



EULER HERMES CHOISIT ESKER ON DEMAND POUR EXTERNALISER L'ENVOI DE PLUS DE 2,4 MILLIONS DE FAX PAR AN DANS LE MONDE ENTIER

Esker a été choisi par Euler Hermes, leader mondial de l'assurance crédit, afin d'externaliser l'envoi de plus de 2,4 millions de fax par an dans le monde entier. A l'issue de ce premier projet qui lui a permis d'améliorer la qualité et la traçabilité de l'envoi de documents critiques, Euler Hermes a également choisi le service Courrier on Demand d'Esker pour suppléer, en cas d'incident, au service éditique de Euler Hermes SFAC qui gère l'envoi par courrier de 7 millions de pages par an.

Le contexte

Le risque clients est une problématique majeure de toute entreprise qui impose d'obtenir des informations stratégiques et fiables sur l'état financier des sociétés avec lesquelles elles travaillent (clients, fournisseurs, partenaires). Filiale d'AGF, membre d'Allianz, Euler Hermes est le leader mondial de l'assurance-crédit et l'un des leaders de la caution et du recouvrement de créances commerciales avec 5 800 salariés dans 49 pays et un chiffre d'affaires consolidé de 2,01 milliards d'euros en 2006.

Afin d'informer ses clients assurés de l'état financier des sociétés avec lesquelles ils travaillent, Euler Hermes leur envoie quotidiennement par fax des informations issues de son référentiel de données ; des informations stratégiques et critiques qu'Euler Hermes est obligé légalement d'envoyer par l'intermédiaire d'un prestataire externe et d'archiver chez un huissier pendant 10 ans afin de disposer d'une preuve d'envoi en cas de litige.

Le besoin

Confronté, avec son ancien prestataire, à de nombreux incidents sur la qualité des envois, la duplication des données sur CD-ROM et l'envoi aux huissiers, Euler Hermes souhaitait trouver un nouveau partenaire qui :

- **garantisse** la qualité et la traçabilité de tous ses envois de fax dans le monde,
- **offre** un service pur sans logiciel à installer,
- **propose** une offre évolutive et multi-canal permettant de répondre aux nombreux besoins d'Euler Hermes (fax, courrier, e-mail sécurisé...).

La solution

Après avoir consulté plusieurs acteurs du marché, Euler Hermes a choisi de faire appel à Esker.

En effet, Esker dispose d'une très forte expertise dans l'externalisation de l'envoi de fax avec trois centres de production en France, aux Etats-Unis et en Australie lui permettant de gérer des envois de fax dans le monde entier. Au-delà du fax, Esker propose également des services d'envoi de courrier, de recommandés ou d'e-mails sécurisés à la demande qui répondent parfaitement aux besoins d'évolutivité d'Euler Hermes.



Face au caractère stratégique des informations que nous envoyons par fax à nos clients, Esker nous a convaincu par sa très forte expertise en tant que 3ème éditeur mondial de serveurs de fax et par ses références internationales telles que Microsoft ou American General Finance. Ses équipes ont également fait preuve d'une très grande réactivité à tous les stades de notre collaboration.

Alain Darrieus – Responsable Exploitation Informatique
– Euler Hermes

L'envoi de 220 000 fax par mois

Concrètement, Euler Hermes envoie ses fichiers à Esker directement à partir de son référentiel de données via une connexion SFTP. La plate-forme Esker on Demand assure ensuite l'envoi des fax, soit plus de 220 000 fax par mois, et transmet à Euler Hermes un accusé de réception, directement intégré dans son système d'information, afin d'informer les utilisateurs sur le statut d'envoi de chacun des documents.

En parallèle, Esker se charge de graver les documents sur des DVD et de les envoyer à un huissier.

Au-delà des remontées de statut d'envoi, Esker répond également aux demandes de preuve d'envoi des clients assurés (3 à 4 par mois en moyenne). Pour cela, Esker fournit à Euler Hermes sous 24 heures une image du fax

envoyé accompagnée d'une attestation d'envoi signée par le Président de la société. Pour cette même prestation, il fallait à l'ancien prestataire 15 jours à un mois pour envoyer la preuve d'envoi.



Depuis que nous utilisons Esker on Demand pour nos envois de fax, je suis beaucoup plus tranquille. Nous disposons d'une qualité d'envoi de fax que nous n'avions pas auparavant, nous avons très peu d'incidents et la réactivité est irréprochable. C'est le jour et la nuit !

Alain Darrieus – Responsable Exploitation Informatique
– Euler Hermes

Le back up du service éditique d'Euler Hermes

Parallèlement à ce premier projet, Euler Hermes a également choisi d'utiliser la plate-forme d'Esker pour suppléer, en cas de défaillances, à son service éditique interne qui gère l'envoi par courrier de plus de 7 millions de pages par an.

Ainsi, en cas de sinistre, Euler Hermes transmettra ses flux d'édition au centre de production d'Esker où les documents seront imprimés, mis sous pli, affranchis et remis en poste, et ceci avec la possibilité de regrouper les documents pour un même client dans une seule enveloppe.

Les bénéfices

Grâce à l'utilisation des services Esker on Demand, Euler Hermes dispose aujourd'hui d'une qualité et d'une traçabilité répondant aux exigences de son métier :

- **Qualité et traçabilité des envois** : les fax d'Euler Hermes sont aujourd'hui envoyés en temps et en heure avec une traçabilité sans faille, indispensable aux demandes de preuves de ses clients.

Euler Hermes bénéficie également de services supplémentaires tels que l'appel sur incident 24h/24 et 7j/7.

- **Réduction de coûts** : grâce au "*Least Cost Routing*" proposé par Esker, Euler Hermes dispose de coûts très inférieurs à ce qu'il lui serait possible de réaliser en interne. En effet, grâce à sa présence dans les différents pays et à des tarifs négociés, Esker envoie les fax directement depuis le pays de destination, permettant ainsi de bénéficier des tarifs locaux d'envoi de fax.

A propos d'Euler Hermes

Euler Hermes est le leader mondial de l'assurance-crédit et l'un des leaders de la caution et du recouvrement de créances commerciales. Avec 5 800 salariés présents dans 49 pays, Euler Hermes offre une gamme complète de services pour la gestion du poste clients et a enregistré un chiffre d'affaires consolidé de 2,01 milliards d'euros en 2006.

Filiale d'AGF, membre d'Allianz, Euler Hermes est coté à Euronext Paris. Le groupe et ses principales filiales d'assurance-crédit sont notés AA- par Standard & Poor's.