



Fiche solution

UNE AUGMENTATION DES RECETTES ET UNE RÉDUCTION DES COÛTS
PAR L'AUTOMATISATION DES PROCÉDURES COMPTABLES
GRÂCE À LA SOLUTION OPENLINE^{MC} DE SAGEMCOM

LE DÉFI

Aujourd'hui, les entreprises doivent faire plus avec moins et s'assurer que tous les systèmes et processus sont optimisés et efficaces. Les problèmes de service à la clientèle génèrent des retombées économiques négatives, à savoir la perte de temps et de clients. Les processus exigeant bon nombre de formalités administratives au cours desquels interviennent bons de commande, factures et contrats clients entraînent des coûts élevés associés au papier, à l'impression et au classement des documents. De plus, de l'argent est perdu lorsqu'on passe du temps à faire le suivi des paiements clients, et le traitement manuel peut faire en sorte qu'il manque des pages à certains contrats ou certaines commandes – ce qui augmente encore plus les coûts. Ajoutez à ces défis les risques accrus pour la sécurité qu'engendre le papier et nul ne sera étonné de constater que les organisations décident d'optimiser leurs investissements en TI en établissant un partenariat avec Sagemcom.

LA LIVRAISON ÉLECTRONIQUE DES FAX ET LE STOCKAGE DES DOCUMENTS ÉLECTRONIQUES POUR DES SOLUTIONS D'ENTREPRISE EFFICACES, SÉCURISÉES ET EXTENSIBLES

Les services comptables gèrent généralement énormément de papier, et des sommes importantes sont englouties en raison du traitement manuel des documents. De plus, les employés passent trop de temps à chercher des factures, à faire le suivi des paiements, à trouver de la documentation client et à résoudre les problèmes de non-conformité. Lorsque des fichiers sont égarés, le service à la clientèle en souffre et les cycles de paiement se prolongent.

Deux constructeurs d'habitations ont récemment fusionné, et tous ces problèmes ont aussitôt été amplifiés. La nouvelle organisation éprouvait des difficultés à gérer efficacement le nouveau stock d'appareils de fax et les solutions disparates de gestion des documents. Chaque organisation dépendait principalement de procédés comptables papier pour le traitement de son gros volume de commandes, notamment des contrats clients, des rapports de facturation et des bons de commande. Le centre de traitement de l'information combiné traitait environ 2500 pages par jour. La plupart des services utilisaient une combinaison de serveurs de fax de base, d'appareils de fax et de solutions de gestion des documents désuètes.

Initialement, lorsque la fusion a eu lieu, les ressources n'étaient pas distribuées efficacement et les employés devaient souvent faire la queue devant les appareils de fax afin de résoudre un problème de service à la clientèle ou d'assurer la livraison d'un contrat signé. Le processus exigeait de l'impression (avec les coûts associés), de l'attente et du classement manuel des documents. Les autres participants qui intervenaient dans ces processus inefficaces étaient les clients et les fournisseurs, qui attendaient pendant 3 à 4 heures pour recevoir les documents et les renseignements qu'on leur avait promis.

L'inefficacité de la gestion des documents et de l'archivage s'ajoutait au défi posé par toute cette gestion de papier. Le fournisseur de la solution de gestion des documents utilisée à l'époque éprouvait son lot de difficultés en raison des soucis causés par une acquisition. De plus, il ne proposait aucune feuille de route permettant de corriger les nombreuses lacunes de la solution, notamment une extensibilité limitée. Ainsi, les employés renonçaient souvent à utiliser les systèmes et continuaient de traiter les documents de façon manuelle. Bon nombre des documents devaient être conservés pendant sept ans en raison des règlements de conformité, et la nouvelle salle d'archives contenait des documents des deux organisations. Lorsqu'un client ou un fournisseur formulait une demande, les employés devaient localiser le bon classeur et le bon dossier avant de le rapporter à leur bureau.



SAGEMCOM

UN ROI RAPIDE ET UNE SOLUTION ÉPROUVÉE

OpenLine a fourni des fonctionnalités intégrées de livraison des fax, de gestion des documents et d'archivage, ce qui a apporté une solution unifiée et éco-optimisée au problème. Et puisqu'on s'attend à un rendement du capital investi (ROI) d'environ neuf mois, d'autres intégrations dans d'autres services sont prévues. Les employés sont enchantés de disposer de plus de temps pour effectuer leurs autres tâches et de ne conserver que les fonctionnalités de fax essentielles qui leur permettent de réexpédier les fax automatiquement à leur poste de travail par l'intermédiaire du routage offert par la sélection directe à l'arrivée (SDA). De plus, ils gagnent beaucoup de temps grâce à des fonctions telles que les pages couverture de fax automatisées, la visualisation des fax et l'impression des fax. En outre, la solution est extensible à un nombre illimité d'utilisateurs.

Puisque OpenLine supporte de manière efficace et rentable les infrastructures analogiques et numériques, l'organisation prévoit tirer profit de dépenses planifiées en VoIP en intégrant les fonctionnalités de FoIP à sa solution de fax. De plus, l'administration à distance et la fonctionnalité permettant d'importer des répertoires ou des liens existants font en sorte que la gestion s'effectue facilement. En outre, le routage à moindre coût (LCR) programmable génère encore plus d'économies. Cette solution tout-en-un peut supporter jusqu'à 8 lignes analogiques, 8 sessions de réseau IP ou 24 lignes numériques. Puisqu'il est compatible avec les principales passerelles VoIP et les principaux iPBX du marché et qu'il supporte le protocole T.38 normalisé de l'UIT, OpenLine offre une solution simple, sécurisée et fiable pour l'optimisation du flux de l'information.

LES RÉSULTATS

Les utilisateurs peuvent localiser et récupérer rapidement et facilement les fichiers dans la base d'archives d'OpenLine et envoyer des fax aux clients et aux fournisseurs directement à partir de leur poste de travail. Ainsi, les cycles de paiement sont réduits et les recettes, accrues. OpenLine vous permet de trouver les documents dont vous avez besoin, d'envoyer et de recevoir des fax, et d'archiver l'information dans vos procédures comptables, et ce, en toute sécurité par l'intermédiaire de vos systèmes informatiques.

L'amélioration du recouvrement

OpenLine classe les factures, bons de commande, preuves de livraison et autres documents clients à portée de main de l'équipe du service de la comptabilité, ce qui permet d'effectuer des appels de recouvrement productifs.

L'amélioration du service à la clientèle

OpenLine classe les documents clients en un seul endroit, où ils sont faciles à rechercher. Ainsi, lorsqu'un client appelle et pose une question ou demande un document, il est servi rapidement.

L'amélioration de la conformité aux règlements

Les politiques internes, les exigences en matière de traces de vérification et les accords avec les fournisseurs et les partenaires régissent l'accès aux documents. OpenLine conserve vos documents dans votre système informatique, ce qui vous permet un accès et un suivi sécurisés.

Les technologies de base de solution OpenLine ont été déployées à l'échelle mondiale chez des milliers de clients – des petites et grandes entreprises œuvrant dans les soins de santé, la finance, la vente au détail, la fabrication, le transport, les communications/multimédia, le tourisme et l'énergie/environnement.

DÉFI	DIFFICULTÉ	SOLUTION	GAIN
Paielements en retard	Liquidité réduite	Routage avancé	Processus automatisés Coûts réduits
Traçage des documents	Risque associé aux données non sécurisées	Trace de vérification	Conforme et sécurisé
Factures perdues	Recettes réduites	Recherches multicritères	Documents trouvés instantanément
Service à la clientèle problématique	Clients/recettes perdus	Recherche plein texte	Réponses trouvées instantanément
Longue période de recouvrement des comptes clients	Recettes perdues	Factures numérisées	Période de recouvrement des comptes clients réduite
Coûts élevés de facturation	Bénéfice net réduit	Fax à partir du poste de travail	Réduction des coûts associés au papier
Heures supplémentaires	Hausse des dépenses liées aux employés	Routage avancé et processus automatisés	Réduction des coûts liés aux employés
Initiatives de conformité	Pénalités et pertes de revenu	Accès et rapports sécurisés	Possibilité de savoir qui a fait quoi, et à quel moment

Pour plus d'information :

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

EMEA : Tél.: +33 (0)1 57 61 10 00 – Fax: +33 (0)1 57 61 10 01 openline.sales@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