



AIDER LES CLIENTS PLUS RAPIDEMENT GRÂCE À UN ARCHIVAGE ET DES POSSIBILITÉS DE RECHERCHE EFFICACES

Rechercher dans des dossiers, répertoires et courriers électroniques, sans application ou interface supplémentaire



Robatech / systèmes d'encollage / solution ECM

Robatech
Gluing Technology

L'entreprise suisse Robatech est le numéro 2 mondial dans le domaine des systèmes d'encollage pour l'industrie. Neuf collaborateurs servent le marché néerlandais depuis le site de Westervoort aux Pays-Bas. Le volume de fiches de colisage et de factures papier augmente considérablement suite à la croissance que connaît le site. Konica Minolta y a installé un système de gestion documentaire qui non seulement indexe tous les documents et courriers électroniques, mais facilite et accélère aussi la recherche. Résultat : une plus grande efficacité, et un service plus rapide aux clients.

Administration chronophage

C'est en 2015 qu'Oscar Bongers, Manager Service & Support chez Robatech, a décidé de se mettre en quête d'une solution pour faire face à la croissance rapide de l'administration : « L'augmentation de nos activités a entraîné une hausse de la quantité de fiches de colisage et de factures. Par moments, nous en étions à 50 documents par jour. Ces documents étaient scannés un par un puis envoyés au PC du service administratif,

où il fallait les renommer pour faciliter leur recherche ultérieure. Comme l'ensemble du processus de numérisation et de traitement prenait environ 5 minutes par document, la personne responsable de l'administration mettait les documents sur le côté puis elle traitait un paquet en une seule fois. Pendant ce temps, toutes ses autres tâches n'avançaient pas. »

LORSQU'UN CLIENT APPELLE, QUE CE SOIT À PROPOS D'UN E-MAIL OU D'UN MANUEL, NOUS POUVONS DÉSORMAIS L'AIDER TRÈS RAPIDEMENT.

Oscar Bongers,
Manager Service & Support

Recherche manuelle

L'ancienne façon de travailler était non seulement très chronophage pour l'employée administrative, mais les autres collaborateurs aussi s'en plaignaient : « Le fait de renommer manuellement tous les scans prêtait également à des erreurs. Il arrivait fréquemment que des documents se retrouvent dans le mauvais dossier parce qu'ils avaient été incorrectement renommés. Et comme l'habitude avait été prise de garder sur le côté les fiches de colisage et les factures jusqu'à ce qu'il y en ait suffisamment à traiter en une fois, cela prenait un certain temps avant que les documents ne soient numérisés. Du coup, quand un client ou un fournisseur téléphonait avec une question, nous ne savions pas où se trouvait le document. Au temps de traitement des documents, il fallait donc encore ajouter le temps perdu à les rechercher. »

Cette recherche manuelle était déjà de mise pour le trajet des recommandes, pour lequel Robatech n'avait pas du tout de solution de traitement électronique : « Pour retrouver les éléments d'un certain système d'encollage, nous inscrivons les numéros de série à la main sur la fiche de colisage. Pour les retrouver ultérieurement, il fallait donc d'abord se mettre à la recherche de la fiche en question. » Oscar Bongers a donc décidé qu'il était grand temps de trouver une solution automatisée.

Un concept ECM complet fourni par Konica Minolta

Au départ, Oscar Bongers recherchait une simple solution OCR, jusqu'à ce qu'il lise une newsletter parlant de la solution d'Enterprise Content Management de Konica Minolta. Oscar Bongers : « À présent, nous scannons tous les documents en une seule fois sur le système d'impression, également fourni par Konica Minolta. Ensuite, l'application ECM effectue très rapidement la reconnaissance, l'indexation et l'enregistrement dans le dossier correct. Lorsqu'un client ou un fournisseur téléphone avec une question, nous pouvons faire la recherche sur le numéro de client, le numéro de commande, le numéro d'ordre et le numéro de facture. Nous pouvons donc lui donner une réponse immédiatement. Notre temps de réaction s'est sensiblement amélioré. »

« Les numéros de série des éléments du système inscrits sur la fiche de colisage sont à présent scannés et directement reconnus, et nous pouvons donc les retrouver beaucoup plus facilement. »

Recherche dans tous les documents et courriers d'entreprise

Oscar Bongers ne tarit pas d'éloges sur la puissance d'indexation de la solution fournie par Konica Minolta. « La solution ECM scanne l'entièreté de notre serveur et indexe tous les dossiers et répertoires. Nous englobons même notre courrier électronique dans le système. Lorsqu'un client appelle ou qu'un collègue a une question, la réponse est désormais rapide à trouver, qu'il s'agisse d'un manuel quelque part dans un dossier ou d'un petit morceau de texte dans un e-mail. Pour autant que vous ayez l'autorisation d'accéder aux dossiers ou comptes e-mail concernés. Et tout cela sans avoir besoin d'une autre interface ou application. »

Temps de réaction rapide

Depuis l'été 2016, tous les collaborateurs du site de Robatech aux Pays-Bas utilisent désormais la solution ECM. Oscar Bongers se dit satisfait : « Le système fonctionne à la perfection. Depuis sa livraison, nous n'avons eu aucun problème. Au contraire même, il nous apporte beaucoup d'avantages. Nos clients et nos fournisseurs le constatent aussi : notre temps de réaction à leurs questions n'a jamais été aussi rapide. »

Défi

Scanner des centaines de fiches de colisage et de factures, les indexer sur la base du numéro d'ordre/de client/de commande, et les rendre disponibles pour tous les collaborateurs (autorisés) sans processus de recherche complexe

Solution

Système de gestion des impressions et du contenu d'entreprise, servant à la numérisation, l'indexation et l'enregistrement des factures dans les dossiers adéquats ; reconnaissance sans faille de numéros de série manuscrits sur les fiches de colisage ; et indexation de tous les documents et mails sur les serveurs de l'entreprise

Avantages

Pas de regroupement de certaines tâches administratives à un moment donné du mois, mais traitement direct de 30 à 50 documents par jour ; réduction du temps de traitement de 5 minutes à quelques secondes par document ; plus de temps pour les tâches régulières du service administratif (par exemple l'encodage de nouvelles commandes et offres) ; localisation rapide de factures et de fiches de colisage ; accès très rapide à tous les documents et e-mails d'entreprise, sans étapes et/ou applications de recherche complexes ; plus grande efficacité et service plus rapide aux clients pour les (re)commandes et les questions