



## ORICA LTD DYNAMISE SA DIFFUSION DOCUMENTAIRE AVEC LA SOLUTION SERVICE FAX POUR SAP

La solution Service Fax pour SAP s'est révélée être la solution la plus adaptée pour gérer les fax sortants depuis SAP via le client e-mail Lotus Notes ou directement depuis les applications de gestion.

### Le contexte

Orica disposait de sa propre solution de fax, mise en œuvre dans ses quatre unités de production et hébergée dans un Data Center à Melbourne. L'infrastructure vieillissante de cette solution ne permettait plus d'assurer un niveau de service satisfaisant. Elle n'était en outre plus à même de supporter l'augmentation du volume d'échange de documents généré par les centres de production, ce qui limitait l'efficacité du fax comme solution de communication d'entreprise. Cette situation était particulièrement délicate pour la division DuluxGroup qui doit gérer un volume de 1 000 bons de commande entrants par jour.

*"Il est essentiel pour nous d'être en mesure de recevoir dans les meilleurs délais les bons de commandes que la majorité de nos clients nous faxe. Pour des raisons d'approvisionnement, nous devons recevoir les bons de commande par fax le plus rapidement possible,"* déclare Louise St Clare, Responsable du Service Client DuluxGroup.

Orica a ainsi décidé d'opter pour une solution fax moderne, fiable et évolutive en fonction des variations de volumétrie des fax à traiter.

*"Nous avons identifié un risque d'interruption de service avec notre solution de fax et nous voulions éliminer ce risque,"* ajoute Peter Snare, Analyste IT Business chez DuluxGroup.



Toutes nos exigences en matière de performance et de coût ont été satisfaites.

Peter Snare – IT Business Analyst  
– DuluxGroup Australia

### Les besoins

- **Fiabilité et rapidité** dans les échanges de fax entrants et sortants
- **Traitement au fil de l'eau** des bons de commande entrants

- **Réduction des coûts d'exploitation et suivi au plus près des coûts** pour chaque division

### La solution

#### Mise en œuvre du Service Fax pour SAP

A la recherche d'une nouvelle solution, Orica analyse les coûts et les bénéfices d'une mise à niveau de sa solution fax existante. Fort de sa réputation et de bons rapports commerciaux avec Orica, Esker est invité à faire une proposition articulée autour de ses services Esker on Demand.

*"DuluxGroup a eu l'occasion d'utiliser le module SOP de la solution Esker DeliveryWare au sein de son centre Service Client situé en Nouvelle Zélande et consacré aux clients de la zone Australasie. La réactivité du revendeur Esker en Australie a été remarquable, ce qui nous a amené à considérer la solution Service Fax pour SAP."*

La solution a alors été évaluée et le ROI a révélé des sources d'économies réalisables. *"Nous avons particulièrement apprécié l'évolutivité de la solution, et surtout de n'avoir à gérer ni matériel ni logiciel."*

#### Utilisation d'Esker on Demand en Australie et en Nouvelle-Zélande

Orica utilise Esker on Demand pour envoyer ses fax directement depuis ses trois systèmes SAP, via Lotus Notes et d'autres applications de gestion. Les utilisateurs avancés disposent d'un accès à un compte personnel Esker on Demand. Les divisions DuluxGroup et Orica Chemicals ont également recours au fax pour réceptionner 1 500 bons de commande faxés quotidiennement par leurs clients Australiens et Néo-Zélandais.

### Les bénéfices

#### Rapidité, visibilité et efficacité

*"Compte tenu des contraintes de capacité de notre solution de fax existante, l'envoi d'un volume de fax important ralentissait considérablement le flux des fax entrants. La solution d'Esker*

a permis de réduire radicalement le délai de réception des fax, contribuant ainsi à l'amélioration de notre efficacité dans le traitement des bons de commande et une meilleure satisfaction client," ajoute Louise St Clare.

#### Maîtrise des coûts

"DuluxGroup est particulièrement satisfait du choix d'Esker comme fournisseur de service fax. Toutes nos exigences en matière de performance et de coût ont été satisfaites," assure Peter Snare.

Ron Dean remarque également qu'il est maintenant possible de facturer chaque division en fonction de sa consommation réelle. "Inutile désormais de maintenir une architecture vieillissante, nous pouvons aujourd'hui gérer notre consommation et refacturer nos unités de production au coût réel de leur utilisation du service."



Esker on Demand nous permet de consulter facilement tous les fax que nous envoyons ou recevons. En outre, nous n'avons plus à nous soucier de problèmes de capacité ou de saturation de nos lignes fax, grâce à la flexibilité de la solution.

Ron Dean – Contract Manager – IT Shared Services  
– Orica Australia



Les principaux bénéfices pour DuluxGroup sont une meilleure visibilité sur l'utilisation du fax, la possibilité de facturer très précisément les centres de production en fonction de leur consommation et surtout de disposer d'une solution de fax entrants et sortants fiable.

Peter Snare – IT Business Analyst  
– DuluxGroup Australia

## Continuité opérationnelle assurée

Orica peut aussi compter sur une solution qui ne repose pas sur un seul serveur ou une seule application pour assurer l'exécution des processus métier. En cas de défaillance système, Esker on Demand continue d'envoyer factures et demandes d'achat aux fournisseurs, tout en réceptionnant les bons de commande transmis par les clients.

"Si l'un de nos serveurs connaît une défaillance, les serveurs de secours vont prendre le relais et se connecter au service Esker on Demand, ce qui m'évitera d'avoir à communiquer sur ce problème à nos collaborateurs," précise Ron Dean. "Les utilisateurs peuvent continuer à effectuer leurs tâches quotidiennes et satisfaire notre clientèle partout dans le monde, ce qui constitue un avantage indéniable pour Orica."

#### Fiabilité

"La simplification de notre solution de fax permet de réduire la charge de travail des équipes précédemment dédiées au suivi et à la maintenance de l'infrastructure fax. Nos utilisateurs disposent désormais d'une solution fiable et éprouvée," ajoute Ron Dean.

"Esker on Demand nous permet de consulter facilement tous les fax que nous envoyons ou recevons. En outre, nous n'avons plus à nous soucier de problèmes de capacité ou de saturation de nos lignes fax, grâce à la flexibilité de la solution."

### A propos d'Orica

Orica est une des sociétés australiennes les plus présentes à l'international, avec un chiffre d'affaires de plusieurs milliards de dollars. Le Groupe Orica fait partie du top 40 des plus grandes entreprises cotées à la Bourse de Sydney en capitalisation boursière. Orica compte 15 000 collaborateurs dans plus de 50 pays sur six continents et des clients dans plus de 100 pays. Le Groupe Orica est divisé en quatre entités : Orica Mining Services, Minova, Orica Chemicals et DuluxGroup (anciennement Orica Consumer Products). Chaque division est leader sur son marché et jouit d'une notoriété mondiale.

©2014 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.