

SERVICES FAX EN MODE SAAS

GUIDE D'ACHAT

Les 11 questions pour vous aider
à trouver votre solution idéale

INTRODUCTION

OBJECTIF DE CE GUIDE D'ACHAT

Vous cherchez à moderniser les communications par fax de votre entreprise ? C'est le meilleur moment pour vous d'explorer toutes les options. Compte tenu du nombre important de prestataires et de solutions d'automatisation, vous devez vous demander quelles sont les questions à poser pour trouver la solution adaptée à vos besoins et à votre ERP.

Esker a élaboré pour vous 11 questions à poser à tout fournisseur de service fax en mode SaaS potentiel - et les réponses attendues - pour vous guider et vous aider dans votre processus de décision.

POURQUOI LE FAX EN MODE SAAS EST-IL NÉCESSAIRE ?

Les entreprises cherchent en permanence des moyens d'optimiser leur temps et de réduire leurs coûts. En se tournant vers le fax en mode Cloud, les problèmes et inconvénients liés à l'installation d'un télécopieur traditionnel et/ou d'un serveur de fax peuvent être évités.

De plus, vous n'avez plus à choisir entre efficacité, coût et fonctionnalité. Les bénéfices d'une solution automatisée sont facilement détectables et comprennent un faible investissement de départ, aucun coût caché de maintenance logicielle ou opérationnel, une capacité illimitée, ainsi qu'une disponibilité du service 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.



Les symptômes d'un fax non performant :

- Contrôle limité des coûts de télécommunications
- Statuts des fax inaccessibles
- Administration du système chronophage
- Architecture non-sécurisée liée aux multiples instances
- Formation nécessaire à la maîtrise de plusieurs interfaces
- Insatisfaction client

**11 QUESTIONS À VOUS
POSER POUR CHOISIR VOTRE
FOURNISSEUR DE SOLUTIONS
FAX EN MODE SAAS**

01 EFFICACITÉ ET ACCESSIBILITÉ

"NOUS NE POUVONS PAS NOUS PERMETTRE D'INVESTIR DES RESSOURCES INFORMATIQUES ET UN BUDGET IMPORTANT DANS UNE SOLUTION DE FAX. QUELLES SONT VOS PROPOSITIONS POUR AUTOMATISER FACILEMENT ET À MOINDRE COÛT LE TRAITEMENT DE NOS FAX ?"

Le SaaS (Software as a Service) est un modèle de prestation dans lequel le logiciel et ses données sont hébergés de façon centralisée (en mode cloud) et accessibles via Internet en utilisant un simple navigateur Web.

Sans aucun logiciel ni matériel à installer en local, les entreprises voient très rapidement l'impact positif que cela représente. Au lieu de mobiliser des ressources et d'investir de l'argent dans un projet informatique important, une solution SaaS de dématérialisation des fax constitue une alternative simple, évolutive, sécurisée et peu coûteuse pour s'affranchir des documents papier et rationaliser le traitement de vos documents. Choisissez une solution avec un modèle de paiement flexible qui vous permet de payer seulement ce que vous utilisez. De plus, assurez-vous que votre solution propose une tarification concurrentielle ainsi qu'un large réseau de numéros de fax.



POURQUOI ESKER ?

Les Services Fax d'Esker nécessitent peu d'investissement initial et offre une souplesse de tarification avec un paiement à la consommation. Sans matériel à entretenir ni logiciel à installer, la solution peut être mise en place rapidement. De plus, elle est complètement évolutive et peut ainsi s'adapter aux variations de volume de vos documents.

Esker propose un faible coût du fax entrant et sortant quel que soit le moment de la journée. Notre stratégie est d'avoir un réseau international de data centers permettant à nos clients de réduire leurs coûts de télécommunication en envoyant leur fax depuis la plateforme la plus proche de leurs destinataires.

02 INTÉGRATION ERP

"VOTRE SOLUTION S'INTÉGRERA-T-ELLE DANS NOS SYSTÈMES APPLICATIFS ACTUELS ?"

Mettre en place une solution de dématérialisation de vos fax ne devrait pas exiger de coûts supplémentaires liés à l'intégration avec votre système d'information. Si elle n'est compatible avec votre système ERP qu'au prix de développements additionnels, la rentabilité sera plus longue à obtenir, sans compter un Coût Total de Possession plus élevé.

Une solution de dématérialisation des fax optimale doit être compatible avec une large gamme de systèmes applicatifs ou ERP et doit être configurée pour répondre aux besoins spécifiques de chaque entreprise tout en s'intégrant dans son infrastructure actuelle.



POURQUOI ESKER ?

Avec Esker, les fonctionnalités de workflow sont indépendantes du système ERP, ce qui permet une intégration flexible si vous devez vous connecter via plusieurs applications utilisées par différentes filiales ou services au sein de votre entreprise. Esker est compatible avec les applications bureautiques et de messagerie telles que MS Office 365 et MS Exchange, et également avec de nombreux ERP (SAP®, MS Dynamics, Oracle E-Business Suite, JD Edwards EnterpriseOne,...).

Esker représente une valeur sûre pour les entreprises utilisant des applications SAP. Grâce à leur technologie certifiée SAP, les solutions Esker sont entièrement intégrées dans SAP, vous assurant ainsi que la solution fonctionnera parfaitement avec votre système et sera toujours compatible si vous mettez à jour vos applications.

03

FACILITÉ D'UTILISATION

"IL EST NÉCESSAIRE POUR NOUS DE POUVOIR GÉRER ET CONTRÔLER FACILEMENT NOS FLUX FAX. QUELS OUTILS PROPOSEZ-VOUS POUR RÉPONDRE À NOS BESOINS ?"

Votre solution fax devrait inclure un outil approprié et pratique pour gérer votre compte et envoyer des fax rapidement, facilement et à faible coût. En d'autres termes, la solution devrait s'adapter aux besoins et spécificités de votre entreprise et non l'inverse.



POURQUOI ESKER ?

L'interface Web sécurisée d'Esker, un outil complet d'installation et d'administration, vous permet de gérer votre compte, de programmer des tâches individuelles ou par lots, de personnaliser vos envois, de gérer les modèles de documents de votre entreprise et d'archiver vos données de façon sécurisée.



04 VISIBILITÉ EN TEMPS REEL

"POUVONS-NOUS FACILEMENT SUIVRE NOS FAX ET GÉNÉRER DES RAPPORTS ?"

La possibilité de consulter, de suivre le statut de vos fax et de générer des rapports en temps réel doit faire partie intégrante de votre solution fax. Dans l'idéal, vous aurez un accès et une supervision globale pour toutes les étapes de transmission d'un fax.



POURQUOI ESKER?

Les Services Fax d'Esker permettent un suivi et un reporting en temps réel à tout moment du processus d'envoi et de réception grâce à une notification immédiate de statuts des fax et des possibilités de reporting étendues directement depuis votre application ERP. Grâce à une plus grande visibilité, les utilisateurs peuvent facilement équilibrer leur charge de travail, identifier les points d'engorgement et éviter la perte de fax.

Messages			
AFFICHER : Tous les fax envoyés			
Sélectionner tout Sélectionner page Aucune sélection Exporter tout...			
Object	Soumis le	Statut	Destinataire
☐ Voir Avis de paiement	10/10/2017 11:41:03	En cours	0412345678
☐ Voir Contrat signé	10/10/2017 11:40:31	Echec	0412345678
☐ Voir Confirmation de réception	10/10/2017 11:39:20	Succès	0412345678
☐ Voir Commande de pièces	10/10/2017 11:38:15	Succès	0412568978
Sélectionner tout Sélectionner page Aucune sélection Exporter tout...			

INTÉGRITÉ ET SÉCURITÉ DES INFORMATIONS

"COMMENT POUVONS-NOUS ÊTRE SÛRS QUE LES DOCUMENTS DE NOTRE ENTREPRISE SONT GÉRÉS ET STOCKÉS EN TOUTE SÉCURITÉ ?"

Le fait d'héberger et de traiter les documents commerciaux et financiers d'autres sociétés soulève la question des contrôles internes et des problèmes de sécurité. Les audits SSAE 16 (Statement and Standards for Attestation Engagements) et ISAE 3402 (International Standard on Assurance Engagements) sont des analyses approfondies du contrôle d'une organisation de service sur la technologie d'information et les processus associés. La réalisation réussie de ces audits indique que les traitements, les procédures et les contrôles ont été examinés correctement.

De plus, le bouclier de protection des données UE-EU appelé "Privacy Shield" fournit un cadre de protection des droits fondamentaux des citoyens de l'Union Européenne dont les données personnelles sont transférées vers les Etats-Unis. Les sociétés en conformité doivent certifier auprès du Département américain du commerce qu'elles adhèrent aux principes du Privacy Shield en termes de notifications, de droit de recours, de responsabilité quant au transfert ultérieur, de sécurité, d'intégrité, de protection et d'accès aux données.



POURQUOI ESKER ?

Esker est certifié SSAE 16 et ISAE 3402 Type 1 et Type 2 pour ses solutions de dématérialisation à la demande (suite à un audit indépendant réalisé par A-lign™ Security and Compliance Services). De plus, les procédures et contrôles d'Esker pour la gestion électronique des données de santé personnelles (ePHI) ont été formellement évalués et testés par une société d'audit indépendante, et sont en conformité avec les réglementations Health Insurance Portability and Accountability Act (HIPAA) et Health Information Technology for Economic and Clinical Health (HITECH) Act.

Esker est également conforme aux règles du Privacy Shield instaurées par le Département américain du Commerce, concernant la collecte, l'utilisation et la conservation des données personnelles provenant des pays membres de l'Union Européenne.



SOLUTION FLEXIBLE

"DEVONS-NOUS ABSOLUMENT CHOISIR ENTRE UNE SOLUTION DE FAX EN MODE LICENCE ET UNE SOLUTION SAAS ?"

Non, vous n'êtes pas obligés de choisir entre les deux. Une solution hybride fournit les avantages des serveurs de fax internes classiques mais aussi les bénéfices des services fax en mode SaaS. La mise en place d'un serveur de fax en mode licence couplé à un service fax à la demande assure une sauvegarde automatique en cas de panne. Vous garantissez ainsi à vos clients un service fax professionnel disponible en permanence et leur donnez davantage de flexibilité.

Les bénéfices additionnels d'une configuration hybride incluent une réduction des frais généraux et opérationnels, une souplesse vous permettant d'effectuer des économies d'échelle lors d'investissements informatiques supplémentaires et une intégration performante avec les applications métier existantes.



POURQUOI ESKER ?

Esker est le seul fournisseur de solution capable de s'adapter à vos besoins en fournissant une solution fax en mode licence, SaaS ou hybride. L'option hybride d'Esker offre une certaine souplesse en proposant un accès ponctuel aux services fax, sans engagement. Les charges de fax peuvent être réparties intelligemment entre les cartes fax locales ou les services fax pour mieux gérer les surcharges et offrir une meilleure gestion des pics d'activité et des envois de fax non planifiés. La solution hybride permet une continuité en cas de problèmes sur les cartes fax locales et permet d'éviter les temps morts coûteux.

CONTINUITÉ DE L'ACTIVITÉ

"NOUS NE POUVONS PAS RISQUER DE PRENDRE DU RETARD DANS NOS PROCESSUS DE GESTION OU DE PERDRE DES INFORMATIONS CRUCIALES. VOUS ENGAGEZ-VOUS À ASSURER UNE CONTINUITÉ OPÉRATIONNELLE ?"

Idéalement, l'implémentation de la solution ne devrait pas perturber vos activités commerciales quotidiennes pendant une longue période. L'intégration devrait être transparente et impliquer le moins de temps d'arrêt possible. De plus, les fonctionnalités ainsi que les documents de gestion essentiels à votre activité doivent être disponibles à tout moment pour vos clients et fournisseurs et une infrastructure de secours redondante toujours opérationnelle est impérative.



POURQUOI ESKER ?

Avec un temps de mise en place de seulement quelques heures, Esker fournit une implémentation de la solution rapide et simple sans interruption des systèmes existants. Une connexion internet et un moteur de recherche web sont les seuls éléments nécessaires pour se connecter.

Avec des mesures de sécurité telles que le transfert de données par SSL, les baies serveur sécurisées, le contrôle de la température pour l'humidité et la pression et la surveillance 7 jours sur 7, 24 heures sur 24, les centres de production Esker sont conçus pour protéger le traitement des documents et les informations sensibles, et assurer la conformité aux règles de confidentialité.

En résumé, Esker a une position unique pour répondre aux besoins des entreprises en matière de confidentialité des données, contrôle des accès et continuité opérationnelle. Chaque plateforme Esker aux États-Unis, en Europe et en Australie peut jouer le rôle de solution de secours de telle sorte que vos documents seront dans tous les cas traités en temps et en heure.

08 PRÉSENCE AU NIVEAU MONDIAL

"POUVEZ-VOUS PRENDRE EN CHARGE NOS NOMBREUX SITES ET NOS BESOINS MULTILINGUES ? EN TANT QU'ENTREPRISE INTERNATIONALE, NOUS DEVONS ÊTRE SÛRS QUE VOTRE SOLUTION EST FLEXIBLE."

Au vu du marché mondial actuel, vous avez besoin d'un fournisseur de solution présent à l'international et qui prendra en charge vos besoins de dématérialisation dans le monde entier. Celui-ci doit pouvoir vous fournir des références clients en France et à l'international, gérer plusieurs langues qui contiennent des caractères et symboles spécifiques (ex. : japonais, chinois, etc.) et vous offrir des solutions et un support dans les langues locales.



POURQUOI ESKER ?

La société Esker est présente sur la scène internationale. Elle dispose de filiales partout dans le monde et a fait ses preuves grâce à de nombreuses mises en oeuvre mondiales couronnées de succès. Esker propose une interface utilisateur dans plusieurs langues et fournit un support dans les langues locales dans de nombreux pays. La plateforme en mode SaaS d'Esker permet un déploiement rapide de la solution Services Fax dans différents pays sans avoir besoin de prévoir pour de multiples instances ou des infrastructures plus grandes et plus complexes.



ARCHIVAGE ÉLECTRONIQUE

"NOUS AIMERIONS QUE NOS FAX SOIENT ARCHIVÉS AU FORMAT ÉLECTRONIQUE, AFIN QUE NOUS N'AYONS PLUS À NOUS SOUCIER DE LA QUANTITÉ DE PAPIER QUE NOUS UTILISONS. DANS CE CAS, POURRIONS-NOUS ACCÉDER FACILEMENT À NOS DOCUMENTS ?

Vos fax doivent pouvoir être archivés automatiquement de façon électronique, supprimant ainsi tout besoin de stockage manuel et de classement pouvant demander beaucoup de temps. De plus, les fax doivent pouvoir être sauvegardés avec une sécurité garantie par l'infrastructure de votre fournisseur de solution et toujours accessibles au personnel autorisé, à partir de n'importe quel endroit et pendant la durée de votre choix.



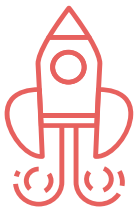
POURQUOI ESKEER ?

La solution Esker vous garantit que vos données et vos documents sont archivés de manière automatique et sécurisée et qu'ils sont facilement accessibles aussi longtemps que vous en avez besoin. Avec le puissant moteur de recherche multicritères d'Esker, il vous suffit d'indiquer un ou plusieurs critères dans l'interface Web pour que votre fax soit rapidement identifié. Vous avez toujours accès à une sauvegarde de votre archive et vous pouvez également demander une copie sur un support numérique.

ÉQUIPE D'EXPERTS ET MÉTHODOLOGIE DE PROJET

"COMMENT LIVREZ-VOUS UNE SOLUTION QUI RESPECTERA LE DÉLAI DE MISE EN PLACE ET LE BUDGET ?"

Il est nécessaire d'être fortement impliqué avant et pendant la mise en place du projet afin de maîtriser le budget et de garantir le respect des délais. Un fournisseur de solution qualifié, doté d'une expérience de plusieurs années en matière de mise en oeuvre de solutions, comprendra l'importance du respect des délais et du budget.



POURQUOI ESKER ?

L'utilisation de la méthodologie agile par Esker crée un environnement d'adaptation et d'amélioration des processus afin que les clients, les partenaires ainsi que les acteurs clés du projet soient activement impliqués dans celui-ci et permet ainsi d'optimiser chaque phase de livraison.

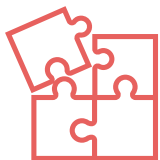
Contrairement à la méthodologie traditionnelle en cascade, la méthodologie agile permet de prendre des décisions en fonction du contexte, d'investir dans des ressources consacrées au développement des fonctionnalités à plus forte valeur ajoutée et permet de tester les fonctionnalités dans un temps réduit.

EXTENSION AUX AUTRES PROCESSUS DE L'ENTREPRISE

"À PART LE FAX, QUELS AUTRES MOYENS DE DIFFUSION DE DOCUMENTS OU AUTRES SERVICES D'AUTOMATISATION DES PROCESSUS DOCUMENTAIRES VOTRE SOLUTION OFFRE-T-ELLE ?"

Parce que la plupart des entreprises ont également besoin d'envoyer des documents de gestion par courrier ou e-mail, votre fournisseur doit être capable de vous proposer une solution d'automatisation d'envoi des documents sans avoir besoin d'investir dans un nouveau logiciel ou matériel informatique.

De plus, votre fournisseur pourra vous fournir la technologie et le support adaptés à l'évolution de vos besoins. Cela signifie qu'il doit être capable de gérer tous les aspects de votre cycle de gestion pour automatiser d'autres processus documentaires tels que la gestion des demandes d'achats et factures fournisseurs, des commandes clients, la facturation, le règlement ou encore le recouvrement des factures.



POURQUOI ESKER ?

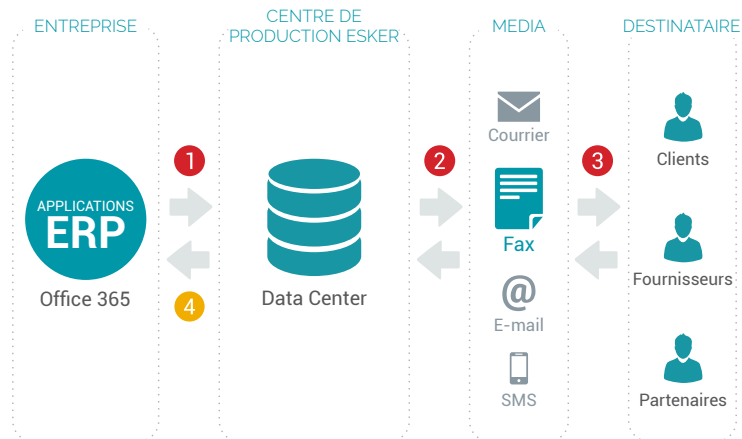
Esker propose une plateforme unique pour répondre aux différents besoins des entreprises, permettant la diffusion de documents par fax, e-mail, SMS ou courrier depuis une même interface. Esker peut convertir des fichiers électroniques en courrier postal sans avoir besoin d'une salle courrier interne. La performance des serveurs e-mails permet une diffusion des messages en un temps record et la communication via SMS est disponible directement depuis un ordinateur.

Esker vous permet également d'aller plus loin que la diffusion des documents en contrôlant les traitements de tous vos processus financiers sur une plateforme collaborative. Que vous souhaitiez automatiser et extraire les données de tout document entrant (bons de commandes, factures fournisseurs) ou simplement envoyer de façon électronique tout document sortant (factures clients, commandes d'achats), Esker vous permet d'automatiser ce dont vous avez besoin.

COMMENT LES SERVICES FAX EN MODE CLOUD D'ESKER FONCTIONNENT-ILS ?

Les Services Fax en mode Cloud d'Esker s'intègrent parfaitement avec une large gamme d'applications ERP, permettant aux utilisateurs de créer facilement un message, joindre des fichiers à faxer et sélectionner des numéros de fax depuis une liste de destinataires. Chaque fax traité par Esker est suivi grâce à un identifiant unique et son statut mis à jour en temps réel est visible directement depuis toute application bureautique.

(1) Depuis votre application de gestion, les documents sont transmis à un centre de production Esker. (2) Ils sont ensuite reçus par une plateforme Esker à architecture mutualisée via une connexion authentifiée, cryptée et sécurisée. (3) Dès que le fax est remis à son destinataire (4) son statut est renseigné dans votre application de gestion, mis à jour en temps réel et rendu visible pour les utilisateurs.



LES 6 BÉNÉFICES APPORTÉS PAR LES SERVICES FAX D'ESKER EN MODE CLOUD

Avec plus de 20 ans d'expérience dans le développement de logiciels de fax, Esker est considéré comme l'un des principaux fournisseurs de logiciels de fax pour les entreprises et un pionnier dans les services en mode Cloud pour le traitement des fax et des documents. Les clients utilisant les Services Fax d'Esker bénéficient des avantages suivants :



Envoi de fax depuis
n'importe quelle
application ERP



Économies grâce
au paiement à la
consommation



**Infrastructure
hébergée** et
maintenue par Esker



Suivi de vos fax
en temps réel



Économies grâce
au routage à
moindre coût



**Gestion de tous
les volumes** de fax
grâce à une capacité
virtuellement illimitée

À PROPOS D'ESKER

Esker est un des principaux éditeurs mondiaux de solutions de dématérialisation des documents en mode Cloud.

Parce que l'utilisation du papier pénalise encore trop les entreprises, Esker leur permet de dématérialiser leurs processus de gestion afin d'en améliorer l'efficacité et la visibilité et d'en réduire le coût (commandes d'achats, factures fournisseurs, commandes clients, factures clients, réclamations clients).

Avec un chiffre d'affaires de 66 millions d'euros en 2016, dont 77% issus de ses solutions Cloud, Esker se positionne comme le 19^{ème} éditeur de logiciels français et 3^{ème} en région Rhône-Alpes (classement Truffle 100 France 2016). Présent en Amérique du Nord, en Europe et en Asie/Pacifique, Esker réalise 61% de son chiffre d'affaires à l'international dont 42% aux Etats-Unis.

Esker est cotée sur Alternext à Paris (Code ISIN FR0000035818) et bénéficie du label d'entreprise innovante décerné par bpfiance (N° 3684151/1).



VISITEZ NOTRE SITE WEB
www.esker.fr

