

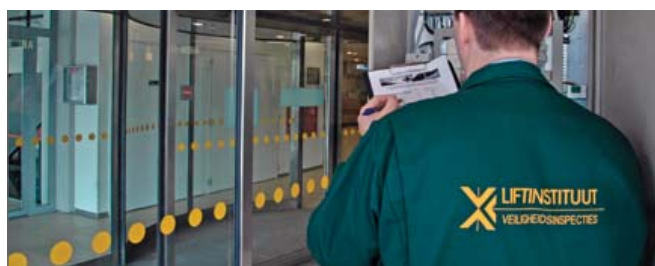


PlanetPress, permet une communication flexible entre des données Navision^{MC} complexes et nos clients.

Liftinstituut

Fondé en 1933, Liftinstituut est un organisme indépendant dont le principal objectif vise à améliorer et à contrôler la sécurité des ascenseurs à Amsterdam. L'entreprise emploie 170 employés sur 6 sites d'exploitation, le siège social étant établi à Amsterdam. Au fil du temps, Liftinstituut est devenu une référence de premier plan dans la sécurité des ascenseurs, les installations d'entretien des façades, les plates-formes élévatoires, les escaliers mécaniques et roulants, ainsi que dans les appareils de manutention et de levage. Chaque année, 50 000 d'ascenseurs sont contrôlés.

Liftinstituut est officiellement accrédité par le conseil d'accréditation de l'Allemagne et délivre des certificats valables dans toute l'Europe. Ces certificats constituent des documents importants qui garantissent la sécurité et le bon fonctionnement des ascenseurs, des escaliers mécaniques, des attractions foraines, etc. Un certain nombre d'organismes y attachent beaucoup d'importance. Un traitement rapide et surtout correct de ces certificats et des documents afférents est requis.



Des documents d'une importance cruciale

Pour Liftinstituut, les documents revêtent évidemment une importance cruciale. Le processus de collecte de l'ensemble des données est plus compliqué qu'on ne l'imagine. En fonction du nombre d'installations qu'il possède ou qu'il gère, le client reçoit différents documents. Il peut s'agir d'un avis qui fixe, modifie ou annule un rendez-vous en vue d'un contrôle, d'un courrier contenant le rapport de contrôle, d'un ou plusieurs certificats en cas d'approbation ou d'une facture. Plusieurs imprimantes laser et matricielles étaient auparavant utilisées pour l'impression de ces documents. Diverses communications étaient également effectuées au moyen de télécopies manuelles ou par téléphone.

Le traitement des contrôles et des impressions sur les imprimantes matricielles (environ 70 % de toutes les impressions) prenait beaucoup de temps. L'inventaire de documents pré-imprimés contenait notamment des modèles de factures, du papier à lettres, des documents de transport, des formulaires pour les rapports de contrôle ainsi qu'un grand nombre de certificats pré-imprimés. Le tri et le rassemblement des factures, des rapports de contrôle et des certificats prenaient beaucoup de temps et nécessitait deux (2) employés à temps plein. De plus, ce processus était sujet aux erreurs et exempt de flexibilité.

Le défi

Après la privatisation de l'entreprise, Liftinstituut a souhaité jeter un regard critique sur ses propres processus opérationnels. L'entreprise s'est notamment aperçu que le traitement des communications sortantes constituait un coût considérable. En outre, des problèmes apparaissaient trop souvent dans la communication et la planification, entraînant un travail supplémentaire pour corriger les erreurs. Le premier défi auquel Liftinstituut a été confronté a consisté à améliorer la satisfaction de la clientèle. Ensuite, il fallait réduire les coûts liés à la collecte des données, à l'impression des données sur les formulaires pré-imprimés adéquats, ainsi qu'au traitement et à l'expédition manuels des documents.

Liftinstituut a rapidement réalisé que l'automatisation du processus ci-dessus permettrait de réaliser des économies tout en améliorant et en accélérant l'information des clients.

La solution et Navision^{MC}

PlanetPress Suite permet de traiter automatiquement toutes les communications avec nos clients depuis le nouveau système Navision^{MC}. Les clients peuvent préciser la manière dont ils souhaitent recevoir les informations et modifier leur préférence à tout moment. Nous économisons 60 % sur nos frais de documents grâce à l'expédition entièrement automatique depuis Navision^{MC} - que ce soit par courriel, par télécopie, par EDI ou par impression triée - des documents qui étaient auparavant traités manuellement.

La première phase a consisté à réduire le grand nombre de formulaires différents. Grâce à l'interface graphique PlanetPress Design, toutes les sorties sont désormais numérisées et il ne reste que deux formulaires pré-imprimés. Les imprimantes matricielles ont toutes été remplacées. La deuxième phase a consisté à transférer les différents processus opérationnels en PlanetPress Watch, ce qui s'est fait très rapidement par glisser-déposer. L'expédition des documents est ainsi devenue conditionnelle. Tous les documents destinés au même client sont rassemblés puis expédiés selon les exigences de ce dernier.

Parallèlement, tout document sortant est archivé numériquement conformément aux directives établies par l'UE. L'archive peut être directement consultée depuis Navision^{MC}. Outre la distribution des documents, les activités manuelles telles que le tri ont également été automatisées. Il est désormais possible de gérer aisément depuis une bibliothèque de textes dans Navision^{MC} les principaux textes variables des rapports de contrôle.

"L'utilisation de PlanetPress dans la gestion des flux de sortie nous a permis de réaliser des économies significatives sur nos frais relatifs à la gestion de nos documents. Toute l'information est automatiquement présentée avec une mise en page dynamique avant d'être directement expédiée à nos clients dans le format souhaité."

M. V. M. Douqué (Directeur)
Liftinstituut

Retour sur investissement (ROI)

Les impressions se limitent désormais au strict nécessaire. Tout courriel envoyé permet d'économiser environ 1 euro en frais de documents (frais de port inclus) par rapport à l'ancienne solution en place. Compte tenu du volume que nous traitons, cela représente plusieurs dizaines de milliers d'euros par an. Nous économisons également le temps de travail de deux ETP (employés à temps plein), sans compter que ce processus élimine les erreurs. En plus des économies significatives que cet investissement a permis à Liftinstituut de réaliser, il en résulte également une satisfaction accrue de la clientèle. Le traitement et la facturation rapides au jour le jour constituent un avantage pour tous.



Fonctionnalités de l'implémentation actuelle :

- Archives numériques sur la base de fichiers PDF
- Routines de tri de documents automatisées
- Sortie conditionnelle vers tous les supports possibles
- Élimination des formulaires pré-imprimés
- Communication univoque plus claire conforme au style maison
- Possibilité d'effectuer les modifications de manière flexible et directe

La solution PlanetPress Suite pour Liftinstituut



PlanetPress
Conception des documents



PlanetPress Watch
Automatisation des processus et de la distribution



PlanetPress Image
Archivage intégré