



EN BREF

Client

Filiale du groupe américain United Technologies Corporation (UTC), Otis, premier constructeur mondial d'ascenseurs, de monte-charge et d'escalators, est aussi le premier transporteur « sans ticket » pour un milliard de passagers par jour dans le monde, avec 1,9 millions d'ascenseurs et 130 000 escalators en fonctionnement.

Défis

Otis souhaitait moderniser et optimiser ses applications financières pour améliorer la qualité de ses documents internes et les documents envoyés à ses clients tout en conservant la solution Baan.

Solution

La solution StreamServe a été mise en œuvre au sein d'Otis pour gérer l'édition des factures clients, les bulletins de paie, les relances clients ainsi que l'archivage. Elle devait également répondre à des problématiques de présentation des documents et de traitement des gros volumes d'impression.

Résultats

Grâce à StreamServe Otis peut désormais :

- Envoyer à ses clients des documents mieux présentés
- Archiver automatiquement ses documents en PDF
- Réduire ses coûts et économiser du papier en regroupant plusieurs feuilles au sein d'un seul courrier.

Otis élimine 70% de ses impressions papier grâce à StreamServe

Filiale du groupe américain UTC, Otis est le numéro un mondial en matière de fabrication, d'installation et de maintenance d'ascenseurs, d'escalators, de trottoirs roulants et de systèmes de transport horizontal. Otis France emploie 5 800 personnes et réalise un chiffre d'affaires de 1,1 milliard d'euros représentant 36% du marché tant pour les ventes d'appareils complets que pour le service comprenant la maintenance, la réparation et la modernisation d'un parc de 161 000 appareils. Otis, c'est avant tout une entreprise qui fait partager à ses employés les valeurs profondes de respect et de convivialité qui sont cultivées depuis près de 154 ans tout en adhérant à une forte culture du résultat qui se traduit par des objectifs ambitieux et des défis motivants. Otis a choisi la solution StreamServe, leader mondial des solutions de conception, gestion et diffusion de documents dynamiques d'entreprise, pour l'édition de ses documents destinés aux clients et à l'interne.

Homogénéisation des applications et automatisation des processus

Pour rendre ses applications financières plus fiables, Otis France souhaitait homogénéiser ses applications financières et automatiser ses processus. La société était déjà équipée de la solution Baan et recherchait une solution compatible qui lui permettrait d'améliorer la présentation de ses différents documents (factures, bulletins de paie, lettres de relances) et faciliter leur archivage.

Après plusieurs mois de réflexion et plusieurs tests, Otis a finalement opté pour la solution StreamServe version 3 qui a été déployée en décembre 2000. Cette solution répondait parfaitement à ses problématiques de présentation, de traitement de gros volumes et d'archivage légal. De plus, elle était également compatible avec l'ERP existant. Aujourd'hui, la solution StreamServe est utilisée par plus de 200 personnes réparties entre Otis France, Otis Suisse et NSA, une filiale du groupe UTC composée de quatre divisions (CFA, AFL, Electro-Alpes et Futurlift).



Nous sommes très satisfaits de notre choix de la solution StreamServe, elle a été facile à mettre en place et une fois les bases acquises, son utilisation est très intuitive. Elle nous permet de restituer tous les jours une image fidèle de notre entreprise auprès de nos clients. Nous sommes agréablement surpris par le gain de temps apporté par la solution, c'est un investissement qui est aujourd'hui rentabilisé”

— Paul Lestrade,
Responsable Systèmes Facturation et
Recouvrement NEAA

Pour en savoir plus :

Tél : +33 (0)1 70 37 54 50

Email : info.fr@streamserve.com

Site Web : www.streamserve.fr

Élimination de deux tiers des impressions de factures

Tout d'abord, la solution StreamServe a été intégrée pour améliorer la présentation des factures issues des différentes activités d'Otis : maintenance, nouvelle installation, modernisation et travaux. Elle permet ainsi de traiter 550 000 factures par an, dont 400 000 sont générées par la seule activité d'entretien. Auparavant, trois exemplaires papier de chaque facture d'entretien destinée à un client privé devaient être édités : un pour le client, un pour le suivi régional et un pour les archives. Or, comme la solution StreamServe sauvegarde systématiquement les documents, il n'est plus nécessaire d'imprimer deux autres exemplaires destinés aux archives. Les demandes spécifiques sont quant à elles gérées au cas par cas via la fonction impression à la demande.

Intégration des congés sur la paie

Un second projet a été initié ensuite pour améliorer le traitement et l'envoi des bulletins de paie. Avant l'installation de la solution StreamServe, chaque salarié recevait son bulletin de paie sur deux feuilles, les congés n'étant pas inclus. Pour recevoir des détails sur les congés, le salarié devait s'adresser au service paie qui éditait, à la demande, un troisième document. Désormais, toutes les données nécessaires au traitement des salaires et des congés payés sont rassemblées par la solution StreamServe sur un document unique, plus agréable à lire, et imprimées sur une seule page.

« La solution StreamServe est assez facile à mettre en place et une fois les bases acquises, son utilisation est très intuitive, » déclare Paul Lestrade, Responsable Systèmes Facturation et Recouvrement NEAA. « Elle nous permet de restituer tous les jours une image fidèle de notre entreprise auprès du client ».

Inclusion des factures dans les courriers de relance

Otis fait l'acquisition d'un nouvel outil de recouvrement. Couplé avec cet outil de recouvrement, StreamServe apporte de nouvelles fonctionnalités et permet entre autres de regrouper la lettre de relance et la copie des factures. Ces dernières sont elles-mêmes récupérées directement des archives par la solution. Ainsi un document complet est édité en une fois et envoyé au client.

Egalement présent au Benelux, Otis souhaite déployer, la solution Baan-StreamServe, déjà en place en France et en Suisse.

StreamServe, acteur de référence sur le marché des solutions de conception, de gestion et de diffusion des documents dynamiques permet aux entreprises d'automatiser et de personnaliser leurs informations à destination de leurs clients, quel que soit le format et le canal de diffusion. Les solutions StreamServe permettent aux entreprises de renforcer leur image de marque et offrent aux équipes marketing des vecteurs de communication flexibles et efficaces pour élaborer des offres personnalisées et ciblées, génératrices d'opportunités de ventes additionnelles ou croisées. Soutenues par l'architecture ouverte de StreamServe, les entreprises améliorent leur chiffre d'affaires et l'efficacité de leur processus documentaires. Elle leur permet de mieux exploiter les systèmes métier existants et de les intégrer en toute transparence à leurs systèmes d'archivage.

