

opentext™

HISTOIRE D'UNE RÉUSSITE

Renault Retail Group

Secteur

- Automotive

Solution

- OpenText™ XM Fax™

Services

- OpenText Professional Services

Results

€ **Des économies de 50 %** par rapport à l'ancienne solution

✓ **Disparition** de problèmes de fiabilité majeurs

⚙️ **Moins** de tâches informatiques



Renault Retail Group améliore la fiabilité des communications et réduit les coûts

Le distributeur automobile européen réduit de moitié les coûts de fax numérique et améliore considérablement la fiabilité grâce à OpenText™ XM Fax™



Renault Retail Group (RRG) est responsable de la distribution de la gamme complète des véhicules Renault, Dacia, Nissan et Alpine neufs et d'occasion ainsi que des services et produits associés. Son siège social est situé à Paris, et le groupe emploie 12 000 personnes réparties sur 220 sites dans 13 pays d'Europe.

Les fax occupent une place primordiale au sein de RRG: De nombreux employés les utilisent dans le cadre de leurs opérations quotidiennes. Au total, ils envoient et reçoivent 850 pages faxées chaque jour, parfois plus. Parmi ces fax se trouvent des documents sensibles incluant des commandes de pièces et de réparations, des demandes adressées à des assureurs, ainsi que d'autres documents essentiels au bon fonctionnement de l'entreprise. Une part importante des documents transmis contient des renseignements personnels : par conséquent, une place majeure est réservée à l'utilisation de la fax dans les politiques de sécurité de l'information de l'entreprise ainsi que dans sa stratégie de conformité au RGPD.

RRG a délaissé son ancienne solution de fax sur réseau IP (FoIP) afin d'accroître la facilité d'utilisation. La contribution de la fax numérique est essentielle dans la mesure où elle offre aux membres du personnel, qu'ils travaillent dans les bureaux de la direction ou dans les garages, la capacité d'envoyer et de recevoir sans encombre des documents importants.

Le logiciel FoIP qu'ils utilisaient auparavant rencontrait de fréquentes pannes de service, ce qui retardait certaines communications urgentes. Le service client proposé par le fournisseur faisait souvent preuve de lenteur, et RRG ne disposait que de peu d'informations concernant la possibilité et le délai de résolution des problèmes signalés.

Afin de garantir la continuité des workflows essentiels, le groupe avait besoin de remplacer sa solution de fax par une alternative à haute disponibilité sur laquelle il pourrait compter. Une telle alternative devait également proposer une sécurité élevée et conforme au RGPD ainsi qu'une option de déploiement hybride qui lui permettrait de conserver le serveur sur site en déléguant les intégrations des télécommunications à une entité externe.

RRG disposait déjà d'un exemple d'une telle solution ailleurs dans la société : en France, les usines Renault utilisaient déjà OpenText™ XM Fax™ et l'ont recommandé à la direction de RRG. Un déploiement hybride de cette solution de fax numérique de pointe répondait exactement à leurs demandes.

Les fonctionnalités de sécurité robustes de XM Fax surpassent les exigences rigoureuses de RRG. Elles offrent également un équilibre entre le contrôle des données sur place et la sauvegarde de qualité supérieure dans le Cloud recherché par le groupe.



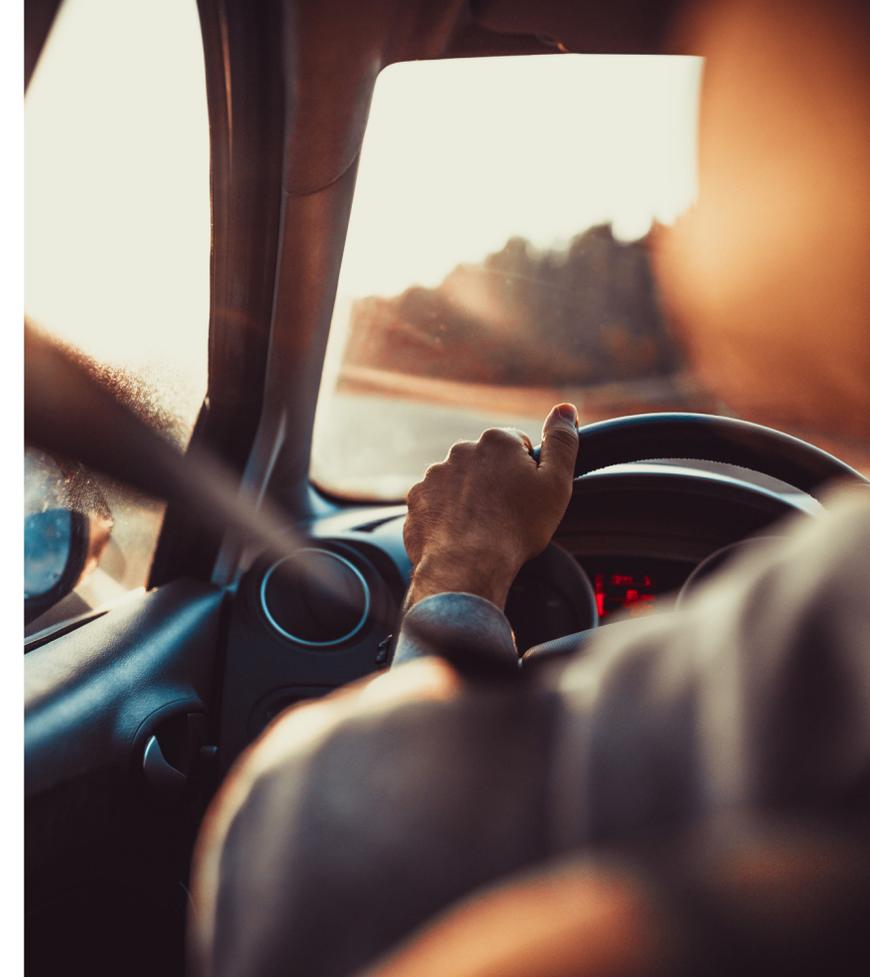


Renault Retail Group améliore la fiabilité des communications et réduit les coûts

La solution a été mise en œuvre avec l'aide de l'équipe OpenText Professional Services, qui a pris le temps de comprendre les exigences de sécurité et de workflow de l'entreprise spécifiques à RRG. Par exemple, RRG utilise principalement la fax de documents par l'intermédiaire d'imprimantes multifonctions Konica et Canon, et n'utilise que rarement l'intégration e-mail. Grâce à la capacité d'intégration fluide à de nombreux modèles d'imprimantes multifonctions de XM Fax, RRG était prêt à envoyer de nouvelles fax en un temps record.

RRG a particulièrement apprécié la disponibilité de l'équipe Professional Service tout au long du processus d'intégration. L'équipe était disponible dès que le groupe avait une question, même pendant le week-end, prouvant sa volonté de s'engager afin que tout le processus se déroule sans accroc.

Depuis le déploiement de XM Fax, le personnel de RRG a constaté plusieurs avantages non négligeables. Il a réalisé des économies de 50 % par rapport à son ancienne solution de fax, tout en se débarrassant des problèmes informatiques grâce à l'architecture solide et fiable de sa nouvelle solution. L'interface intuitive a poussé tous les employés à l'adopter sans avoir besoin de formation spécifique, et le passage de la fax sur le Cloud XM Fax a réduit considérablement la charge de travail de l'équipe informatique.



À propos d'OpenText

Entreprise informatique, OpenText permet aux entreprises de tirer des informations de leurs données grâce à des solutions de gestion des informations de pointe disponibles sur site et dans le Cloud. Pour plus d'informations sur OpenText (NASDAQ: OTEX, TSX: OTEX) visit [opentext.com](https://www.opentext.com).

Récits de clients 

[opentext.fr/a-propos/contact-us](https://www.opentext.fr/a-propos/contact-us)

[Twitter](#) | [LinkedIn](#)

Copyright © 2020 Open Text. Tous droits réservés. Marques commerciales détenues par Open Text. Pour plus d'informations, consultez la page : <https://www.opentext.com/about/copyright-information> (02.06.21)18156.FR