



>>

**Des avantages considérables – Un service haut de gamme**

## Le déploiement d'un système de gestion documentaire

Mink est l'une des premières entreprises allemandes à réaliser avec ELO l'envoi entièrement automatisé de ses factures par fax ou par e-mail et à utiliser à cet effet la signature électronique certifiée prescrite par la loi. 90 000 dessins ont été scannés dans ELO ; les bons de livraison, les bons de commande, etc. ont été importés dans ELO à partir du système ERP FORMAT d'e-bootis. Les collaborateurs ont ainsi accès d'un seul coup d'œil et en quelques clics à toutes les informations concernant les clients.

« Rien n'arrête une idée dont le temps est venu » : cette citation de Victor Hugo est une référence pour l'entreprise August Mink KG. L'histoire de l'entreprise Mink-Bürsten est longue de 160 ans : elle est marquée par la tradition et une force d'innovation qui semble inépuisable. Mink-Bürsten produit plus de 6 millions de brosses techniques par ans. Mais elle se voit également comme un prestataire de services : il lui tient particulièrement à cœur que ses clients soient entièrement satisfaits.



*« Les renseignements s'affichent à l'écran en quelques clics. ELO offre un avantage fabuleux à nos clients. »*

Daniel Zimmermann,  
controlling / chef de projet, Mink KG

# Solution

un additionnel bénéfique



>>

## La diffusion de renseignements à temps

### Shortcuts

Pays : Allemagne  
Branche : Industrie

### Entreprise

La société August Mink KG produit plus de 6 millions de brosses techniques par an. L'entreprise compte plus de 15 000 clients dans le monde entier et réalise un chiffre d'affaires de plus de 30 millions d'euros par an.

### Défi

Accès plus rapide aux commandes qui datent déjà de plusieurs années. Toutes les informations relatives aux clients d'un seul coup d'œil. Envoi des factures sans papier. Suppression de l'archivage papier.

### Solution

Numérisation de 90 000 dessins. Importation de tous les bons de livraison, les bons de commande, etc. dans ELO à partir du système ERP (FORMAT d'e-bootis). Envoi des factures par e-mail et par fax. Grâce aux numéros de confirmation des commandes, les collaborateurs retrouvent tous les documents en quelques clics.

### Avantage

Satisfaction des clients et des employés - Renseignements fournis « just in time »  
Mise à jour permanente : Les clients peuvent toujours consulter le statut actuel par le biais des notifications relatives aux envois (lien relié à UPS) Baisse considérable des demandes de renseignements grâce à la possibilité de consultation en ligne du statut de l'envoi

### Renseigner plus rapidement pour satisfaire la clientèle

L'idée première de l'intégration d'un système de gestion documentaire (DMS) consistait avant tout à améliorer la satisfaction de la clientèle, ce qui a pour effet parallèle de faciliter le travail des collaborateurs. Le collaborateur est immédiatement en mesure de fournir des renseignements lorsqu'un client appelle et souhaite avoir des informations sur une commande effectuée il y a plusieurs années. Ceci crée une base de partenariat agréable pour la suite de la conversation. Grâce au système de GEIDE d'ELO, ce scénario fait désormais partie du service quotidien offert par Mink. Les numéros de confirmation des commandes servent de critère de recherche pour les collaborateurs. Le processus s'affiche immédiatement à l'écran. L'intégration du DMS avait pour autre objectif de réduire le travail effectué en double, ce qui arrivait automatiquement lorsque des clients envoyaient des commandes complémentaires après une longue période. Auparavant, en raison de la gamme de produits détaillée de brosses standard et de la production sur mesure sur la base des dessins du client, ces dessins devaient être recherchés copiés et reclassés. Ces tâches ont aujourd'hui complètement disparu.

### Acceptation du système par tous les employés

Daniel Zimmermann occupe un poste de responsabilité chez Mink et a été chargé de l'intégration d'un DMS à l'échelle de l'entreprise. Il a pu très vite se convaincre du degré de performance élevé d'ELO<sup>professional</sup>. « Les autres systèmes que nous avons pris en considération n'étaient pas adaptés aux entreprises de taille moyenne », déclare Daniel Zimmermann. C'est la facilité d'utilisation d'ELO<sup>professional</sup> qui a fait pencher la balance en sa faveur. 80 postes de travail ont été équipés d'ELO. « Je ne connais personne dans l'entreprise qui ne sache pas se servir du système », affirme Daniel Zimmermann, „et surtout... personne ne veut revenir au papier ! Le système est totalement accepté par nos collaborateurs !



## 90 000 dessins scannés

Le projet pilote a été lancé en octobre 2003 : les 90 000 dessins furent scannés et archivés dans le DMS. Le principal objectif consistait ici à saisir le moins de données possible. Les numéros des clients et les références des articles ont suffi, toutes les autres données ont été ensuite importées à partir d'un fichier Excel. Ces deux attributs étaient donc suffisants pour garantir une identification univoque. Peu de temps après, tous les bons de livraison, toutes les commandes, etc. ont pu être intégrés à partir du système ERP (FORMAT d'e-bootis) et être transmis aux archives par le biais de l'interface COLD.

## Économies et échos positifs de la part de nos clients

En avril 2004, nous avons mis l'accent sur l'envoi des factures par fax ou par e-mail. Étant donné qu'une fois établies, toutes les factures étaient déjà archivées automatiquement dans ELO à partir du système ERP FORMAT, l'envoi automatisé des factures était souhaité. Les 150-200 factures établies quotidiennement ne devaient plus parvenir aux clients par courrier, mais par e-mail. Imprimer, mettre sous enveloppe, affranchir, etc... Toutes ces activités sont devenues superflues, ce qui permet de réaliser des économies de frais de port, de papier à lettres et de tâches administratives. Les responsables avaient également pour objectif d'améliorer le service clientèle. Les échos positifs qui ont fait suite à cette modification ont surpris Mink-Bürsten, aussi innovante soit-elle. Mink est l'une des premières entreprises allemandes à réaliser l'envoi entièrement automatisé de ses factures par fax ou par e-mail et utilise déjà à cet effet la signature électronique certifiée prescrite par la loi. Seuls 6 % de la clientèle n'a pas recours à ce service.

*„ELO et le partenaire commercial ELO se sont également intéressés aux différents départements de notre entreprise afin de tout reproduire correctement. Ils nous ont ensuite soumis plusieurs propositions et nous avons décidé ensemble de la marche à suivre. C'était une offre intéressante élaborée par des personnes compétentes avec une planification parfaite du projet. Tout a été mis en œuvre au jour près. Nous voulions effectuer ce changement rapidement, et c'est exactement ainsi que cela s'est passé.*

Daniel Zimmermann,  
controlling / chef de projet, Mink KG



>>

## Les clients bénéficient de l'intégralité

### Le facteur « avantage »

Le côté positif de la mise en œuvre d'**ELOprofessional** est plus qu'évident : Mink-Bürsten bénéficie des avantages suivants :

- Satisfaction des clients et des employés - Renseignements fournis « just in time »
- Mise à jour permanente - Les clients peuvent toujours consulter le statut actuel par le biais des notifications relatives aux envois (lien relié à UPS)
- Baisse considérable des demandes de renseignements grâce à la possibilité de consultation en ligne du statut de l'envoi
- Potentiel d'économies, mais pas aux frais des collaborateurs : la personne qui était autrefois chargée de l'archivage manuel s'est vue confier la totalité de l'archivage ELO

### Service clientèle en quelques clics

« Je ne peux que conseiller aux entreprises dont l'activité repose sur la vente d'archiver ses données sur la base d'une structure prenant en compte la clientèle et les commandes. Notre avantage est le suivant : supposons qu'un client veuille effectuer une nouvelle commande chez nous deux ans après sa commande : en quelques secondes, notre collaborateur a devant lui le processus de commande complet, de la demande à la facture en passant par le devis, la commande et le bon de livraison. Cela impressionne le client. Avant, le client appelait et voulait commander la même chose qu'il y a deux ans. Notre collaborateur était obligé de rappeler son correspondant ultérieurement, de chercher dans les classeurs et de tout copier. Cela coûtait beaucoup de temps et d'argent », explique Daniel Zimmermann.

### Perspectives

Chez Mink-Bürsten, il n'y a plus d'archivage manuel, que ce soit dans le service d'achat ou le service de vente. Il est clair que la quantité de papier liée aux documents entrants n'a pas diminué, mais grâce à **ELOprofessional**, ils ne sont plus archivés dans des archives papier mal classées. « Tout est parfait », résume Daniel Zimmermann. À l'exception du service des ressources humaines et du service de comptabilité financière, tous les processus administratifs qui devaient être optimisés ont déjà adaptés au nouveau système. Tous les documents relatifs au leasing se trouvent également déjà dans les archives. En ce qui concerne la production, il serait envisageable d'archiver les instructions relatives aux réglages des machines et les notices d'utilisation.