatible avec les applications commerciales et l'environnement informatique de Lane - un système central IBM ES/9000 et un réseau local connecté via Ethernet - et gérer jusqu'à 30 000 fax entrants et sortants par mois. Esker Fax était le seul produit répondant à tous ces besoins.

La solution Esker Fax offre 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 inégalables. Esker Fax fonctionne parfaitement dans les environnements les plus hétérogènes.

A partir d'un simple serveur, Esker Fax accepte simultanément les serveurs SNA, les systèmes UNIX, les AS/400 et les réseaux locaux pour traiter les 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 façon transparente aux applications commerciales comme SAP R3, BPCS et Passport, ainsi qu'à tous les grands programmes GroupWare et de messagerie, y compris Microsoft Exchange et Lotus Notes.

Entièrement intégré à l'environnement site central/réseau local (LAN) de Lane, Esker Fax a permis à la société d'automatiser toutes les phases du cycle d'enregistrement des commandes.

Tout d'abord, Lane a exploité la capacité de traitement simultanée multifax d'Esker Fax en connectant le numéro de fax gratuit de la société sur un routeur qui renvoie les appels sur 8 lignes dédiées. Ensuite, Lane a éliminé la salle du courrier.

Désormais, les commandes arrivent sur le serveur Esker Fax. De là, elles sont directement envoyées sur les postes des personnes chargées d'enregistrer les commandes, où elles sont traitées sans retard ni risque de perte ou d'erreurs. Le personnel utilise des écrans partagés pour visualiser le fax de commande et envoyer les données dans l'application centrale d'enregistrement des commandes. Dès que les informations sont enregistrées, la procédure de confirmation est instantanément initialisée et traitée en quelques minutes.

Le site central génère automatiquement les confirmations, mais le document écrit demande à être traité avant d'être envoyé au client. La fonction "fusion de formulaires" d'Esker Fax donne au document une présentation très professionnelle grâce l'utilisation de polices attrayantes et la fusion dans un formulaire électronique comportant des tableaux, des logos Lane et les messages signalétiques de la société. En un clic, le client reçoit une confirmation de haute qualité par fax.

Lane utilise aussi la fonction "Advanced Inbound Routing" (AIR) pour le routage multi-phase des fax entrants et sortants. Grâce à AIR, les administrateurs peuvent diriger leur document en fonction de tout attribut de leur choix - le CSID d'origine, la taille du fichier, l'heure du jour, le nombre de pages, etc. - et vers n'importe quelle destination (fax, bureaux, applications de reconnaissance de formulaire ou systèmes de gestion documentaire).

Les apports de la solution

Les avantages d'Esker Fax sont réels et immédiats. Le personnel n'a plus besoin d'attendre le lent grincement du fax et les commandes ne s'accumulent plus avant de partir à l'enregistrement.

D'après Tom Thompson : *"Le fax ne passe en réalité jamais par le papier. Il n'y a aucun délai entre la réception de la commande et sa transmission à l'agent chargé de l'enregistrer."* Un cycle qui durait auparavant une semaine, s'effectue désormais en à peine une heure.

Solution serveur/réseau local complète, Esker Fax présente aussi d'autres avantages. Non seulement il traite les fax d'enregistrement de commande de Lane, mais il automatise également l'archivage de tous les documents entrants et sortants et rationalise la correspondance bureautique agent/ client. *"Esker Fax facilite l'automatisation des processus"*, conclut Tom Thompson.

Grâce à ses fonctionnalités fiables, performantes et sophistiquées pour le traitement des gros volumes de fax et leur routage, Esker Fax aide Lane à répondre aux besoins de ses clients, et à rester numéro un.

©2008 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.