

LE CLIENT

Affiliated Computer Services, Inc. (ACS) est un important fournisseur de solutions d'impartition des processus administratifs (IPA) et d'impartition des technologies de l'information (ITI) qui dessert des clients commerciaux et gouvernementaux partout dans le monde. Basée à Dallas au Texas, ACS est une société FORTUNE 500 de plus de 63 000 employés qui soutiennent des opérations clients réparties dans plus de 100 pays.

LE DÉFI

ACS traite des demandes d'indemnisation d'accidents de travail et d'assurance médicale pour de nombreuses sociétés. Pour deux de ces clients en soins de santé, ACS reçoit plus de 15 000 fax par jour. Lorsque les fax entrent, ils sont immédiatement routés vers la saisie des données en aval par une solution personnalisée de flux des travaux. Le délai d'exécution entre la réception du fax et la saisie des données est court – seulement deux heures, comme stipulé par une entente de niveau de service (ENS). Puisque ces fax sont vitaux pour les clients d'ACS, il est essentiel de les traiter rapidement et de façon fluide.

ACS utilisait le produit de fax d'un autre fournisseur, mais plus les volumes de fax augmentaient, plus les défaillances étaient nombreuses. Cela causait des goulots d'étranglement sur le plan des communications, inondait le centre d'assistance du client et accaparait les gestionnaires et administrateurs qui devaient constamment rechercher la cause des problèmes reliés au traitement des fax. Une analyse a démontré que seulement 93 % réussissaient à entrer. En d'autres termes, plus de 1000 fax entrants par jour échouaient, causant des problèmes techniques et de flux des travaux considérables. La satisfaction des clients déclinait et ACS savait qu'il fallait agir rapidement.

ACS décida d'opter pour une nouvelle solution de fax qui :

- Augmenterait considérablement le taux de succès des fax et la satisfaction des clients, tout en réduisant le temps d'administration requis pour la gestion des processus de fax;
- Éliminerait les images étirées, les lignes de fax verrouillées, les tonalités d'occupation, les fax qui échouent et les serveurs bloqués;
- Serait sans cartes (c.-à-d., qui ne nécessiterait pas de cartes de fax coûteuses);

• Offrirait une solution de fax sur IP (FoIP) T.38 économique qui s'intégrerait à son environnement VoIP Cisco;

• Serait redondante (c.-à-d., qu'il n'y aurait pas un point de défaillance unique).

Depuis 2002, les solutions de serveur de fax FoIP sans cartes de Sagemcom génèrent des économies substantielles et accroissent les résultats finaux.

Des clients tels qu'Affiliated Computer Services, Inc. démontrent parfaitement comment les organisations peuvent optimiser leurs investissements en VoIP et accélérer leurs processus opérationnels en intégrant XMediusFAX récompensé.



XMediusFAX SP compatible Cisco s'intègre de façon transparente à la plate-forme de téléphonie IP Cisco d'ACS, optimisant son investissement en VoIP.

Pour ACS, XMediusFAX éprouvé a rapidement démontré comment il peut accroître la productivité, réduire les coûts et paver la voie à de nouvelles occasions d'affaires.



LA SOLUTION

Pendant la phase d'évaluation, ACS a évalué de nombreux autres produits, mais les a ultimement rejetés à cause de problèmes reliés à l'incompatibilité avec l'architecture, à la redondance, à la reprise après sinistre et au taux de succès. ACS a rapidement choisi la solution de FoIP T.38 partagée XMediusFAX SP de Sagemcom puisqu'elle satisfaisait aux exigences principales, supportait les technologies basées sur les normes de l'industrie telles que Windows et SQL, et possédait des fonctionnalités de rapport avancées. Durant la phase de prévente, ACS a été très impressionnée par l'équipe de vente de Sagemcom qui, selon les dires de Jason Singleton, gestionnaire régional des TI, « a su démontrer une incroyable compréhension de la réalité d'affaires et des besoins techniques d'ACS ».

Selon M. Singleton : « L'implantation du XMediusFAX a été facile – propre et rapide. » Chez ACS, XMediusFAX SP partagé sans cartes réside sur de multiples serveurs redondants et traite des fax sur plus de 69 canaux en temps réel. Comme promis, XMediusFAX SP compatible Cisco s'intègre de façon transparente à la plate-forme de téléphonie IP Cisco d'ACS, optimisant son investissement en VoIP.

AVANTAGES ET RÉSULTATS

ACS est enchantée par XMediusFAX SP entièrement logiciel, qui a décuplé la productivité grâce à un taux de succès pour les fax entrants qui frise la perfection. M. Singleton a déclaré avec enthousiasme : « Nos clients sont beaucoup plus satisfaits de la solution XMediusFAX qu'ils ne l'étaient du produit de fax précédent. Le service et le soutien offerts par Sagem-Interstar ont été phénoménaux – le jour et la nuit en comparaison avec les autres fournisseurs de fax. Ils sont extrêmement flexibles et ont porté une attention scrupuleuse à chaque requête. »

Un autre avantage important du XMediusFAX pour ACS est la qualité de l'image de fax qui, selon M. Singleton, est « remarquable »! Cela est crucial pour un traitement en aval efficace : une image très claire signifie que l'opérateur fera moins d'erreurs, ce qui à son tour permet de s'assurer qu'ACS satisfait aux exigences de qualité de son ENS. Une image bien nette est aussi vitale pour les clients d'ACS lors de la visualisation des images de fax à partir du système de récupération des images stockées à long terme.

Puisque ces problèmes de fax sont maintenant chose du passé, ACS accroît ses affaires d'impartition du fax, avec XMediusFAX comme pierre angulaire des offres à venir. Puisqu'il est robuste, qu'il regorge de caractéristiques et qu'il est partagé, XMediusFAX SP procure à ACS un avantage concurrentiel considérable pour attirer, gérer et satisfaire de nouveaux clients.

Ainsi, encore une fois, XMediusFAX éprouvé – installé dans des milliers de sites partout dans le monde – a rapidement démontré comment il peut accroître la productivité, réduire les coûts et paver la voie à de nouvelles occasions d'affaires.

TÉMOIGNAGE

« Nos clients sont beaucoup plus satisfaits de la solution XMediusFAX qu'ils ne l'étaient du produit de fax précédent. Le service et le soutien offerts par Sagemcom ont été phénoménaux. Ils sont extrêmement flexibles et ont porté une attention scrupuleuse à chaque requête. L'implantation du XMediusFAX a été facile – propre et rapide. Et la qualité de l'image de fax est remarquable! Bien que les économies d'argent réelles soient confidentielles, nous ne pouvons mettre une valeur monétaire sur la satisfaction des clients. Chez ACS, nous déployons tous les efforts pour que nos clients aient du succès et Sagemcom a continuellement démontré qu'elle partage cet engagement. Globalement, nous sommes très satisfaits de la solution XMediusFAX. »

– Jason Singleton,
gestionnaire régional
des TI chez Affiliated Computer
Services, Inc. www.acs-inc.com

Le FoIP XMediusFAX en soins de santé

Pour plus d'information :

Amériques et en Océanie : Sans frais É.-U./Canada: 1-888-766-1668 ou Tél.: +1 514-787-2100 – Fax: +1 514-787-2111 xmediusfax.sales@sagemcom.com

EMEA et en Asie : Tél.: +33 (0)1 57 61 10 00 – Fax: +33 (0)1 57 61 10 01 xmedius.sales.emea@sagemcom.com

Distributeur/Revendeur

Sagemcom Documents SAS
250, Route de l'Empereur
92500 Rueil-Malmaison – France
Tél.: +33 (0)1 57 61 10 00
Fax: +33 (0)1 57 61 10 01
www.sagemcom.com

SAGEMCOM