



>>

Service mondial pour la marine

Un service clientèle parfait grâce à un flux de l'information excellent



Une entreprise forte a besoin d'un back-office puissant. Pour cela, il ne faut pas seulement des collaborateurs bien formés, mais aussi des outils professionnels comme ELOprofessional. »

Lars Becker,
responsable du service IT & organisation d'HATLAPA

HATLAPA réalise avec ELO^{professional} une gestion globale de l'information. Actuellement, plus de 3 000 000 documents sont gérés avec ELO dans les archives HATLAPA. Les collaborateurs qui sont en déplacement peuvent accéder dans le monde entier aux informations grâce à la connexion VPN sécurisée. L'origine des dossiers numérisés des commandes a pu être retracée jusqu'en 1974, si bien qu'il est possible de répondre très rapidement aux demandes concernant les machines livrées au cours de ces années. Les clients HATLAPA bénéficient ainsi d'un encadrement optimal et plus rapide.

La société HATLAPA Uetersener Maschinenfabrik GmbH & Co. KG garantit pour ses produits un service mondial et un degré de disponibilité élevé. Cette entreprise traditionnelle compte depuis plus de 85 ans parmi les partenaires majeurs de la construction navale et produit des cabestans, des compresseurs et des gouvernails. Elle emploie près de 300 collaborateurs permanents sur le site principal de

Solution

un additionnel bénéfique



>>

ELO - une architecture système orientée services

Shortcuts

Pays : Allemagne
Branche : Construction navale

Entreprise

La société HATLAPA Uetersener Maschinenfabrik GmbH & Co. KG compte depuis plus de 85 ans parmi les partenaires majeurs de la construction navale. Son chiffre d'affaires s'élevait à environ 55 millions d'euros en 2005.

Défi

Une solution d'archivage était existante, mais pas de gestion flexible de l'information. L'accès direct à tous les dossiers de commande au moyen de termes de recherche devait être garanti aux collaborateurs, mais dans le système DMS sous forme numérique.

Solution

Actuellement, près de 3 000 000 documents sont gérés avec ELO dans les archives HATLAPA. La recherche ELO en texte intégral est utilisée ici pour les documents qui n'ont pas été intégralement indexés au début.

Avantage

Les collaborateurs qui sont en déplacement peuvent accéder dans le monde entier aux informations grâce à la connexion VPN sécurisée. L'origine des dossiers numérisés des commandes a pu être retracée jusqu'en 1974, si bien qu'il est possible de répondre très rapidement aux demandes de pièces de rechange pour les machines livrées au cours de ces années.

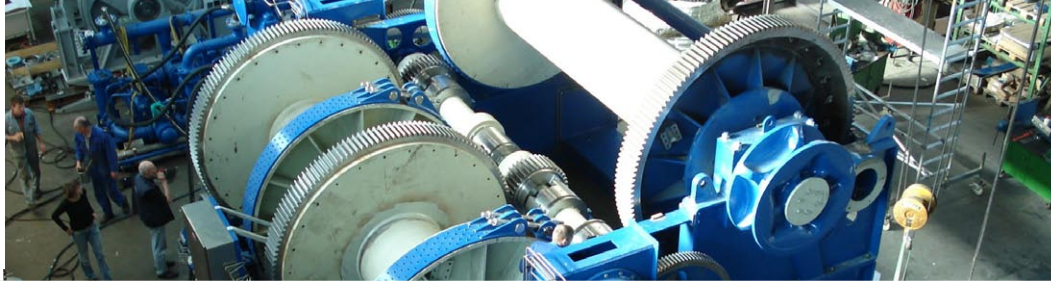
l'entreprise. Il existe également des sites de distribution et de construction à Schwerin (Allemagne), en Angleterre et à Chypre ainsi que plusieurs représentations et participations internationales. Avec un chiffre d'affaires d'environ 90 millions d'euros (pour l'année 2007), l'entreprise a acquis une position de leader sur le marché. L'augmentation constante du chiffre d'affaires est due à la qualité du service mondialement reconnu de l'entreprise certifiée DIN et ISO.

Le processus décisionnel

HATLAPA travaille dans le secteur ERP avec INFOR. Un système de scannérisation permet de numériser les dossiers des commandes et de les archiver dans le système. Mais ce type d'archivage ne répondait pas à toutes les exigences que l'on peut attendre d'une gestion flexible de l'information, si bien que l'entreprise s'est mise en 2004 à la recherche d'un système de gestion documentaire (DMS). « Les dossiers complets des commandes doivent être disponible dans le DMS tous les documents qui s'y rapportent. Nos collaborateurs du service bénéficient ainsi d'un accès direct sur les termes de recherche comme ,Commande', ,Client', ,Bateau', ,Société maritime', ,Numéro de machine', etc. », explique Lars Becker, responsable du service IT & organisation. « Ceci permet autant d'accéder à différentes versions de dessins qu'à la correspondance (par e-mail). » Parallèlement à ELO Digital Office GmbH, deux autres concurrents avaient également retenu notre attention pour le système DMS. Nous avons finalement opté pour le fabricant de Stuttgart. Cette décision repose principalement sur l'architecture de système ouverte et l'interface API d'ELO (application programming interface) qui permettent à HATLAPA d'intégrer ses propres applications, par exemple le système de traitement des réclamations propre à l'entreprise.

Accès mondial aux informations souhaitées

Tous les anciens dossiers ont été convertis dans ELO à partir du système d'archivage. Les collaborateurs peuvent maintenant accéder



à **ELO** dans tous les départements de l'entreprise d'Uetersen. Les filiales HATLAPA Hamworthy Marine Compressors Ltd., Poole UK, HATLAPA EastMed Ltd., Limassol Cyprus et KGW Marine GmbH Schwerin sont directement reliées par le biais de terminaux serveurs. Les collaborateurs qui sont en déplacement peuvent accéder dans le monde entier aux informations grâce à la connexion VPN sécurisée. En raison de l'augmentation de la mémoire nécessaire pour les documents numériques, l'entreprise a opté pour une solution de stockage, certifiée par **ELO**, du fabricant NetApp. Le passage des documents archivés d'une mémoire à l'autre s'est effectué sans problème.

Une architecture de système ouverte

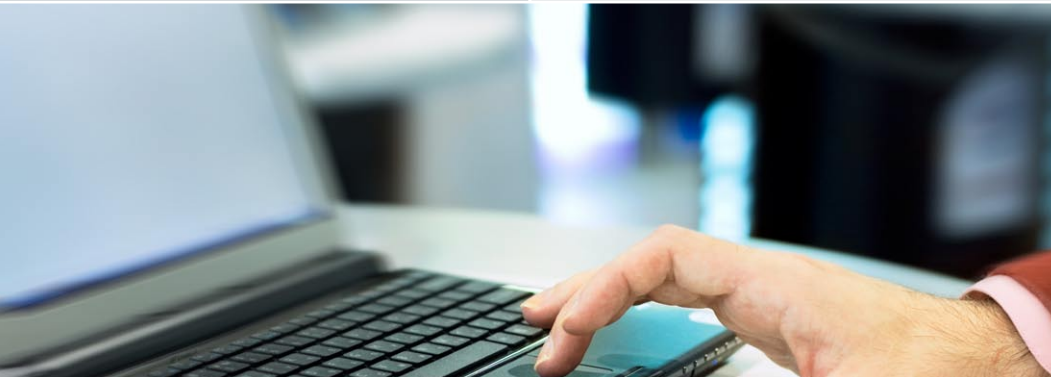
Le département chargé des technologies de l'information préfère travailler de manière autonome et apprécie par conséquent « l'architecture de système ouverte » du produit **ELO** utilisé. De même que la connexion du DMS au système ERP (INFOR), la connexion au système de traitement des réclamations développé par l'entreprise a été réalisée avec **ELO**. « Die ELO Digital Office GmbH met à la disposition de ses clients un descriptif détaillé de l'API, et la SSCI qui s'occupe de nous est un interlocuteur compétent », raconte Markus Blohm, qui gère le projet au niveau interne. « Bien évidemment, la réussite d'une solution de ce type à l'échelle de l'entreprise dépend également de son acceptation par les collaborateurs », poursuit Markus Blohm. « Près de 150 collaborateurs se sont familiarisés dans le cadre d'une formation organisée sur place par le partenaire commercial **ELO** avec les conseils et les astuces utiles pour l'utilisation quotidienne de leur programme d'application. »

Délais de conservation : de 30 à 40 ans

La durée de vie des machines livrées par HATLAPA est supérieure à 30-40 ans. Il est donc capital de pouvoir accéder immédiatement aux documents datant de cette période pour une opération de

*« Nous souhaitons garder notre excellente qualité au niveau du service pour nos clients dans le monde entier. Notre back office doit pouvoir accéder à tous les documents. C'est possible grâce à **ELOprofessional** »*

Markus Blohm,
chef de projets internes, HATLAPA



>>

ELO - une solution qui grandit

« Il est évident que le succès d'une telle solution dépend de l'acceptation des collaborateurs. »

Markus Blohm,
chef de projets internes, HATLAPA

maintenance. Cet archivage permet également de réduire la montagne de papier créée par les dossiers des machines. Pendant un an, l'entreprise d'expertise-comptable a négocié avec l'autorité financière compétente de Kiel ; grâce une documentation des procédés et à un archivage dans **ELO** conforme aux réglementations fiscales, l'entreprise peut maintenant renoncer presque entièrement aux documents originaux.

Le système est vivant

Il est évident que nos exigences ne cessent de croître. La connexion au système de comptabilité financière (Varial) est imminente. Nous pourrons notamment optimiser le contrôle des factures fournisseurs avec le système de workflow d'**ELO** », assure Lars Becker, responsable du service IT & organisation, sur la base des expériences positives effectuées jusqu'à présent.

Faits et chiffres

Plus de 3 000 000 documents sont actuellement gérés dans les archives HATLAPA. L'origine des dossiers numérisés des commandes a pu être retracée jusqu'en 1974, si bien qu'il est possible de répondre très rapidement aux demandes de pièces de rechange pour les machines livrées au cours de ces années. La recherche **ELO** en texte intégral est utilisée ici pour les documents qui n'ont pas été intégralement indexés au début.

