

Success Story

Industrie EURADIF



Solution installée

FAXBIS

AVM

Therefore

Créée en 1995, Euradif est une entreprise spécialisée dans la création et la commercialisation de panneaux pour portes d'entrée en aluminium et en PVC, marché dont elle est leader en France, mais aussi de portes d'entrée composite à hautes performances thermiques ainsi que de portes blindées. En 2012 l'entreprise compte 140 salariés répartis sur deux sites de production.

Date d'installation

Mars 2012

Contexte de l'affaire

L'idée de la mise en place d'une Gestion Electronique de Documents est partie d'une réflexion personnelle de Monsieur Creton, président de l'entreprise. Coordiné par Monsieur Carey, responsable systèmes d'information, il a constaté que l'entreprise utilisait beaucoup trop de papier dans la gestion des commandes des ventes et des devis. Pour optimiser les coûts de traitement de l'information et gagner en productivité, EURADIF a mis en place une solution de GED avec notamment l'application Therefore.

Processus de travail avant la GED

Après une analyse des processus manuel du service commande, le service informatique a décomposé les étapes d'une commande de ventes:

1-Réception par fax de la commande de vente (1 document papier) et dispatch des autres fax dans des bannettes spécifiques (achat, devis, SAV, logistique, comptabilité)

2-Vérification de la commande par une personne et calcul d'un délai de livraison client

3-Renvoi de la commande par fax au client s'il y a des erreurs et impression du retour de fax (1 document papier)

4-Saisie de la commande complète par une deuxième personne (1 document papier)

5-Contrôle par une troisième personne pour vérifier si la saisie est en phase avec le document initial envoyé par le client.

6-Envoi de l'accusé de réception par fax ou par mail

Au final, tout ce processus était extrêmement fastidieux, pas moins de 3 pages étaient imprimées pour accompagner une commande (commande initiale, retour de fax, accusé de réception). La personne chargée de l'envoi des accusés de réception aux clients était confrontée parfois à des temps d'attente. Il fallait attendre qu'une ligne fax soit disponible pour envoyer un document.

Avec cette organisation, il était difficile pour l'entreprise d'avoir un historique du document afin de détecter les erreurs de commande ou tout simplement vérifier si le contrôle des fax avait bien été réalisé.

Enfin chaque fin de semaine, une assistante était chargée de classer toutes les commandes de la semaine.

L'archivage des commandes était assez lourd et nécessitait beaucoup d'espace de stockage. Cet archivage était réalisé par client et par semaine dans des boîtes d'archives. Peu de personnes consultaient les archivages car c'était très long pour rechercher et retrouver un document client, quand on le retrouvait.

Contact du client

Marc Carey

Responsable systèmes d'information

Contact Canon

Christopher Vancompernelle

FAC - Lille

03.28.64.80.96

christopher_vancompernelle@fsi.canon.fr

Accord client pour

communication en interne

communication en externe

ROI

- Un gain de place correspondant à une camionnette de papier tous les **15 jours**
- Un impact environnemental équivalent à la sauvegarde de **16 arbres par an**
- Une économie d'eau de **24000L** par an
- Une économie mensuelle de papier de **220€**
- Une **traçabilité complète** sur toute la chaîne de traitement du flux des commandes clients

« Avant on lançait des recherches d'éléments qui n'aboutissaient pas forcément »

Marc Carey

Responsable système d'information

L'entreprise devait également s'adapter à son ERP actuel. Traitant environ 250 fax par jours, EURADIF devait, dans le cas d'une commande client avec plusieurs lignes, imprimer chaque ligne de commande. Pour une commande de 25 lignes, il fallait imprimer 25 fois la commande fax.

Les enjeux

- **Archiver** numériquement les commandes pour permettre des gains de temps dans la recherche des commandes et documents associés (AR, confirmation d'envoi de fax)
- **Supprimer** la tâche de classement des copies de commandes.
- **Réduire** les coûts liés à la conservation et au stockage des documents.
- **Automatiser** les envois d'accusé réception par fax sans passer du temps derrière la machine.
- **Démultiplier** les lignes pour éviter leur blocage tout en supprimant les attentes d'envoi des fax.
- **Faciliter** le traitement des commandes et demandes de prix grâce au double écran.

Processus de travail avec la GED

Pour répondre à ces nombreux enjeux, le logiciel d'externalisation des fax de chez AVM a été mis en place dans le but d'automatiser les réceptions de fax grâce un système de « distpach » des fax vers des bannettes virtuelles. Un système de double écran a été installé pour permettre aux personnes de l'ADV en charge du traitement de gestion du flux de commandes fax et mail de les gérer directement sur écran et non plus sur papier.

Au total, plus de 15 personnes utilisent la solution AVM-THEREFORE entre l'ADV, les assistantes, le SAV, la logistique ou la comptabilité. Cette solution de GED a été une étape décisive pour EURADIF qui a pu réduire considérablement sa consommation de papier en augmentant sa réactivité. C'est aussi un formidable outil de pilotage qui permet à l'entreprise d'anticiper le niveau de commandes, grâce au suivi en temps réel.

L'entreprise peut ainsi adapter et anticiper son besoin en ressources en fonction du nombre de commandes à traiter pour chaque bannette.

EURADIF a choisi en parallèle la solution de GED Therefore pour archiver sur une plate-forme commune toutes ses commandes fax et mail. Lorsqu'une commande est traitée en intégralité, elle sort du flux de traitement et est archivée dans la solution Therefore.

Au moment de l'archivage, toutes les informations de la commande sont archivées ensemble (commande originale, historique de traitement, commentaires, annotations, historique de traitement, BAT, informations complémentaires, ARC, accusé d'émission final, ...).

La recherche d'un document est extrêmement efficace. Therefore a permis aussi de mettre en place une traçabilité complète de chaque fax grâce aux versionning et à la possibilité d'annotations sur les fax. L'entreprise s'est aperçue aussi que les utilisateurs étaient plus attentifs lors de la validation des fax car ils savent désormais que chaque modification est enregistrée.

Cela permet à l'entreprise, d'augmenter sa performance qualité puisque dès qu'une anomalie est détectée, automatiquement le fax est transféré en saisie de commande pour être corrigé par le SAV qui recherche directement le fax client dans Therefore.

En parallèle le parc d'impression a été optimisé passant de 35 imprimantes à 30 imprimantes Canon, l'ensemble géré par le logiciel uniFLOW qui permet à l'entreprise de disposer d'un véritable outil de pilotage pour mettre en place une politique d'impression et des statistiques.

« On s'aperçoit au quotidien que les personnes ne peuvent plus se passer de Therefore »
Marc Carey

« Grâce à Therefore, nous savons qui a consulté le fax et nous pouvons savoir qui est intervenu dans le traitement. »
Marc Carey

« Le SAV consulte en permanence les documents grâce à Therefore ».
Marc Carey

« Grâce à Therefore, on retrouve toute la commande, on peut faire une recherche par client ou déterminer une période pour une recherche plus précise. Therefore nous permet aussi de retrouver toutes les notifications d'un document »

Marc Carey

Responsable système d'information

Bénéfices

- Une **recherche performante** et très **rapide** permettant de retrouver n'importe quel document archivé par rapport à la date, au numéro de commande, au nom ou au numéro du client grâce à Therefore
- Une **réduction** importante du **risque d'erreur** grâce à une traçabilité précise de chaque document
- Une **réponse rapide** sur les demandes de précisions grâce à l'historique du document regroupant toutes les notifications
- Un **projet fédérateur** parmi les employés qui n'hésitent pas à s'impliquer pour proposer des améliorations techniques aux solutions de GED
- La suppression du stockage physique des archives

Evolutions du projet

A court terme, EURADIF va remplacer son ERP ainsi que sa base de données dans le but de prendre en compte les commandes multi lignes pour éviter de dupliquer une commande par ligne. L'entreprise voudrait aussi, à moyen terme, dématérialiser la traite de ses factures client grâce à Therefore.