



Manutan, leader sur le marché français de la vente à distance d'équipement industriel, automatise la gestion des fax en toute sécurité

Le contexte

Chaque jour, Manutan SA est confrontée à un flux continu d'entrées et sorties dans ses entrepôts. D'où l'importance de traiter au jour le jour l'émission et la réception des fax pour faire face aux commandes et maîtriser au mieux le savoir-faire de la vente à distance. Dans cette logique, Manutan SA va rechercher dès 1996 une solution pour automatiser l'envoi des fax, solution qui doit être compatible avec le système existant VMS / TOLAS. Philippe Riviécio, responsable informatique, insistait à l'époque sur le fait que *"cette solution doit s'appuyer sur la technologie standard de la société, notamment les clients Windows"*. Manutan opte alors pour la solution de la société **avm** : **globalcomserver** module Fax. **Globalcomserver**, s'est parfaitement adaptée à la technologie existante de Manutan. En 1996, un premier serveur de fax est installé, puis la montée en puissance va se faire progressivement en fonction des besoins croissants de Manutan.

A propos de MANUTAN

Co-crée par André et Jean-Pierre Guichard en 1966, Manutan est la première société française de vente par catalogue d'équipement industriel qui couvre plusieurs domaines : la manutention, le levage, le stockage, le mobilier et les fournitures de bureau et d'atelier.

Manutan s'est imposée en France, puis en Europe, par le biais de ses filiales, pour devenir aujourd'hui un groupe européen qui fait partie des leaders sur le marché de la Vente à Distance inter-entreprises. catalogue général et son site marchand www.manutan.fr, Manutan couvre tous les aspects de la vie des entreprises manutention, levage, stockage, mobilier et fournitures de bureau et d'atelier, mais aussi diverses prestations de services;

Avec une gamme de 80 000 produits de haute qualité et la fiabilité de ses services, Manutan SA, principale filiale du groupe Manutan, se positionne comme partenaire de toutes les entreprises pour leurs achats non stratégiques.

Le fax est un outil stratégique...

En effet, aujourd'hui afin de gérer au mieux le trafic conséquent des fax et les informations vitales pour l'entreprise, **avm** a orienté Manutan vers la mise en place de quatre serveurs de fax sécurisés par un cluster.

"Ces serveurs sont stratégiques car nous émettons plus de 3000 fax par jour et recevons environ 2000 commandes chaque jour" souligne Philippe Riviécio.

Une architecture adaptée

L'application **globalcomserver**, installée sur 4 serveurs en cluster (fonctionnement sécurisé), gère actuellement :

- o 16 lignes fax dédiées à l'émission
 - depuis les applicatifs métier (à partir de la GED pour l'envoi par fax des pages du catalogue et de l'ERP pour l'émission des commandes fournisseurs, bon de transport...)
 - depuis la messagerie Lotus Notes
 - depuis les postes utilisateurs disposant de GCS Client Windows et GCS Client Web
- o 16 lignes fax dédiées à la réception des commandes.
 - vers GCS Client Windows



Philippe Riviécio
Responsable informatique Manutan

“avm a su faire évoluer son système pour s'adapter aux besoins de Manutan qui se sont incontestablement modifiés.”

Fondée en 1983, la société **avm software & outsourcing** est reconnue comme un éditeur majeur dans le domaine des serveurs de communication haut de gamme.

Globalcomserver son produit phare, est une plateforme de communication centralisée et modulaire permettant de faire communiquer le système d'information de l'entreprise et celui de ses partenaires, au travers de l'ensemble des médias fax, email, sms, voix.

La plateforme **globalcomserver** disponible en mode licence ou hébergée s'articule autour d'un serveur de Fax, SMS, Voix grands comptes haute disponibilité intégré à la messagerie d'entreprise et aux ERP du marché.

Grâce à GCS Client Windows et son kit de développement, les opérateurs de saisie du centre d'appel visualisent et traitent rapidement les commandes reçues à travers une interface personnalisée et conviviale .

De plus, MANUTAN utilise un des autres modules de communication de **globalcomserver** : le module SMS qui permet l'automatisation de l'émission de SMS en interne à partir des applications métiers.

En effet, chaque soir les membres de la direction Manutan reçoivent un SMS relatif au CA réalisé dans la journée

Réactivité et performance. .

“Au fil des ans, nous avons amélioré le système étape par étape” déclare Philippe Riviécio. *“Nous adaptons nos serveurs et les faisons évoluer en fonction des nouvelles technologies”.*

Depuis 1996, Manutan est un fidèle client de la société **avm**. Si la configuration du groupe a évolué dans le temps, son besoin aussi, c'est pourquoi Philippe Riviécio insiste sur le dynamisme d' **avm** et souligne sa capacité d'écoute du client et d'être “force de propositions” pour l'entreprise. *“avm a su faire évoluer son système pour s'adapter aux besoins de Manutan qui se sont incontestablement modifiés”.*

D'ailleurs, d'autres développements relatifs à la gestion des commandes sont prévus : l'objectif étant d'améliorer le système afin de supprimer le besoin d'impression. *“Le gain de productivité est considérable”* La solution **globalcomserver** a été déployée dans plusieurs agences commerciales à l'export : Italie, Belgique, Portugal, Espagne.

Les serveurs de fax de configuration identique sont connectés a l'ERP du siège Parisien. Les fax émis vers ces pays utilisent le Least Cost Routing pour gérer les envois à l'étranger à moindre coût. *“globalcomserver joue sans aucun doute un rôle majeur en faveur de l'image de Manutan. Quant aux bénéfices ils sont bien réels et notre objectif primordial la satisfaction du client est atteint”.*