



**XMediusFAX**<sup>MC</sup>



ÉDITION SP

SERVEUR PARTAGÉ DE FAX IP T.38 SANS CARTES

## Étude de cas

**XMediusFAX<sup>MD</sup> Édition SP OFFRE À SERVCORP**  
UNE SOLUTION DE FAX DU 21<sup>E</sup> SIÈCLE

### LE CLIENT

Servcorp est un leader du domaine des fournisseurs de bureaux aménagés et de bureaux virtuels et apporte des solutions innovantes à cette industrie. La société, dont le siège social est en Australie, jouit d'une présence internationale et compte plus de 110 succursales au Moyen-Orient, en Europe, en Amérique du Nord, en Asie, en Australie et en Nouvelle-Zélande.

Grâce à leurs bureaux virtuels, les clients de Servcorp bénéficient d'une équipe de soutien et d'une infrastructure TI supérieures à celles d'une multinationale, mais sans les coûts et l'engagement financier associés. En effet, les clients de Servcorp tirent parti de l'ensemble du réseau de services et de solutions de Servcorp sans devoir posséder de bureau physique. Ils disposent de tout ce dont ils ont besoin pour exploiter leur entreprise de manière professionnelle et efficace, mais n'ont pas à assumer des coûts indirects prohibitifs. Grâce aux bureaux aménagés, les clients de Servcorp ont accès à tous les services, à toute l'infrastructure et à l'ensemble des services d'affaires proposés dans un immeuble commercial de prestige.

Servcorp emploie plus de 600 employés, et 200 d'entre eux utilisent le fax dans leurs activités quotidiennes.

Le fax fait partie intégrante de leurs opérations d'affaires; sur une base quotidienne, la société et ses clients transmettent et reçoivent environ 1400 fax.

Les fax envoyés et reçus englobent divers types de documents et d'images. Par ailleurs, les entreprises clientes de Servcorp dépendent de l'efficacité des communications que procure le fax.

Au cours de la dernière année, la solution XMediusFAX Édition SP de Sagemcom a été utilisée en production chez Servcorp. La solution a permis à l'entreprise de fournir un service mondial indépendant des fuseaux horaires et des sites, tout en respectant les directives de déploiement critiques relatives à l'accessibilité et à la performance.

### LE DÉFI

Avant d'implanter la solution de fax sur IP (FoIP) XMediusFAX, Servcorp utilisait des appareils de fax traditionnels répartis sur son réseau. De plus, la société utilisait la solution logicielle Equitrac pour la gestion intelligente des impressions et des coûts. Le système était employé pour envoyer et recevoir des fax, sécuriser l'accès aux utilisateurs appropriés et facturer les clients selon l'usage.

Dans le cadre de son offre de service de fax, Servcorp attribuait des codes uniques à ses clients, leur donnant accès à n'importe quel appareil de

fax. Les clients devaient saisir leur code et le numéro de fax du destinataire dans un ordre défini, puis ils inséraient le document, et le système procédait à l'envoi. Si ce système était fonctionnel, il comportait certains défis opérationnels, dont :

- La gestion des codes d'accès des clients
- Les coûts de maintenance continue des appareils de fax et du système Equitrac
- Les limites du service et son incapacité de fonctionner pour des clients SOHO distants
- Un coût de possession élevé et un faible ROI
- Du papier gaspillé
- Un processus manuel
- L'incapacité de créer une trace de vérification et de faire le suivi des fax

Afin de résoudre les problèmes mentionnés ci-dessus, Servcorp s'est mise à la recherche d'une solution de fax logicielle qui procurerait une grande extensibilité et qui ne nécessiterait qu'une administration minimale. Parce que Servcorp est un leader du marché des solutions de technologie et de communications pour les PME, et parce qu'elle souhaitait trouver une solution qui aille de pair avec sa vision d'entreprise et avec les besoins de sa clientèle grandissante, il est apparu qu'une nouvelle solution de fax constituerait un élément clé de l'offre de communications qu'elle proposerait à ses clients.

### SERVCORP

Servcorp a choisi la solution de fax sur IP (FoIP) XMediusFAX Édition SP après avoir essayé plusieurs autres solutions concurrentes. XMediusFAX s'est facilement intégré à l'infrastructure de communications existante de la société, sans aucune interruption. Le transfert de l'infrastructure de fax répartie dans les succursales s'est fait de manière efficace et a permis à la société d'éliminer l'usage des appareils de fax traditionnels ainsi que le logiciel de gestion des coûts et des impressions associé.

Aujourd'hui, la société profite de tous les avantages d'une solution de fax entièrement logicielle qui répond à tous les besoins liés aux fax, qu'il s'agisse de ceux du personnel ou des clients. Grâce à son éventail diversifié de fonctionnalités et à son architecture hautement extensible, XMediusFAX a permis de répondre aux exigences techniques et commerciales de Servcorp pour ses opérations de fax actuelles et à venir.

À la suite d'une simple formation, XMediusFAX a rapidement été adopté et a éliminé les processus manuels jusqu'alors employés avec les appareils de fax traditionnels. La société jouit aujourd'hui d'économies en matière de coût et de productivité, et s'attend à une augmentation de l'usage en fonction de la croissance de sa clientèle.

**SAGEMCOM**



## LA SOLUTION

Servcorp a essayé plusieurs autres solutions de fax logicielles proposées sur le marché, telles que Message Manager et RightFax, mais la société a choisi de déployer une solution XMediusFAX Édition SP. C'est que XMediusFAX est apparu comme étant la solution de serveur de fax qui répondrait à chacune des exigences techniques et commerciales de Servcorp. La solution XMediusFAX a été déployée avec l'assistance de UC Solutions Asia Pacific Pty Ltd, un partenaire/revendeur de Sagemcom qui est intervenu dès le début de la négociation et qui a notamment effectué les tests du produit.

L'implantation a nécessité le déploiement régional de serveurs de fax XMediusFAX basés sur le protocole FoIP T.38 et de passerelles IP à IP conçues pour réacheminer les appels vers la passerelle RTPC de la succursale appropriée. Les opérations de fax sont exécutées sur un réseau mondial privé proposant le concept de qualité de service (QoS), ce qui permet à Servcorp de gérer la performance et de garantir le succès des opérations de fax.

La solution XMediusFAX a été déployée par étapes en fonction de la zone géographique. La méthode d'implantation permettait l'opération simultanée du système de fax existant et du nouveau système, tout en faisant migrer graduellement tous les utilisateurs vers la solution XMediusFAX. En deux semaines, le personnel administratif et des ventes de la société a reçu la formation et était prêt à utiliser la nouvelle solution. À ce jour, Servcorp n'a rencontré aucun problème lié à la qualité des fax. Les utilisateurs ont trouvé l'interface utilisateur de XMediusFAX plutôt intuitive et les rétroactions générales sont positives.

## AVANTAGES ET RÉSULTATS

XMediusFAX, solution de fax entièrement logicielle, a permis à Servcorp d'éliminer complètement les appareils de fax traditionnels ainsi que la solution Equitrac de ses sites répartis.

La solution XMediusFAX Édition SP déployée procure à Servcorp les avantages et résultats suivants :

- Une administration simplifiée de l'usage par les clients, y compris une comptabilité des communications intégrée qui permet une facturation rétroactive précise pour l'ensemble de l'utilisation du fax.
- Une productivité accrue par l'élimination des processus manuels associés à l'ancien système de fax.
- Un haut niveau d'extensibilité, permettant à la société d'accommoder sa clientèle grandissante et la croissance connexe du nombre de fax.
- Un coût total de possession (TCO) réduit de son infrastructure de fax par l'élimination des appareils de fax et des coûts de maintenance et de fournitures associés.
- Une réduction de la quantité de papier utilisé (c.-à-d. que les utilisateurs n'impriment que les pages et les documents les plus importants).
- Des fonctionnalités améliorées de création de traces de suivi et de vérification pour stocker, traiter et gérer les fax.

## TÉMOIGNAGE

« Nous sommes extrêmement satisfaits de la solution de serveur de fax XMediusFAX. Ce produit logiciel hautement extensible s'intègre parfaitement à nos plans d'expansion. Et puisque notre société et notre clientèle continuent de croître, nous pouvons simplement ajouter de la capacité supplémentaire en obtenant des licences pour de nouveaux canaux. Le déploiement de XMediusFAX nous a permis de réaliser des économies considérables en matière de coût et de productivité. Notre personnel et nos clients jouissent aujourd'hui de tous les avantages du fax à partir du poste de travail. Et si l'on compare le taux de participation avec celui que nous avons avec notre ancien système, XMediusFAX est un véritable succès. Si l'on considère la formation minimale qui a été nécessaire, l'aide que nous avons reçue de l'équipe de préventes de Sagemcom, qui a évalué nos exigences, puis l'aide de l'équipe de soutien technique après-vente qui nous a assistés au besoin, nous croyons sincèrement avoir pris la bonne décision en déployant XMediusFAX. »

Daniel Kukucka  
Coordinateur en chef  
Servcorp



Pour de plus amples renseignements :  
Tél. : +61 3 9395 6084  
Fax : +61 3 9395 5197

XMediusFAX Édition SP dans l'industrie des fournisseurs de bureaux aménagés et de bureaux virtuels.

Pour plus d'information :

Amérique 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](mailto: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](mailto: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](http://www.sagemcom.com)

**SAGEMCOM**