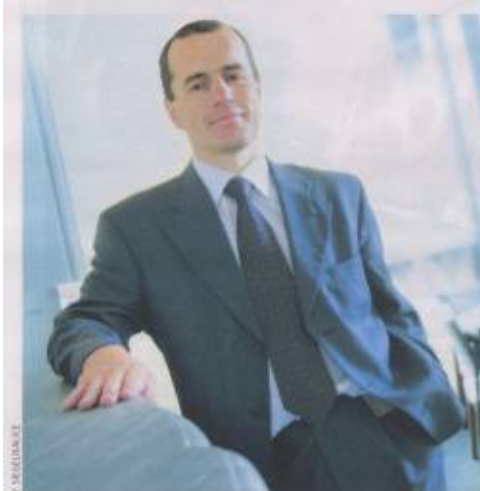


EXPÉRIENCE

A. Raymond dématématise ses échanges par fax

Équipementier automobile, A. Raymond a mis en place une plate-forme de routage pour l'envoi et la réception de télécopies depuis Exchange ou SAP. La dématématisation du courrier physique est également à l'étude.

Si les liens EDI se sont multipliés dans le secteur automobile entre constructeurs et sous-traitants, les échanges de fax se maintiennent à des niveaux élevés. Équipementier automobile spécialisé dans la fixation technique par clipage, A. Raymond France reçoit ainsi chaque mois 4 000 documents et en envoie 1 500 par télécopie. Il s'agit, pour une bonne part, de commandes clients et fournisseurs. « *Le volume baisse sensiblement. Mais il restera toujours important et stratégique* », estime Olivier Margue, responsable informatique de l'équipementier. Jusqu'à maintenant, une grande partie des fax sortants étaient traités manuellement, et les fax entrants rencontraient des problèmes de réception.



OLIVIER MARGUE, responsable informatique d'A. Raymond France : « *En dépit de la généralisation des liens EDI dans le secteur automobile, les échanges de télécopies restent à des niveaux élevés.* »

Le projet

Solution : Deliveryware Platform de l'éditeur Esker.

Envoi et réception en nombre de télécopies depuis SAP ou Exchange.

Bénéfices : réduction des coûts (impression) et des délais de diffusion, amélioration de la relation client et de la satisfaction utilisateur.

Après avoir un temps pensé faire évoluer la passerelle fax, A. Raymond France a décidé de mettre en place une plate-forme de routage. Elle devait répondre à trois besoins fonctionnels : l'émission de fax depuis différentes sources – SAP, MS Exchange, MS Office, client léger; la mise en place de scripts automatisant l'envoi selon l'analyse du document faxé;

et la possibilité de définir des règles de routage pour des expéditions à moindre coût. Soit la possibilité d'envoyer des fax depuis le serveur le plus proche géographiquement du destinataire.

La solution devait, par ailleurs, intégrer l'annuaire LDAP et autoriser la connexion à un service de mise sous pli automatique (courrier hybride). En octobre 2002,

l'équipementier a choisi Deliveryware Platform, de l'éditeur français Esker. L'implémentation a duré un mois dans une période particulièrement chargée, A. Raymond France ayant basculé sur la solution SAP groupe en janvier.

La solution n'a pas nécessité de formation utilisateurs

Aujourd'hui, l'émission de télécopies s'opère depuis la messagerie d'entreprise, avec en-tête fax adapté à l'émetteur; ou directement depuis SAP. Quant à la réception, elle s'effectue dans la boîte aux lettres personnelle, ou génère automatiquement une impression pour certains numéros – le service administration des ventes, par exemple.

En réalisant des économies sur les coûts (impression) et les délais de diffusion (amélioration de la relation client), le retour sur investissement est estimé par Olivier Margue à quatre mois et demi. S'ajoute à cela une amélioration de la satisfaction interne. « *Le help desk a vu le nombre d'anomalies de fonctionnement d'envoi ou de réception de fax approcher le zéro.* » Transparente, la solution n'a d'ailleurs pas nécessité de formation aux 200 utilisateurs concernés.

A. Raymond

Activité : créé en 1865 en France, A. Raymond emploie 2 300 personnes dans le monde, dont plus de 800 dans l'Hexagone. Il est le numéro deux mondial des fixations métalliques et plastiques par clipage. Son chiffre d'affaires est réalisé à 80 % dans l'industrie automobile (constructeurs et équipementiers).

Equipe informatique : 11 personnes en France.

Parc informatique : 750 postes de travail; 43 serveurs en France. SAP R/3, Microsoft Exchange.

Le fax étant un outil de travail stratégique, Olivier Margue a particulièrement veillé aux conditions de maintenance. Esker assure un stock tampon de cartes fax – d'origine américaine –, afin de pouvoir procéder à un remplacement dans la journée. A terme, A. Raymond France pourrait également utiliser la plate-forme pour dématématiser son courrier. Soit 9 900 pages de factures et 250 lettres de relance mensuelles. L'impression, la mise sous enveloppe, l'affranchissement et l'expédition seraient alors effectués par un centre de production externe. **Xavier Biseul**