



OpenText StreamServe pour la chaîne d'approvisionnement

L'automatisation des processus documentaires accélère le rendement et accroît les marges

Avantages

- Synchronisez les flux de documents avec les processus de la chaîne d'approvisionnement.
- Augmentez la précision de l'inventaire.
- Garantisiez des commandes parfaites grâce à l'assemblage dynamique des documents d'expédition.
- Éliminez le traitement manuel, propice aux erreurs et aux retards de livraison.
- Maintenez un volume et une disponibilité élevés, comme le prouvent plus de 5 000 installations dans le monde.

La vitesse et la précision sont des facteurs clés de la rentabilité de la chaîne d'approvisionnement. Malheureusement, de nombreuses opérations sont ralenties par des étapes manuelles contre-productives, chronophages et sources d'erreurs.

OpenText StreamServe remplace le flux discontinu des documents papier par un flux électronique harmonieux et coordonné. Sans nécessiter la modification des systèmes déjà en place, l'application instaure un environnement de gestion documentaire complet et automatisé, qui englobe aussi bien la création et la composition, que la production à des volumes élevés et la distribution écologique par des canaux multiples.

Ainsi, les documents tels que les factures, les inventaires d'expédition, les bordereaux-matières, les manifestes, les étiquettes, les documents douaniers et les dossiers destinés aux chauffeurs sont automatiquement créés, transmis aux destinataires concernés et assemblés en différents jeux.

Le résultat : une chaîne d'approvisionnement plus rapide renforcée par des documents précis au bon endroit, dans le bon format et dans le bon ordre, à chaque fois.

La publication électronique par étapes élimine les goulets d'étranglement et les erreurs manuelles

Le processus documentaire généralement utilisé pour la chaîne d'approvisionnement implique l'utilisation d'une grande quantité de papiers, assemblés manuellement à différents points de contrôle, pour former des dossiers destinés aux clients et aux chauffeurs. Les éventuelles erreurs et perturbations sont acceptées comme une forme de fatalité.

Prenez par exemple un centre de distribution quelconque, et les principes qui s'appliquent à chaque activité documentaire de la chaîne d'approvisionnement.

Le workflow de nombreux centres de distribution reflète des processus en place depuis plusieurs années, parfois même des décennies. Il est discontinu, car les documents essentiels sont imprimés et traités à plusieurs endroits. Le personnel décompose, assemble, agrafe et transmet physiquement les différents composants du document nécessaires au ramassage, à l'emballage, à l'acheminement et à l'envoi du matériel, ainsi qu'au contrôle de l'inventaire et à la réception de la livraison.

Malgré l'introduction de certaines améliorations, les processus manuels n'ont pas vraiment évolués. Cependant, OpenText StreamServe élimine aujourd'hui les étapes manuelles qui coûtent de l'argent, entraînent des retards et causent des erreurs affectant la satisfaction de la clientèle et coûtant davantage à corriger.



OpenText StreamServe enregistre électroniquement chaque étape des nombreux documents destinés à la clientèle, produits par des processus et des sources variés. L'application publie chaque sous-ensemble de documents à la fin de chaque tâche et reflète avec précision l'état de la commande (par ex., commande incomplète, en attente, complète, etc.). Une fois le chargement complet, OpenText StreamServe trie les commandes clients par itinéraire, arrêt et client, puis imprime tout le dossier destiné au chauffeur.

Les dossiers complets sont composés de tous les documents importants, à savoir les rapports clients, les factures, les étiquettes de prix, etc. ; ils sont classés par client et reflètent les préférences et les besoins de chacun d'entre eux. Par ailleurs, OpenText StreamServe enverra automatiquement une copie électronique du document aux clients qui en font la demande.

Des documents précis qui réduisent le délai moyen de recouvrement des créances, atténuent les risques et satisfont les clients

Outre la rationalisation des processus documentaires de la chaîne d'approvisionnement, OpenText StreamServe permet d'influencer considérablement le résultat net de l'entreprise.

Éliminer les erreurs inévitables causées par le traitement manuel entraîne une précision accrue de la chaîne d'approvisionnement. Tout aussi important, OpenText StreamServe applique des règles automatiques contrôlées directement par les responsables,

afin de garantir que les documents correspondent au profil du client : tarifs, facteur de forme, marque de commerce, modes d'expédition, etc.

OpenText StreamServe veille également à la bonne documentation des envois transfrontaliers ou réglementés et à l'archivage des enregistrements.

La paperasserie erronée étant une cause principale de retards de paiement et d'irritation de la clientèle, des documents précis sont un facteur important de réduction du délai moyen de recouvrement des créances, d'atténuation des risques et de réduction des coûts liés à l'assistance clients. Ils contribuent également à la précision de l'inventaire. Par conséquent, OpenText StreamServe peut améliorer sensiblement le flux de rentrées et les coûts d'exploitation affectant la rentabilité.

Rentabilisez le potentiel inexploité des documents clients

À l'instar de tout autre point de communication, les communications clients de la chaîne d'approvisionnement offrent l'occasion d'informer le client sur des offres ou d'autres activités.

D'habitude, on utilise des encarts préalablement imprimés. Parfois, les commandes ou les clients devant recevoir certains encarts font l'objet de recommandations (mais rien ne garantit que ces recommandations seront suivies). La plupart du temps, les encarts sont inclus indistinctement dans chaque jeu de documents. Quoi qu'il en soit, il est peu probable que l'encart présente un intérêt pour un

Exemples d'avantages présentés par les documents automatisés

Même à des volumes très élevés, OpenText StreamServe produit de façon dynamique des documents propres à la chaîne d'approvisionnement, quelle que soit la sortie exigée ou souhaitée : papier, courrier électronique, SMS, XML, etc. Vous détenez ainsi un contrôle exceptionnel sur les processus documentaires de la chaîne d'approvisionnement et sur les documents eux-mêmes.

Par exemple, OpenText StreamServe enregistre électroniquement chaque étape des documents, puis les publie en séquence tout au long du processus, à la fin de chaque étape. Ceci élimine en partie, sinon entièrement, le traitement manuel et les erreurs qui peuvent en découler. En outre, cette fonction accélère le rendement des processus, contribue à la précision des comptes de l'inventaire et imprime juste à temps les dossiers destinés aux chauffeurs en vue d'améliorer le taux d'envois ponctuels.

Enfin, OpenText StreamServe crée automatiquement des étiquettes précises et personnalisées et synchronise leur impression selon l'étape de processus correspondante. L'application produit de façon dynamique le document entier, y compris les couleurs, et l'imprime sur du papier ordinaire.



client particulier.

OpenText StreamServe vous permet de contrôler davantage la communication d'informations supplémentaires, jusqu'aux caractéristiques propres au client et à l'envoi. La capacité à personnaliser davantage les informations envoyées à un client donné est intrinsèque au processus de création des documents d'expédition en premier lieu d'OpenText StreamServe.

A partir des informations issues de vos systèmes de chaîne d'approvisionnement et des règles définies par vos responsables, OpenText StreamServe crée chaque document de façon dynamique et assemble le jeu.

Supposons à présent que vous ajoutiez des offres publicitaires, à l'aide de règles simples stipulant le moment d'insertion. Etant donné qu'elle « connaît » l'identité du client et la nature de l'envoi, l'application OpenText StreamServe applique les règles d'insertion des offres correspondantes. Celles-ci peuvent être imprimées directement sur les documents, ou sur des pages distinctes.

Les résultats : une élimination du coût des encarts pré-imprimés, et une réduction du délai entre la conception et le déploiement des offres et des campagnes publicitaires. A l'aide d'outils simples, les responsables peuvent créer et gérer le contenu et les règles stipulant le destinataire et le moment d'inclure le matériel, qu'il s'agisse d'un envoi massif ou de clients triés sur le volet.

Présentation détaillée de la solution automatisée d'OpenText StreamServe

L'automatisation des processus documentaires de la chaîne d'approvisionnement accroît la précision et l'efficacité, réduit les coûts de développement et de production et permet d'atteindre les objectifs de durabilité.

Traitement automatique des documents

- Les documents sont créés de façon dynamique, ce qui réduit la durée de conception, de maintenance et l'utilisation des ressources. Par ailleurs, l'identité de la marque ou de l'entreprise est appliquée de façon harmonieuse, y compris les couleurs, les logos, les slogans, etc.
- La gestion des modifications apportées aux documents est simplifiée, y compris les changements de style, grâce à l'utilisation de modèles au cours de la production.
- Les informations déjà présentes dans les systèmes de la chaîne d'approvisionnement sont intégrées à des documents clairs et faciles à comprendre.
- L'automatisation du tri et de l'assemblage, y compris les publications ponctuelles, élimine les étapes manuelles et les erreurs.
- Les responsables ont la possibilité d'insérer les règles régissant le contenu en temps réel, sans avoir recours au service informatique.

Réduction des coûts d'exploitation

- Les modèles dynamiques de documents, un par type de document, réduisent considérablement la durée de conception/maintenance des documents et les ressources.

Résultats

AmerisourceBergen® possède 25 centres de distribution qui traitent plus d'un million de commandes par jour dans des envois destinés à 30 000 clients. Le déploiement d'OpenText StreamServe a permis les résultats suivants :

- 80%** moins d'étapes de processus.
- 67%** d'accélération de la production globale de documents.
- \$2** millions de dollars économisés chaque année directement grâce à la solution OpenText StreamServe.
- 10** formulaires différents d'étiquettes de prix, spécialisés et alimentés par traction, ramenés à un flux d'impression unique qui utilise du papier pour étiquettes standard de 8,5 x 11.
- 2** imprimantes faisant maintenant le travail auparavant effectué par sept imprimantes à un seul des centres de distribution.
- 0** formulaire pré-imprimé coûteux nécessaire à la production des documents destinés à la clientèle.
- 0** système devant être « démantelé et remplacé » ou modifié pour travailler avec StreamServe.

- La reprise automatisée après une panne et la fonction de suivi garantissent la sortie des documents et une piste d'audit, 24 heures / 24, 7 jours / 7.
- L'assemblage automatique des jeux de documents (par ex., inventaires d'expédition, bordereaux-matières, manifestes, étiquettes, documents douaniers, etc.) élimine le traitement manuel et les erreurs en découplant et réduit les coûts.
- L'utilisation de bannières élimine les coûts supplémentaires d'envoi, de manutention, de papier et d'équipement.

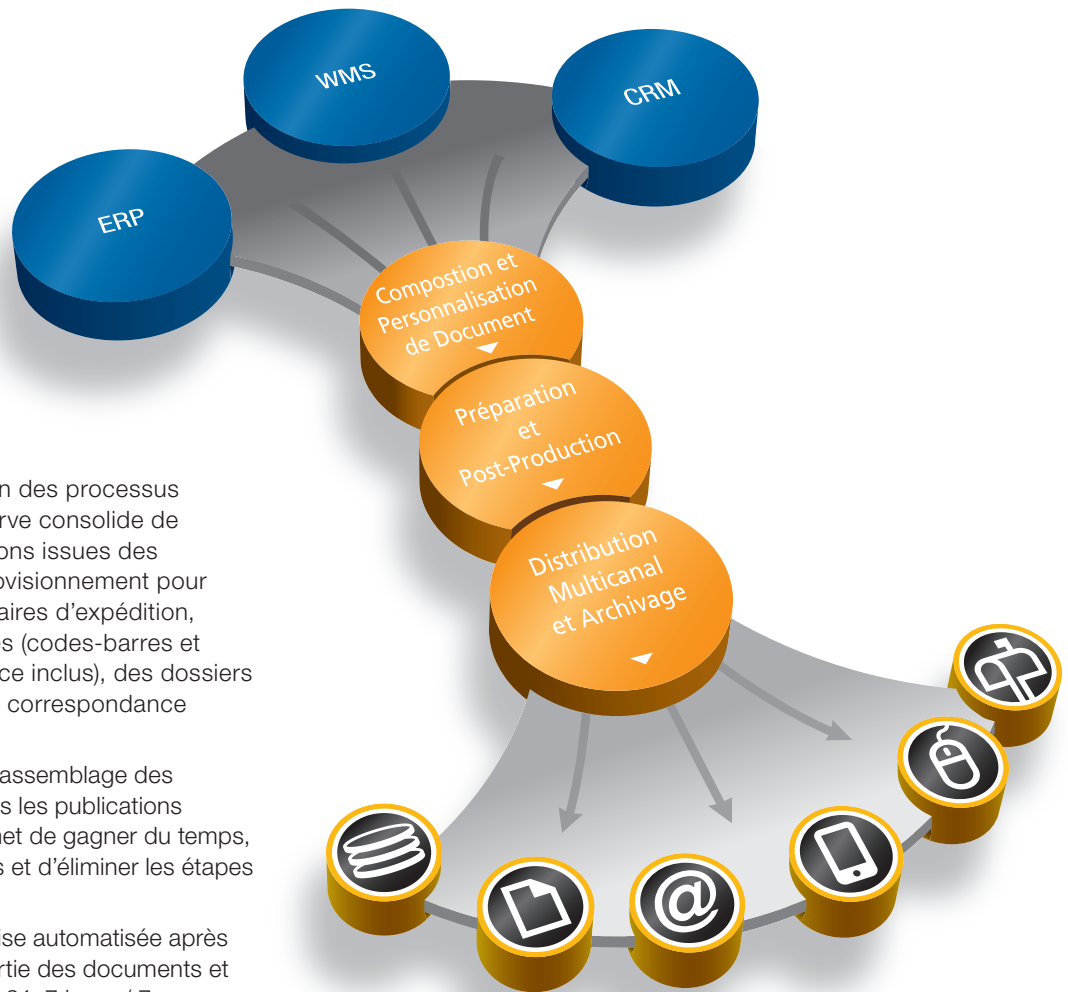
Facturation électronique efficace

- Le client reçoit automatiquement et par voie électronique des préavis d'expédition et des avis ponctuels commerciaux ou d'expédition.
- La facturation est générée automatiquement, y compris pour les documents conformes aux directives européennes.*

Amélioration des communications clients

- Prend en compte les préférences des clients en termes de langue, de police, de contenu, de mode d'envoi (papier, voie électronique), etc.
- Appose la marque sur tous les documents commerciaux, et ce, de façon dynamique et adéquate.
- Insère les codes-barres ou l'identification par radiofréquence, comme requis par le client.

* Directive 2001/115/CE du Conseil européen sur la facturation électronique : signature électronique et acceptation préalable du client de la facturation électronique au lieu de la facture papier.



Principe

Sans nécessiter la modification des processus en place, OpenText StreamServe consolide de façon intelligente les informations issues des systèmes de la chaîne d'approvisionnement pour créer des factures, des inventaires d'expédition, des bordereaux, des étiquettes (codes-barres et identification par radiofréquence inclus), des dossiers destinés aux chauffeurs, de la correspondance commerciale, etc.

- L'automatisation du tri et de l'assemblage des jeux de documents, y compris les publications ponctuelles par étapes, permet de gagner du temps, d'économiser des ressources et d'éliminer les étapes manuelles coûteuses.
- La fonction de suivi et la reprise automatisée après une panne garantissent la sortie des documents et une piste d'audit, 24 heures / 24, 7 jours / 7.
- La capacité à imprimer des documents entiers sur du papier ordinaire supprime les dépenses courantes associées aux formulaires et aux étiquettes pré-imprimés.
- La sortie et la distribution par des canaux multiples élargissent le choix d'options.
- Les documents d'envoi transfrontalier ou réglementé sont automatiquement assemblés et archivés, et librement accessibles aux clients.
- Les clients et les commerciaux peuvent recevoir des avis automatiques de numéros de système autonome et d'événements commerciaux ou d'expédition.
- La réduction des coûts d'exploitation et de production, des frais d'envoi et de la consommation de matériel améliore les chances de durabilité de l'entreprise.

www.opentext.fr

France	+33 (0)1 47 95 55 41
Allemagne	+49 89 4629 0
Royaume-Uni	+44 0 1189 848 000
Australie	+61 2 9026 3400