

Microsoft®

RÉINVENTEZ LE FAX AVEC ESKER ON DEMAND

Face au challenge de la mise à jour de la dernière version SAP R/3 entreprise - 4.7), Microsoft Corp, (Redmond, Washington), s'est retrouvé dans l'impossibilité de faxer ses bons de commandes et ses factures à travers le monde. Immobilisé par une solution fax incompatible avec la dernière application de SAP, Microsoft a choisi la solution Esker DeliveryWare et Fax on Demand qui offre une solution de fax plus flexible, compatible avec l'infrastructure existante et adaptée à ses besoins de réductions des coûts.

La situation

Le serveur de fax d'origine de Microsoft était une sorte de "boîte noire" utilisant des technologies propriétaires avec son propre système d'exploitation et ses cartes fax.

"Par le passé, la situation était déjà compliquée lors des mises à jour de sécurité ou lorsque nous voulions installer un logiciel anti-virus. La mise à jour de SAP a engendré de nombreux dysfonctionnements au niveau de notre serveur de fax, bloquant ainsi tout nos envois." — Terry Earls, Group Program Manager, Microsoft Corporation.

Après la mise à jour, les séquences de contrôle propriétaires (telles que les numéros de fax ou l'émetteur du fax) intégrées aux factures et aux bons de commandes générés par SAP n'étaient plus interprétées par le logiciel de serveur de fax, d'où l'impossibilité de diffuser automatiquement les fax. Autre conséquence, les différents départements de Microsoft ne pouvaient plus obtenir de notification par e-mail lorsqu'un fax était envoyé à un client ou à un fournisseur.

Le besoin

Au-delà de la réduction des coûts et de la condition sine qua non d'une solution entièrement intégrée et certifiée SAP, les éléments clé dans la décision étaient de trouver une plateforme de fax standard et flexible qui fonctionne sous la dernière version du système d'exploitation de Microsoft et qui ne nécessite plus d'héberger la téléphonie (Ligne T1, cartes fax et autre matériel associé).

La solution

"Tous nos envois de fax en sortie de SAP - principalement des appels longue distance ou internationaux - étaient traités par notre serveur de fax de Redmond, ce qui représentait pour nous un coût trop élevé. En cherchant à résoudre nos problèmes de serveur de fax et à réduire nos frais d'envois, nous avons exploré des solutions de routage à moindre coût et la solution d'Esker s'est avérée être la solution qui répondait le mieux à nos besoins!" (Terry Earls, Group Program Manager, Microsoft Corporation).

Le service Fax on Demand associé aux fonctionnalités d'Esker DeliveryWare a permis à Microsoft d'automatiser et d'externaliser la diffusion de ses fax directement depuis SAP, optimisant ainsi la transmission de fax vers tous les pays et depuis tous les bureaux de Microsoft, et réduisant les coûts de téléphonie par page.

Esker DeliveryWare est doté d'un connecteur fax certifié SAP et d'un puissant moteur de règles métier qui permet de gérer les commandes par fax de manière intelligente. Le moteur de règles associé au processus de reconnaissance du contenu du document, aux règles de routage et à la capacité de mise en forme permet à Esker DeliveryWare de traiter automatiquement les factures et les bons de commande directement depuis SAP tout en conservant les fonctionnalités existantes.

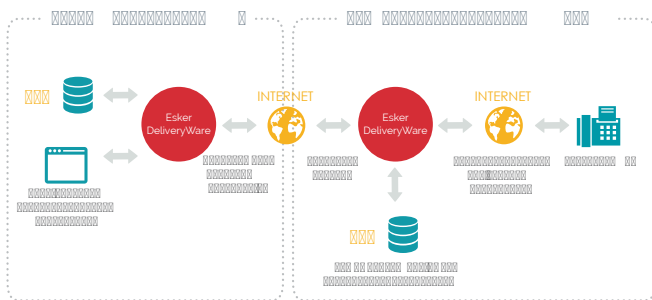
"Esker a fait un très bon travail d'analyse de notre système de diffusion des fax. L'utilisation du moteur de règles Esker DeliveryWare permet de conserver les conditions de diffusion des fax sans modifier le code spécifique déjà intégré à nos documents et sans aucun développement particulier. Sans cette flexibilité, nous aurions dû analyser et modifier à peu près 200 éléments SAPscript afin que toutes nos factures et bons de commandes fonctionnent correctement au niveau mondial." (Terry Earls, Group Program Manager, Microsoft Corporation).



Nous ne voulions pas avoir à mettre en œuvre une nouvelle infrastructure pour diffuser nos fax. Avec Fax on Demand nous pouvons utiliser l'infrastructure fax d'Esker tout en conservant nos séquences de contrôle existantes et en réduisant les coûts, comme nous le souhaitions.

Terry Earls — Group Program Manager
— Microsoft Corporation

Parallèlement, il était important pour Microsoft que le changement de serveur de fax soit transparent pour les utilisateurs finaux.



"Notre serveur DeliveryWare reçoit les données directement depuis SAP et utilise des règles pour traiter les séquences de contrôles spécifiques intégrées à SAPscript. Les données du fax sont ensuite envoyées de manière sécurisée par internet (SSL) vers le serveur Esker on Demand hébergé. Nous n'avons jamais eu à nous soucier des mécanismes de diffusion des fax. Une fois le fax envoyé, notre serveur DeliveryWare local reçoit en retour le statut des envois. Des règles DeliveryWare nous permettent d'agir intelligemment en fonction du statut retourné. En cas d'échec, DeliveryWare met à jour le statut dans SAP et envoie automatiquement un e-mail de notification aux groupes de travail. Il met aussi à jour la base de données du serveur SQL, données que nous utilisons pour permettre aux groupes de travail de vérifier le statut du fax depuis une interface web, en effectuant une recherche sur le numéro de fax, de commande ou de facture, etc..." (Terry Earls, Group Program Manager, Microsoft Corporation).

Les bénéfices

Esker on Demand permet à Microsoft de diffuser ses fax plus facilement et à moindre coût plutôt que de télécopier directement depuis Redmond ou de développer une solution propriétaire.

Simplification de l'infrastructure informatique

"Parmi les avantages qui nous ont convaincu de retenir la solution Esker, la simplicité de l'interface utilisateur et l'absence d'une infrastructure lourde et onéreuse ont été des éléments clés. Esker DeliveryWare est une plate-forme extrêmement flexible, simple d'utilisation, ne nécessitant pas un serveur dédié en local - il est installé avec d'autres applications SAP sur une même machine" (Terry Earls, Group Program Manager, Microsoft Corporation).

Réduction significative des coûts de diffusion des fax et retour sur investissement inférieur à un an

"Nous avons non seulement rétabli l'envoi des fax, mais également mis à profit la situation difficile liée à la mise à jour SAP pour envisager d'une manière différente la diffusion de nos fax. Avec Esker on Demand, les économies réalisées sont visibles au quotidien. Nous prévoyons un retour sur investissement inférieur à un an avec un gain net chaque mois suivant." (Terry Earls, Group Program Manager, Microsoft Corporation).

Esker table ainsi sur une économie de 30 000 \$ par an pour Microsoft.



Nous avons pu mettre en oeuvre Esker on Demand nous-même, sans aucun développement spécifique.

Terry Earls – Group Program Manager
– Microsoft Corporation

A propos de Microsoft

Fondée en 1975, Microsoft (cotée au NASDAQ sous le symbole MSFT) est leader mondial du logiciel pour micro-ordinateurs. Microsoft accompagne les entreprises et les hommes dans l'expression de leur potentiel. En tant que membre du Réseau Microsoft Developer et du MCSP (Microsoft Gold Certified Solution Provider), Esker offre aux clients la garantie que ses solutions sont développées sous des plate-formes Microsoft selon les conditions de compatibilité. Esker comprend une équipe de professionnels certifiés Microsoft avec une expertise reconnue pour le développement, l'implémentation et le support des solutions basées sur Microsoft.

www.microsoft.fr

Configuration

- Windows Server 2003
- SQL Server 2000
- SAP R/3 Enterprise (4.7)