

Exemples d'utilisation

Afin de vous donner une indication de la puissance de Librex, voici quelques exemples de la façon dont le logiciel peut être utilisé. Ces exemples sont des cas réels provenant de certains de nos clients et permettent d'illustrer les gains qui peuvent être réalisés en optimisant vos processus de gestion des documents. Il ne s'agit pas d'une liste exhaustive de l'utilisation de Librex chez ces clients, mais seulement de quelques exemples ciblés nous permettant d'illustrer les possibilités d'amélioration des processus d'affaires qu'offre Librex.

1) Fabricant d'équipement électrique

Gain :

- Amélioration de la productivité
- Hausse de la satisfaction de la clientèle

Avant Librex:

Le client appelait pour obtenir une copie des plans concernant ses produits. L'agent imprimait alors un rapport des plans pour ce client sur leur serveur AS400. Un technicien récupérait ce rapport et allait rechercher tous les plans pour ce client dans la voûte de documents. Il en faisait des photocopies et les envoyait par Purolator. Le processus prenait quelques jours entre l'appel du client et la réception des plans.

Avec Librex :

Le client appelle pour obtenir une copie des plans concernant ses produits. L'agent imprime alors un rapport des plans pour ce client sur leur serveur AS400. L'imprimante virtuelle Librex AS400 capte cette impression et va rechercher les plans correspondant dans Librex en utilisant le numéro du client et le ou les numéros de plans au besoin. Si tous les plans requis sont trouvés (ce qui représente la grande majorité des cas), Librex envoie un courriel au client avec tous ses plans. S'il manque un ou des plans, le courriel est envoyé au technicien afin qu'il complète l'assemblage des plans puis les envoient au client. Le client reçoit le courriel avec ses plans immédiatement après avoir effectué son appel.

2) Compagnie de transport

Gain :

- Hausse de la satisfaction de la clientèle

Avant Librex :

Les clients n'avaient aucune vue globale des livraisons effectuées. Pour avoir une copie du bon de livraison, les clients devaient appeler le service à la clientèle qui devait aller rechercher le bon de livraison correspondant puis l'envoyer par courrier ou télécopieur. De plus, au moment de recevoir leurs factures, il y avait énormément de plaintes afin de relier la facture aux livraisons. Les clients contestaient le nombre de boîtes et de paquets dans les livraisons et encore une fois les bons de livraison signés devaient être recherchés et envoyés par courrier ou télécopie.

Avec Librex :

Au moment d'imprimer la facture ou de l'envoyer par courriel depuis leur système de gestion maison, tous les documents correspondants sont recherchés dans l'entrepôt de documents Librex et ajoutés à l'envoi de facture (imprimés ou attachés au courriel). Ainsi, au moment de recevoir sa facture, le client reçoit en même temps le bon de livraison correspondant où il est indiqué le nombre de boîtes qui ont été livrées et où on peut voir la signature de la personne ayant acceptée la livraison. Le nombre de plaintes et contestations a été grandement réduit.

3) Centre de services de métaux

Gain :

- Amélioration de la productivité
- Meilleure traçabilité des documents

Avant Librex :

Les bons de livraison étaient remplis avec l'information pertinente à l'interne puis remis aux livreurs qui devaient les faire signer et les ramener à l'interne. Le processus n'était pas tellement contrôlé et bien souvent les bons de livraison ne revenaient pas. Il n'y avait aucun moyen d'effectuer un suivi des livraisons suite au non-retour des bons de livraison. Il fallait effectuer une recherche avec le numéro de série du bon de livraison et comme le temps pouvait avoir passé, il était fréquent de ne pas en retrouver la trace.

Avec Librex :

Les bons de livraison sont générés avec l'information pertinente puis imprimés et captés par imprimante virtuelle Librex qui en conserve une première version. La version imprimée du document est remise aux livreurs. Ces livreurs font signer le bon de livraison par les clients puis les ramènent à l'interne afin qu'ils soient numérisés à nouveau dans Librex. Un rapport Librex est ensuite généré pour tous les bons de livraison qui ont été numérisés une première fois et qui ne sont pas revenus dans le délai normal pour une deuxième numérisation. Comme le laps de temps avant la découverte des bons de livraison non retournés est beaucoup plus court, il est possible de retracer ces documents dans presque tous les cas.

4) Fabricant de fils et garnitures

Gain :

- Meilleure accessibilité aux documents
- Meilleure collaboration entre les différentes succursales

Avant Librex :

Les documents d'affaires étaient répartis géographiquement à travers le Canada. Alors que l'entreprise souhaitait collaborer afin de partager son information à travers toutes ses filiales, il était presque impossible d'avoir accès aux documents des autres filiales. Il fallait dans ce cas effectuer une demande spéciale qui pouvait prendre beaucoup de temps et que des intervenants dans l'autre filiale numérisent ou envoient les documents par courrier.

Avec Librex :

Les documents sont numérisés dans chacune des filiales et sont disponibles instantanément dans toutes les filiales. Par exemple, si une livraison est effectuée au bureau de Toronto et que le bon de livraison papier finit son cycle de vie en étant numérisé au bureau de Toronto, il sera immédiatement disponible à tous les intervenants du bureau de Montréal qui pourront vérifier le statut de la livraison chez leur client de la région de Toronto.

5) Fabricant de produits de rénovation

Gain :

- Augmentation de la productivité
- Meilleure validité des documents
- Meilleure accessibilité aux documents

Avant Librex :

Un autre système de gestion électronique de documents était utilisé et plusieurs problèmes étaient rencontrés. Il y avait des problèmes d'accès concurrent au logiciel, par exemple il était impossible de consulter des documents au moment où d'autres documents étaient ajoutés au système. Aussi, le taux de reconnaissance automatique des données sur les documents était très faible et il y avait très peu de validation qui était effectuée au moment de l'ajout de documents. Avec le très haut taux d'erreur sur les documents et la disparition de certains, il était très difficile de retrouver les documents souhaités et une migration était nécessaire.

Avec Librex :

La migration vers Librex a permis de récupérer tous les documents dans l'ancien système en plus de les nettoyer. Grâce aux automatismes et aux validations effectuées dans Librex, beaucoup de documents ont été retrouvés et redéfinis au bon endroit. Des factures ayant été entrées en tant que commande client ont pu être retrouvées et la qualité des documents a été grandement améliorée. De plus, la reconnaissance automatique des données dans Librex est grandement supérieure et il est maintenant beaucoup plus simple de numériser et d'ajouter de nouveaux documents au système. Il est maintenant beaucoup plus simple et agréable de rechercher les documents grâce à Librex.

6) Compagnie de transport

Gain :

- Augmentation de la productivité
- Hausse de la satisfaction de la clientèle
- Possibilité d'effectuer de la facturation électronique

Avant Librex :

Les factures étaient générées par le AS400, puis envoyées par courrier sans aucun document d'accompagnement. Cela générait un très haut niveau d'appels clients afin d'obtenir de l'information sur les détails de ces factures.

Un autre système de gestion électronique de documents avait été implanté à un prix de beaucoup supérieur à Librex mais ce système n'était pas efficace et mal maintenu. Il ne permettait pas d'effectuer les opérations de workflow nécessaires à l'optimisation des processus de gestion des documents.

Avec Librex :

Suite à la migration vers Librex, les différentes techniques d'intégration à des systèmes externes ainsi que les possibilités de workflow de Librex ont permis d'optimiser les processus de gestion des documents.

Les factures sont maintenant imprimées depuis l'AS400 vers l'imprimante virtuelle de Librex. Puis, un workflow se déclenche afin de relier tous les documents reliés à cette facture à l'envoi. La clé pour relier tous les documents est le numéro de connaissance. Comme le client reçoit toutes les pièces justificatives en même temps que la facture, le nombre d'appels de clients a grandement diminué. De plus, Librex a permis d'effectuer la facturation de façon électronique. Pour tous les clients le souhaitant, la facture (et les documents justificatifs) sont envoyés par courriel dans un fichier PDF. Selon les règles de notre serveur de courriels, Librex peut fractionner le document en plusieurs courriels si la taille est trop grande. Pour les clients préférant la facturation papier, la facture (et les documents justificatifs) sont plutôt envoyés vers une imprimante afin d'être envoyés par courrier.

La prise de commande se fait aussi maintenant à l'aide de Librex. Les bons de commande sont numérisés dans Librex, ce qui déclenche un processus automatique où un utilisateur complétera la commande depuis une fenêtre de l'AS400. Les deux systèmes communiquent ensemble par service web. Grâce à ce processus, les données n'ont pas à être entrées en double et la productivité est grandement améliorée.

7) Distributeur de produits médicaux

Gain :

- Amélioration de la productivité
- Hausse de la satisfaction de la clientèle

Avant Librex :

Avec une très grande partie des commandes client entrant par télécopieur, la dépendance sur le bon fonctionnement de ces machines ainsi que le besoin de distribution rapide et efficace des télécopies entrantes étaient essentiels au bon fonctionnement de l'entreprise. Il était nécessaire de distribuer de façon manuelle toutes les télécopies entrantes. De plus, comme chaque agent qui traite les commandes est assigné à certains clients, il était très difficile de distribuer les bonnes télécopies entrantes au bon agent. Cela causait des délais dans le traitement des commandes.

Avec Librex :

Avec l'installation de Librex et LibrexFax, les télécopies entrent désormais directement en format électronique et non en format télécopie papier. Un workflow avec une table d'équivalence entre les clients et les agents a été développé et les télécopies sont

désormais directement distribuées à l'agent responsable du compte client suite à l'arrivée de la commande par télécopieur. L'agent n'a qu'à traiter toutes les commandes qui se retrouvent dans sa boîte de réception Librex. Pour faire l'assignation des agents par client, l'identificateur de l'appelant de la télécopie est utilisé. Si cet identificateur n'est pas spécifié sur la télécopie, le workflow dirigera plutôt la commande vers la boîte de réception Librex de la réceptionniste qui définira l'identité de l'agent. Grâce à ce processus, le temps de réponse des agents et la satisfaction de la clientèle ont été grandement améliorés.

8) Compagnie de produits pétroliers

Gain :

- Amélioration de la productivité
- Économie d'espace

Avant Librex :

Tous les rapports imprimés sur leur serveur AS400 étaient imprimés et stockés tels quels dans une très grande quantité de boîtes d'archivage. En plus d'occuper énormément de place, il était très difficile de retrouver les rapports requis au besoin. Beaucoup de temps était perdu à rechercher les rapports dans les boîtes.

Avec Librex :

Les rapports provenant du serveur AS400 sont imprimés dans Librex au lieu d'être imprimés sur une imprimante physique. De plus, au moment d'imprimer des rapports, ils sont divisés en sous-modèles de documents de chaque rapport au lieu d'être conservés en rapport globaux tels que générés par le AS400. Beaucoup d'espace a été récupéré et il est désormais très simple de retrouver exactement les sections de rapports souhaitées.

9) Compagnie de transport

Gain :

- Hausse de la satisfaction de la clientèle
- Meilleure efficacité avec la facturation
- Meilleure validité des documents

Avant Librex :

Suite aux appels des clients portant sur des questions de facturation, il était très difficile de retrouver les preuves justificatives (preuves de livraison et connaissements) qui étaient classées manuellement dans des boîtes. Les agents du service à la clientèle passaient beaucoup de temps à rechercher des documents et ne trouvaient pas toujours les documents justificatifs. Ceci créait une grande quantité de litiges avec les clients.

Avec Librex :

Au retour des preuves de livraison et connaissements, ces documents sont numérisés et conservés dans Librex. Plus tard, les factures sont également numérisées et conservées dans Librex. À ce moment, une validation est effectuée afin de s'assurer que la preuve de livraison et le connaissement correspondant existent dans Librex. Cette approche proactive de validation permet de s'assurer que la facturation est correctement effectuée. Afin d'associer les bonnes données aux preuves de livraison, connaissements et factures, un processus bidirectionnel a été mis en place dans Librex. Ainsi, à chaque fois qu'une facture entre, toutes les données existantes provenant des preuves de livraison et connaissements associés seront ajoutées à cette facture. Le processus est aussi valable dans l'autre sens, c'est-à-dire que si une preuve de livraison ou un connaissement entre dans Librex, les données de la facture correspondante seront ajoutées à la preuve de livraison ou au connaissement. Un autre processus de Librex génère un fichier texte de trace où il est consigné chaque numéro de preuve de livraison ou de connaissement qui est ajouté dans Librex. Ce fichier est utilisé par le système de gestion d'entreprise qui l'utilisera pour effectuer certaines validations.