

MAGAZINE CLIENTS

ALLEMAGNE ❖ AUTRICHE ❖ SUISSE



RR DONNELLEY

Dès janvier 2016 RR Donnelley Suisse est
Tessi document solutions Switzerland



tessi document solutions

www.tessi-solutions.ch



SOMMAIRE

| | |
|--|----|
| RÉTROSPECTIVE SUR UN SUCCÈS VIEUX DE 150 ANS | 3 |
| CHARLES VÖGELE : UN PROCESSUS DE CONTRÔLE DES FACTURES OPTIMISÉ EST GAGE DE CONFORMITÉ ET PERMET DE RÉALISER DES ÉCONOMIES FINANCIÈRES | 4 |
| MAMMUT : CAP SUR DES FACTEURS IMPECCABLES | 6 |
| TOUT LE MONDE LA CONNAÎT, PERSONNE N'EN VEUT ! | 8 |
| TRAITEMENT DES FACTURES : DEUX SPÉCIALISTES S'ASSOCIENT | 10 |
| COMMENT LE COURRIER ENTRANT FAIT SON CHEMIN, DE MANIÈRE INDÉPENDANTE, POUR ARRIVER JUSQU'AU GESTIONNAIRE EN CHARGE DE SON TRAITEMENT | 12 |
| LA RECETTE DU SUCCÈS DE LA SUISSE ROMANDE | 14 |
| TROUVER, ET NON PLUS CHERCHER : ENAIO® 8.0 | 16 |
| CROISSANCE FULGURANTE | 19 |
| LES LANGUES : LA CLÉ DE LA RENTABILITÉ | 20 |
| SWICA NUMÉRISE L'ENSEMBLE DU COURRIER ENTRANT | 22 |
| MOINS DE TRAVAIL ET PLUS D'ARGENT DANS LES CAISSES | 24 |



RÉTROSPECTIVE SUR UN SUCCÈS VIEUX DE 150 ANS

À l'aube d'un avenir prometteur



Chère lectrice, cher lecteur,

En 2014, RR Donnelley a célébré son 150e anniversaire, la création de l'entreprise remontant ainsi à une ère pionnière au cours de laquelle nombre d'entreprises suisses de renom ont elles aussi été fondées. Nous sommes presque aussi vieux que les deux grandes banques suisses ou que le groupe alimentaire basé au bord du lac Léman.

RR Donnelley a une histoire étonnante, surtout si l'on se rappelle que le flambeau de l'entreprise a déjà au moins été repassé entre quatre et huit fois aux jeunes générations successives.

Au début de l'année dernière, nous avons été contactés et interrogés par quelques responsables officiels dans le cadre d'une affaire impliquant la NSA. RR Donnelley accorde de la valeur au fait que chaque filiale nationale respecte strictement la législation locale lui étant applicable et ne tolère aucun manquement. Vous pouvez être sûrs et certains que RR Donnelley est une entreprise

suisse « réelle » active sur le territoire national suisse, et cela vaut aussi pour l'Allemagne et l'Autriche !

Nous sommes fiers de participer depuis désormais près de 10 ans à l'écriture de l'épopée de RR Donnelley et de continuer à développer en permanence la société sur les territoires suisse, autrichien et allemand.

En parlant développement : nous avons pu faire l'acquisition de 700m² de surface supplémentaire dans les locaux de notre siège commercial de Zurich-Urdorf et aménagé ainsi un nouveau centre de courrier moderne. Nous avons dimensionné les capacités du nouveau Scanning Center (centre de numérisation) de telle sorte que nous puissions traiter sans accrocs un volume supplémentaire de plus de 50 000 courriers par jour. Derrière cette augmentation des capacités se cachent un énorme savoir-faire et le recours aux technologies les plus avancées.

De plus en plus d'entreprises envisagent l'externalisation de tout leur courrier entrant pour, à l'avenir, ne plus travailler qu'avec des documents électroniques. Pour l'instant, le papier ne disparaîtra pas de notre environnement de travail quotidien mais dans le monde moderne du travail, rempli d'ordinateurs, de tablettes, de téléphones mobiles, etc., il symbolise un véritable anachronisme.

Nos solutions vous aident à sensiblement réduire les délais d'exécution, renforcer la transparence et grâce aux procédés d'automatisation industrielle, à réduire les coûts de manière appréciable et mesurable.

Au cours des derniers mois, nous avons pu mener à bien des projets on ne peut plus intéressants dans le domaine de l'« Inbound Document Management » (gestion documentaire entrante) et avons inauguré à cet égard le centre de courrier européen dénommé « Euromailroom ».

Les pages qui suivent sont l'occasion de vous présenter quelques-uns de nos passionnants projets. Vous y trouverez très certainement l'une ou l'autre source d'inspiration pour votre propre entreprise.

Très bonne lecture !

Urs Birrer
Managing Director

« On ne règle aucun problème en le mettant de côté. »

Winston Churchill

« Les nouvelles technologies et idées modifient notre environnement de travail. En conséquence, il convient soit de revenir à la machine à écrire et renoncer au smartphone soit de franchir le cap du tout numérique. »

Urs Birrer, Managing Director

150

Mots clés

150e ANNIVERSAIRE
DÉVELOPPEMENT DU
CENTRE DE COURRIER

Services et produits

Numérisation
Gestion documentaire entrante

Lancement

1864





CASE STUDY

Mots clés

CONFORMITÉ EN MATIÈRE DE
TRAITEMENT DES FACTURES

Secteur

Mode au détail

Services et produits

Factures PDF via Billexco.com
Numérisation des factures
Workflow créanciers

Lancement

2012

CHARLES VÖGELE : UN PROCESSUS DE CONTRÔLE DES FACTURES OPTIMISÉ EST GAGE DE CONFORMITÉ ET PERMET DE RÉALISER DES ÉCONOMIES FINANCIÈRES

Le traitement des factures fournisseurs mobilise, de leur réception au règlement dans les délais impartis, d'importantes ressources en termes de temps et de frais. Il convient donc à cet égard de ne pas commettre d'erreurs, lesquelles pourraient très rapidement occasionner d'importants coûts, au demeurant évitables. Il est dès lors compréhensible que Charles Vögele introduise des processus sophistiqués, des scénarios d'enchaînement réfléchis et des systèmes informatiques spécialisés visant à la supervision et à l'acquittement de ses factures fournisseurs.



Depuis le début du millénaire, le détaillant de mode bien connu, Charles Vögele, a réalisé des investissements conséquents à cet effet : un système logiciel a tout d'abord été installé pour le traitement des factures, s'en est ensuivi la numérisation des factures papier de cinq pays, complétée un peu

plus tard par celle des autres pays. Un audit réalisé en 2008 a fait apparaître la nécessité d'améliorations supplémentaires : il convenait ainsi d'établir une procédure de passation des commandes formalisée et d'introduire un principe élaboré de double contrôle (selon le principe des « quatre yeux »)



intervenant au moment du paiement.

Charles Vögele s'est retrouvé confronté à la tâche de mettre en œuvre des processus de passation des commandes optimisés et – par voie de conséquence – de réaliser un contrôle des factures et un traitement des paiements adaptés aux exigences croissantes. L'ambition était d'établir des processus et systèmes uniformes pouvant être utilisés dans tous les pays dans lesquels Charles Vögele opère. Une petite équipe performante était responsable en interne en tant que point de contact unique de l'ensemble des questions et problèmes relatifs à ces points. Le projet a été initié en mai 2012 et le déploiement s'est déroulé avec succès en août 2012 en Suisse et dans sept autres pays.

Un processus pleinement intégré et entièrement numérique a été défini sous les crédits « Need-to-Pay » (à payer) et « Du besoin au règlement ». Il veille à ce qu'à partir de la signification du besoin, aucune donnée ne soit perdue tout au long du processus, que toutes les règles soient observées et que les autorisations soient demandées et accordées de manière appropriée et qu'enfin les factures entrantes soient vérifiées et réglées.

De concert avec des partenaires spécialisés, il a été possible d'apporter une solution convaincante à ces exigences rigoureuses. RR Donnelley a notamment fourni les composants logiciels de la société « Basware » pour le traitement des factures fournisseurs de la maison en tant que service d'hébergement et assure également le traitement journalier de toutes les factures.

Une fois leurs commandes exécutées, les fournisseurs envoient les factures papier à une boîte postale spécifique assortie du code postal propre à RR Donnelley « 8901 Urdorf », où elles sont scannées et traitées avec la fonction de reconnaissance optique des caractères (ROC). Ils ont également la possibilité d'envoyer leurs factures au format PDF via le portail de factures www.Billexco.com à l'attention de Charles Vögele.

Chaque facture fait l'objet d'un rapprochement automatique grâce aux données de commande centralisées. Si les données de la facturation se situent à l'intérieur des tolérances définies, aucun contrôle manuel supplémentaire n'est requis et les données d'imputation comptables déjà consignées au cours de la commande seront automatiquement reprises à partir de la base de données. Dans le cas contraire, la facture est intégrée dans un processus de traitement électronique pour contrôle complémentaire puis traitée individuellement.

Toutes les commandes et factures peuvent être consultées à tout moment dans le système, le stade de traitement est documenté avec précision et peut être retracé. Cette approche veille à la transparence du côté des collaborateurs et de l'équipe dirigeante ; le traitement est par ailleurs nettement accéléré et quasi exempt d'erreurs.

Les factures « oubliées » ou traitées avec retard appartiennent désormais au passé, de même que celles pour lesquelles il n'existe aucune commande ou pour lesquelles la commande est introuvable. Les opérations de recherche fastidieuses et les discussions peu réjouissantes avec les fournisseurs concernant le bien-fondé de leurs demandes sont évitées de manière fiable.

Ces avantages se font ressentir à de nombreux niveaux de l'entreprise, d'ailleurs ceux-ci n'ont pu être obtenus qu'au moyen d'un processus entièrement intégré et conçu dans les moindres détails. Les optimisations ponctuelles n'auraient jamais permis d'atteindre un tel résultat. Les améliorations visées contribuent à une acceptation remarquable des processus et des systèmes par toutes les parties prenantes, même si au début, des problèmes d'adaptation n'ont pas pu être évités. Les émetteurs de factures ont été impliqués comme partie intégrante de la chaîne de processus. Les remarques ciblées sur l'importance de l'exactitude des factures, tant sur le plan du contenu que de la forme, pour l'exécution rapide et automatisée du contrôle des factures et de leur paiement, ont été bien acceptées et en définitive, chaque fournisseur profite aussi des scénarios d'exécution optimisés et d'un paiement plus rapide.

L'accélération du traitement des factures et la meilleure qualité des données, obtenues grâce à une gestion complètement informatisée, ont déjà permis de parvenir à des économies notables. Parallèlement à l'utilisation conséquente des déductions d'escomptes, la prévention des pertes avant impôts, qui étaient auparavant quelques fois inévitables en raison de facturations erronées et de corrections retardées, a également contribué aux économies.

Le fait que RR Donnelley soit en mesure de proposer une solution transnationale à tous les pays concernés et que la société ait déjà été recommandée par le passé pour des projets réussis dans un environnement similaire ont constitué les éléments déterminants dans le choix de RR Donnelley en tant que partenaire. ■



« Les problèmes détectés lors de l'audit ont été résolus et simultanément le processus garantit la transparence, accroît sensiblement l'efficacité et enfin et surtout permet de réaliser des économies financières bienvenues ».

Giacomo Tovena, VP Finance chez Charles Vögele

Le groupe Charles Vögele

Charles Vögele est une entreprise suisse leader dans le domaine de la mode qui propose à sa clientèle des vêtements de grande qualité dans un segment de prix moyen. Les marques distinctives de l'entreprise : une collection de vêtements très actuelle et de qualité ainsi qu'un service commercial très agréable. Charles Vögele possède environ 800 succursales de vente dans les 8 pays suivants : Suisse, Allemagne, Principauté du Liechtenstein, Pays-Bas, Belgique, Autriche, Slovaquie et Hongrie. En 2013, l'entreprise a dégagé un chiffre d'affaires brut de 1,13 milliard de francs suisses et employait quelque 6 700 collaborateurs.

www.charles-voegele.com

« RR Donnelley a su nous démontrer, à l'occasion de nouvelles réunions, que les solutions « Invoice » et « Match » étaient suffisamment flexibles pour pouvoir y intégrer les particularités de notre système de traitement des factures. »

Christian Rohr, Head of Accounting du groupe Mammut Sports

Photo : Photo RP de l'année 2014, Suisse : « Iceclimbing by Night » de Mammut Sports Group AG (PHOTOPRESS/Thomas Senf/Mammut)



CASE STUDY

Mots clés

TRANSPARENCE ET ACCÉLÉRATION DU PROCESSUS DE TRAITEMENT DES FACTURES

Secteur

Matériel d'alpinisme, d'escalade et de sports en extérieur

Services et produits

Workflow créanciers Basware

Lancement

2012

MAMMUT : CAP SUR DES FACTEURS IMPECCABLES

Grâce à la mise en œuvre d'une nouvelle solution d'automatisation de la facturation développée par Basware, Mammut a souhaité rendre ses processus d'entreprise plus transparents, gagner du temps et réduire les coûts induits par les erreurs à l'aide d'une nouvelle solution d'automatisation du traitement des factures développée par Basware



Il y a 151 ans, à Dintikon, commençait un chapitre de l'histoire de la classe moyenne suisse. Kaspar Tanner finit son apprentissage de cordier en 1862 et posa ainsi avec une corde la première pierre d'une des entreprises de sport de montagne les plus renommées : Mammut.

Le groupe génère aujourd'hui 70 % de son chiffre d'affaires à l'étranger et réalise un chiffre d'affaires global de près de 233 millions de francs suisse. Les produits de l'entreprise, vendus dans le monde entier, sont fabriqués en Europe et en Asie par différents fournisseurs puis envoyés soit directement au revendeur spécialisé, soit au dépôt central à Wolfertschwenden (Allemagne). Les cordes sont pour leur part exclusivement fabriquées en Suisse. Plus de 20 000 factures y ont été réceptionnées en 2012, soit une progression de 15 % par rapport à l'année précédente.

Cela n'a pas seulement entraîné une charge de travail supplémentaire mais aussi des lettres de

rappel, des factures n'ayant pas été traitées et compensées dans les délais impartis. C'est ainsi que par nécessité les employés ont créé une comptabilité officieuse : afin de ne pas s'emmêler les pinceaux et de n'oublier aucune facture, tous les documents étaient copiés et leur statut exact consigné dans des fichiers Excel. Mais cela n'a pas fonctionné très longtemps. « Nous voulions trouver une nouvelle solution pour rendre les processus plus transparents, gagner du temps et réduire les coûts induits par les erreurs » résume M. Rohr. De quelle solution devait-il donc s'agir ? Le chef comptable avait déjà sa propre idée sur le sujet.

Flexibilité et maîtrise des processus

Christian Rohr a ainsi décidé de reprendre une vieille piste. « Nous étions en contact depuis quelque temps avec la SSII suisse RR Donnelley et avons pu observer comment cette entreprise tirait parti des solutions de Basware », se souvient-il.



« Bien sûr, l'entreprise qui avait fait l'objet de l'intervention de RR Donneley étant une entreprise du secteur de l'habillement, il était difficile d'établir une comparaison. Les processus de cette entreprise étaient tout bonnement très différents de ceux de Mammut. »

Le spécialiste du sport de montagne reçoit en effet la plupart de ses livraisons de manière morcelée, par exemple d'abord 200 exemplaires d'un article puis 800 autres un peu plus tard. Les factures correspondantes font parfois jusqu'à 15 pages et peuvent comporter trente numéros de commande différents. Dans ces conditions, un traitement manuel s'avère extrêmement coûteux. Ainsi, l'entrée de marchandises doit en quelque sorte être rapprochée avec la commande et la facture correspondantes. Vérifier que les chiffres obtenus sont conformes aux termes des contrats des fournisseurs prend également beaucoup de temps. Cependant, RR Donnelley et Basware ont fait bonne impression à Christian Rohr et il a donc pris la décision de poursuivre sur sa lancée.

Aussitôt dit, aussitôt fait : le premier déploiement a eu lieu en décembre 2012, et au mois d'août, le système était déjà pleinement opérationnel. Aujourd'hui, ce sont 116 collaborateurs en Suisse qui utilisent cette nouvelle solution. Elle est également utilisée sur le site de Wolfertschwenden, près de Kempten (Allemagne). Mammut assure ses livraisons dans le monde entier au départ de la société de distribution y étant nouvellement sise. Quatre employés sur le site contrôlent les factures de fret et de transport avec la solution d'automatisation. Tout se passe bien, grâce au soutien apporté notamment par M. Rohr et son équipe : pour faciliter l'adoption du système, ils ont créé un livret d'instructions et ont assuré des sessions de formations individuelles. Le responsable de la comptabilité en dresse le bilan



suisant : « Même les départements marketing et communication, qui doivent traiter un grand nombre de factures, se montrent satisfaits de la solution. »

Un gain de temps énorme pour tous les services

Quelques chiffres suffisent à démontrer combien la solution adoptée facilite le travail de chacun. Avant la mise en place du nouveau système, Christian Rohr avait mesuré la durée de traitement de quelques factures afin de pouvoir de valeurs de référence. Il avait ainsi observé que de la réception postale à l'archivage physique, il fallait 18,6 minutes par facture, dans le meilleur des cas, et sans prendre en compte les retards imputables aux congés ou arrêts maladie. Avec Basware, le temps de traitement n'a pas seulement presque diminué de moitié (les factures sont maintenant traitées en 11,3 minutes) mais le risque d'erreurs potentielles a également reculé. Voici comment s'organise aujourd'hui le travail chez Mammut avec la solution d'automatisation du traitement des factures « Invoice » : l'ensemble des factures reçues en Suisse sont scannées sur place. Une fois les données numérisées, « Match » entre en scène et rapproche automatiquement les factures avec les commandes et les contrats correspondants. Il est ainsi possible de vérifier si les fournisseurs ont correctement préparé les documents nécessaires et si les conditions négociées en amont avec ces derniers ont effectivement été respectées.

Si toutes les données sont correctes, « Invoice » intègre les factures au processus de vérification et d'approbation. Les différents services reçoivent des notifications électroniques les invitant à contrôler les factures. Ils peuvent les vérifier, les comptabiliser et les accepter ou les refuser en quelques clics. Au cours de ce processus, les employés de la comptabilité ont à tout moment la possibilité de vérifier le statut de chaque facture. Cela leur permet de contrôler aussi si certains documents ne sont pas trop longtemps, et inutilement, restés en souffrance. Lorsqu'une facture est finalement approuvée, le service concerné n'a plus qu'à l'envoyer sans avoir besoin d'en préciser le destinataire, contrairement aux courriels par exemple : la facture arrive automatiquement à la bonne adresse au service comptabilité. Quelques clics supplémentaires et l'opération commerciale est comptabilisée.

Grâce à ces nouvelles solutions d'automatisation du traitement des factures, Mammut est paré pour l'avenir. Et il était grand temps : l'entreprise prévoit pour cette année la même hausse du nombre de factures qu'en 2012, c'est-à-dire 15 %. Les nouveaux logiciels ont là une nouvelle occasion de faire leurs preuves en minimisant les dépenses supplémentaires nécessaires. Christian Rohr est convaincu que le changement de système en valait la peine : « Pouvoir accepter une facture en quelques clics et ne plus avoir à la traiter physiquement nous facilite vraiment la tâche. » ■



« Le fait que nous ayons traité toutes ces factures manuellement nous a en partie apporté nombre de problèmes. » Surtout en période de clôture trimestrielle ou annuelle, M. Rohr et ses collaborateurs du département comptable ont dû courir partout dans les services. « Là-bas, nous y avons réclamé les factures en personne. »

Christian Rohr, Head of Accounting du groupe Mammut Sports

Groupe Mammut Sports

Le groupe Mammut Sports génère aujourd'hui 70 % de son chiffre d'affaires à l'étranger et réalise un chiffre d'affaires global qui s'est élevé à plus de 233 millions de francs suisse. Les vêtements représentent environ 50 % du chiffre d'affaires, mais les cordes d'escalade, dont Mammut est incontestablement le fournisseur le plus renommé, demeurent toujours un segment très important.

www.mammut.ch

Photo : « Iceclimbing by Night » de Mammut Sports Group AG (PHOTOPRESS/Thomas Senf/Mammut)

La réception de courrier hybride

Les préférences de communication avec votre société divergent selon l'interlocuteur : certains partenaires préfèrent le courrier postal classique, d'autres en revanche misent sur les moyens de communication électroniques. Votre société se trouve à cet égard confrontée au défi d'intégrer les deux canaux de réception du courrier en un seul processus opérationnel. Pour ce faire, il est indispensable de numériser et de classer le courrier postal entrant.



CASE STUDY

Mots clés

RÉCEPTION DE COURRIER HYBRIDE
CLASSIFICATION

Secteur

Tous

Services et produits

Réception de courrier postal,
de courriels et de documents
électroniques entrants

Lancement

Sous 2 à 3 mois

TOUT LE MONDE LA CONNAÎT, PERSONNE N'EN VEUT !

Tout le monde la connaît, personne n'en veut : la réception de courrier hybride. Aujourd'hui, les informations relatives aux sociétés nous parviennent sur des supports les plus variés : format papier, courriel ou formulaire Web. Le challenge au quotidien consiste pour chaque entreprise à rassembler ces informations provenant de sources hétérogènes afin de les traiter de manière électronique



La boîte de courrier électronique réceptionne le courrier entrant tant au format électronique qu'au format physique et numérise les documents papier dans un format électronique. Les informations importantes sont automatiquement identifiées et classées de manière à assigner, sur la base de règles définies, les documents à un workflow donné : cela peut être par exemple la boîte aux lettres électronique d'un collaborateur ou d'une équipe voire une application spécialisée dans le traitement des sinistres, des demandes, des factures des fournisseurs, etc.

RR Donnelley fournit des prestations précisément dans ce sens : tout le courrier entrant est réceptionné, peu importe qu'il s'agisse de courrier postal, de courriels ou de documents électroniques entrants.

Pour les **documents papier entrants**, nous vous ouvrons une ou plusieurs boîtes aux lettres. Nous procédons dans nos centres de services à la numérisation, à l'analyse et à l'interprétation de l'ensemble du courrier postal entrant. En d'autres termes, le courrier est classé dans des dossiers et est préparé pour traitement ultérieur.

Les informations issues des **courriels et des documents électroniques entrants**, y compris les annexes, sont structurées de manière uniforme afin d'en analyser de la même manière le contenu et de les classer.

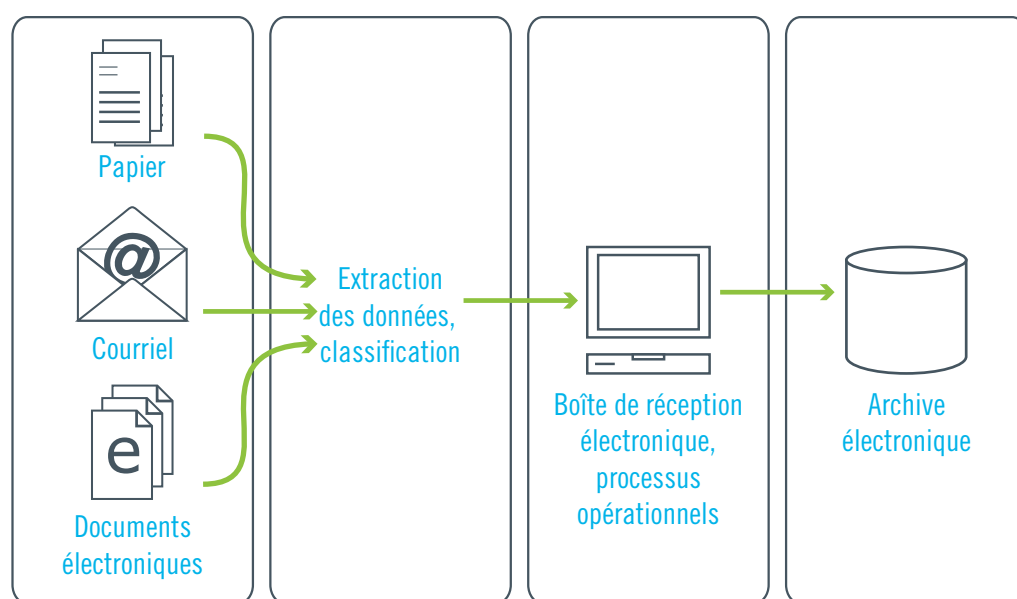
L'opération consistant à numériser les documents est suivie de la classification, en d'autres termes l'identification du type du document et de son contenu, une étape qui constitue la clé de voûte du traitement électronique du courrier.



On utilise à cet effet diverses stratégies :

- ❖ **la classification selon la langue** – un logiciel intelligent permet d'identifier la langue d'un document et, par exemple, de le glisser dans la boîte de réception à l'attention d'un collaborateur francophone ou italophone ;
- ❖ **la classification selon la mise en page** – la correspondance numérisée ou les documents reçus par courriel peuvent être identifiés sur la base de leur mise en page ; on distingue à titre d'exemple un formulaire de demande d'un formulaire de commande ;
- ❖ **la classification selon le contenu** – des recherches par mots clés, tels que « contrat », « réclamation » ou « demande » permettent d'identifier automatiquement le type de document.

La classification permet d'automatiser l'affectation de la correspondance à un processus intervenant en aval ou à une équipe de collaborateurs compétents en la matière. Cela permet par exemple d'améliorer la réactivité et de répondre plus rapidement à une requête client ou de réduire le temps de traitement d'une facture fournisseur.



Les divers canaux d'arrivée du courrier sont rassemblés en un seul processus de traitement

Les justificatifs sont rassemblés à la fin du processus dans des dossiers électroniques (e-dossiers) et sont mis en ligne indépendamment des sites. Grâce à un archivage professionnel et électronique de vos documents et de vos informations, vous améliorez votre réactivité vis-à-vis des clients, fournisseurs et responsables d'audit. ■

RR Donnelley gère votre courrier numérique et vous apporte conseil et assistance pour l'organisation des processus électroniques en back office. La numérisation de vos documents moins récents, tels que contrats et dossiers relatifs au personnel et aux assurés, suivie de leur archivage à long terme viennent compléter l'offre proposée.

Profitez sans plus attendre des atouts proposés par une entreprise d'envergure internationale disposant d'un fort réseau local d'assistance :

RR Donnelley exploite des centres de numérisation à Genève, Zurich, Bruxelles, Dublin, Düsseldorf, Eindhoven, Lancing, Leicester, Madrid, Paris, Varsovie et à Vienne ainsi qu'en Scandinavie et en Europe méridionale.

www.euromailroom.com



PARTNER

Mots clés

PLATEFORME COMMERCIALE
ÉLECTRONIQUE CONEXTRADE
ASSURÉE PAR SWISSCOM

Secteur

Tous

Services et produits

Factures électroniques

TRAITEMENT DES FACTURES : DEUX SPÉCIALISTES S'ASSOCIENT

Réception de factures via plusieurs canaux



La numérisation a conquis depuis quelques années tous les pans de l'économie, une assertion d'autant plus vraie pour l'échange d'informations. Le processus de transition est en cours, mais il est encore loin d'être terminé. Les procédures numériques et papier coexistent depuis longtemps et continueront probablement à coexister encore pendant quelques années, au cours desquelles le numérique prendra de plus en plus d'importance.

L'échange de factures entre entreprises s'effectue via différents canaux : courrier imprimé traditionnel, fichier PDF envoyé par Internet, ou facture électronique structurée dans un format d'échange particulier envoyée directement entre deux ordinateurs. Afin de pouvoir travailler de manière optimale et d'être prêt à affronter l'avenir, les entreprises doivent réagir manière appropriée à cette diversité et instaurer des processus adéquats. Il est judicieux d'externaliser les enjeux techniques et organisationnels qui y sont liés auprès d'un prestataire de services spécialisé en solutions multicanales et d'établir au sein de l'entreprise un processus électronique complet et unique.

Les partenaires : RR Donnelley et Conextrade de Swisscom

RR Donnelley est une entreprise couronnée de succès depuis plusieurs années sur le marché du traitement des factures. Afin de compléter son portefeuille de prestations, RR Donnelley a conclu un partenariat en 2010 avec Conextrade, la plateforme commerciale de Swisscom. Conextrade propose également des solutions de traitement des factures, mais plusieurs projets communs ont démontré qu'une collaboration entre les deux entreprises procure de nombreux avantages aux clients, en ce sens que les points forts spécifiques de chacun des partenaires y ont tout particulièrement été mis en évidence. Grâce à sa taille



et à son importance, Swisscom est connue et présente sur l'ensemble du territoire suisse. En outre, elle possède une clientèle importante, et le nom de Swisscom est synonyme de qualité supérieure. RR Donnelley apporte sa propre expertise en matière de numérisation, de gestion documentaire et de workflow. De surcroît, RR Donnelley, en tant que petite entreprise dynamique implantée à l'international, offre également des avantages en matière de coûts, en plus d'une excellente qualité.

La solution commune

Conextrade et RR Donnelley proposent une solution pour le traitement des factures créanciers qui permet de les recevoir par différents canaux d'entrée : sous forme de factures électroniques structurées, de fichiers PDF et par courrier traditionnel. En fonction de leur canal d'entrée, Conextrade ou RR Donnelley assurent leur réception et traitement initial. Indépendamment de la source dont provient la facture, le client la reçoit sur un application workflow spécifique, permettant ainsi sa vérification, son archivage et son traitement, en fonction de ses besoins spécifiques. Il peut alors se concentrer entièrement sur le travail de fond et ne doit pas lui-même se préoccuper de la complexité des différents canaux d'entrée.



La qualité, la rentabilité et la flexibilité sont au cœur de la collaboration entre les deux prestataires de services. Marcel Wildhaber, Market Developer chez Swisscom et Manager chez Conextrade en charge du partenariat avec RR Donnelley, explique que la transition en faveur de la réception électronique des factures s'est révélée rentable économiquement pour de nombreux clients dès les premiers mois. Selon lui, la clé du succès est avant tout, en plus de la réponse minutieuse aux besoins des clients, la flexibilité de la plateforme commerciale Conextrade. Grâce à des circuits décisionnels courts et une approche pragmatique, il est souvent possible de mettre en place des solutions en

quelques mois (numérisation des factures papier), voire en un mois (simple échange de factures électroniques).

Des clients satisfaits

L'expérience accumulée à ce jour parle d'elle-même : Plusieurs entreprises suisses de renom, qui gèrent en partie depuis 2010 la réception de leurs factures créanciers via Conextrade et RR Donnelley, se montrent très satisfaites de cette solution et des économies réalisées. Parmi elles, nous pouvons citer, entre autres, Alpiq InTec, recensant 400 000 factures par an.

La solution ne dépend pas du secteur d'activité. Des sociétés issues des secteurs de l'industrie, de la gestion financière, des télécommunications et de l'énergie constituent pour l'heure leurs principaux clients. Le partenariat transfrontalier fonctionne également parfaitement, car RR Donnelley est présent dans presque tous les pays européens et peut y numériser pour ses clients les factures reçues. Tout le traitement ultérieur peut être réalisé dans le pays du client concerné ou sur un site plus rentable, tel que Varsovie par exemple. Toujours bien évidemment dans le respect des exigences légales locales. Conextrade répond à tous égards aux exigences légales spécifiques à plus de 50 pays en ce qui concerne le secteur de l'électronique.

L'avenir

D'autres sociétés montrent un vif intérêt pour la solution consistant à simplifier le traitement de leur facturation, ce qui augmente dès lors la clientèle. Marcel Wildhaber souligne le fait que les sociétés affichant de plus petits volumes sont également les bienvenues et peuvent profiter rapidement d'une facturation électronique. Par le biais du vaste portefeuille de solutions de Conextrade, le passage aux factures électroniques s'envisage déjà dès la réception de quelques centaines de factures par an. À long terme, il est à prévoir, selon M. Wildhaber, un passage massif des factures papier au format électronique et PDF. Il pronostique un recul du papier d'au moins 25 % dans les cinq ans à venir et voit clairement la facture électronique et la facture PDF le supplanter au cours ce changement.

Autant RR Donnelley que Conextrade sont des entreprises solides et établies sur le marché et leur partenariat repose sur le long terme. Leurs clients peuvent donc être assurés que la solution, une fois mise en place, sera opérationnelle de manière durable et qu'ils ne se verront pas confronter à des changements inattendus de fournisseurs. ■



Marcel Wildhaber, Market Developer chez Swisscom table sur le scénario suivant :

« D'ici cinq ans, le volume actuel des factures papier aura probablement diminué d'un quart. »

Plateforme commerciale Conextrade

La plateforme commerciale Conextrade développée par Swisscom représente la plaque tournante de l'approvisionnement en biens de consommation et de production tout comme pour l'ensemble des processus de facturation. Elle permet à un grand nombre d'utilisateurs de profiter des avantages de l'exécution électronique du processus au-delà de l'entreprise. De cette manière, vous pouvez améliorer vos processus du point de vue de leur fiabilité et des délais d'exécution, et diminuer de manière drastique vos coûts.

www.handelsplatz.conextrade.com

innova

parfaitement assuré

CASE STUDY

Mots clés

RÉCEPTION DE COURRIER PAR VOIE ÉLECTRONIQUE
CLASSIFICATION

Secteur

Assurances

Services et produits

Traitement quotidien du courrier client entrant

Lancement

2013

COMMENT LE COURRIER ENTRANT FAIT SON CHEMIN, DE MANIÈRE INDÉPENDANTE, POUR ARRIVER JUSQU'AU GESTIONNAIRE EN CHARGE DE SON TRAITEMENT

[innova Versicherungen a mis en place fin 2013 un nouveau processus de traitement numérique des courriers entrants](#)



Les entreprises reçoivent aujourd'hui des documents de différentes manières. Que cela se fasse par la voie postale classique ou par courrier électronique. Ces derniers sont souvent accompagnés également de pièces jointes. Les documents entrants peuvent la plupart du temps se répartir en quelques catégories prévisibles (factures, demandes d'offre, demandes d'adhésion, licenciements, etc.), mais le nombre de variantes rend ensuite impossible un traitement immédiat totalement automatique. Il reste que pour pouvoir affecter rapidement et de manière efficace les documents à leurs processus respectifs, ils doivent au préalable être classés.

L'assureur-maladie innova a mis en place fin 2013 un nouveau processus de traitement presque entièrement numérique de ses courriers clients entrants. RR Donnelley a conçu le processus permettant l'intégration du courrier postal et électronique entrant, dont les documents peuvent être rédigés en allemand, français ou italien. Les courriers électroniques sont directement triés par le serveur de courrier électronique et les informations pertinentes, comme les numéros d'assuré, les noms et adresse des patients ainsi que les fournisseurs

de prestations (médecins, hôpitaux, thérapeutes, etc.) y sont automatiquement passés au crible. En plus du courrier électronique en lui-même, les éventuelles pièces jointes sont analysées de la même manière. Cependant, parallèlement aux fichiers textes et PDF, les formats Microsoft Office peuvent aussi être lus.

Les documents papier sont triés préalablement par des collaborateurs d'innova, recouverts d'une page de garde spécifique et ensuite transmis à RR Donnelley pour leur traitement complémentaire. Ils y sont numérisés et traités par reconnaissance optique de caractères, et – tout comme les courriers électroniques – les informations clés y sont scrupuleusement recherchées. Le système est en mesure de différencier automatiquement un grand nombre de documents-types préalablement « entraînés » (factures, rapports médicaux, etc.) grâce à des modèles et d'y rechercher ensuite rigoureusement les informations spécifiques. Pour une facture par exemple, son montant total sera recherché, ce qui ne sera pas le cas pour un rapport médical. Actuellement, soixante documents-types différents ont été définis, qui comptent chacun jusqu'à dix sous-catégories. En fonction de son contenu, un docu-



ment est par la suite assigné à l'un des six destinataires possibles.

L'analyse automatique des documents est très performante, pourtant un contrôle manuel et un éventuel traitement ultérieur des documents sont indispensables. Un professionnel expérimenté compare alors les données extraites automatiquement de l'image numérisée, c'est-à-dire du courrier électronique. Il peut par exemple ajouter une information manquante ou corriger un numéro d'assuré qui n'a pas été reconnu correctement.

L'intégration de bases de données, qui contiennent les données contractuelles, les données de base des clients, les fournisseurs de prestations et autres, est particulièrement utile. Si le numéro d'un patient n'est pas complet, le système complète les données manquantes dans le

formulaire d'enregistrement en une fraction de seconde et réduit ainsi le travail manuel. De plus, la saisie de données erronées est évitée dès le départ, ce qui accélère énormément le processus et garantit totalement la qualité des données.

En moyenne, RR Donnelley traite par jour environ 500 documents pour innova. Grâce à ce processus extrêmement efficace et à l'excellent support logiciel, une personne peut traiter jusqu'à trois documents par minute. Lorsque la saisie est terminée, le document reste à la disposition d'innova pendant une heure sur le serveur pour y effectuer tout travail complémentaire. RR Donnelley conserve tous les documents papier pendant trois mois. Ils sont ensuite détruits en toute sécurité dès lors qu'ils n'ont plus été sollicités entre-temps. ■

BRUNO HÄHNI, MEMBRE DU CONSEIL DE DIRECTION D'INNOVA, ET MARTIN KÜNG, RESPONSABLE INFORMATIQUE, DÉTAILLENT LE PROJET ET SON CONTEXTE

UN PROGRAMME AMBITIEUX

Le premier objectif du projet était d'optimiser de manière globale le processus de traitement de la correspondance des clients. Jusqu'alors, le courrier entrant était exclusivement traité sur papier par les employés et pour finir scanné pour être archivé de manière numérique. innova ne pouvait alors bénéficier que de façon très limitée des avantages des documents électroniques. Début 2013, un nouveau processus fut introduit, basé sur le vaste Panel suisse des ménages (PSM) de Centris AG (Solothurn, Suisse), du secteur suisse des assurances. Le composant de numérisation développé et exploité par RR Donnelley enregistre les documents numérisés et les données extraites dans cette solution de workflow, et pose ainsi les bases du remplacement du papier par les données numériques.

SUCCÈS DE LA TRANSITION

Bruno Hähni souligne que l'introduction de ce nouveau processus a permis d'accroître l'efficacité du travail : les documents, c'est-à-dire les données extraites, sont disponibles en permanence sur les lieux de travail où ils sont utilisés. Même si plusieurs personnes voire des équipes totalement différentes travaillent sur un même dossier, elles ne doivent plus faire de copies ou transporter de papiers. Le travail fastidieux avec des agrafes appartient donc au passé. En outre, l'accès aux données numériques peut être régleménté et contrôlé, ce qui était à peine possible pour les documents papier. Il est également avantageux que les collaborateurs et la direction aient maintenant constamment un aperçu exact du processus de travail et de l'état d'avancement de chaque dossier. D'après M. Hähni, les quelque 60 collaborateurs concernés ont bien accepté le nouveau processus et la nouvelle méthode de travail. C'est particulièrement visible dans les progrès rapides faits au

cours de l'apprentissage du maniement du système et dans la productivité croissante.

EXTENSION DU PÉRIMÈTRE PLANIFIÉE

Dans un futur proche, innova aimerait stabiliser d'abord les nouveaux acquis du fonctionnement quotidien et continuer à optimiser la qualité. MM. Hähni et Küng envisagent d'autres possibilités de développement à long terme : Ainsi, éviter le tri des documents, situé en amont du processus de numérisation pourrait encore raccourcir la durée du traitement. Entre autres, la reconnaissance du type de document et son contenu sera à optimiser. Il est vrai qu'une reconnaissance entièrement automatisée de tous les types de documents pourrait être difficilement envisageable en raison de leur grande diversité, de sorte qu'un certain travail manuel sera toujours nécessaire. Dans l'absolu, un degré plus important d'automatisation reste encore à atteindre et le traitement doit être plus rapide, ce qui devrait aussi bénéficier au service clientèle. innova peut ainsi se baser sur l'expérience positive des projets existants.

TRAVAIL EN BONNE INTELLIGENCE AVEC DES SPÉCIALISTES

MM. Hähni et Küng évaluent positivement ce partenariat avec RR Donnelley, société responsable de la numérisation. « Au vu de la complexité du projet global avec ses différentes composantes, la réduction des risques a joué un facteur-clé dans la réussite de la mise en place. Nous avons déjà travaillé de manière très satisfaisante avec RR Donnelley sur des projets antérieurs et connaissons l'entreprise, sa renommée et son expérience en tant que fournisseur de solutions de numérisation. Nous sommes non seulement satisfaits de la collaboration dans le cadre de ce projet, mais aussi de la qualité toujours croissante de la solution fournie et des services », déclare M. Hähni. Il vante également l'offre globale intéressante et très compétitive que propose RR Donnelley, contrairement à d'autres offres. ■



Bruno Hähni, Responsable du service des Ressources humaines, Membre du Directoire



Martin Küng, Responsable informatique

innova Versicherungen

La société innova Versicherungen AG est un assureur de personnes indépendant actif au niveau national. La proposition d'assurances comprend des assurances-maladies et -accidents pour des clients particuliers et des entreprises. innova se distingue par des services de qualité hors norme et des solutions axées sur les besoins spécifiques comme une assurance maladie complémentaire pour les non-fumeurs ou les assurances perte de gain pour les petites et moyennes entreprises ou les associations professionnelles ou sectorielles.

www.innova.ch

Photo: Antoine Jourdan faisant du surf au Nicaragua



INTER-
VIEW

Mots clés
UN PASSIONNÉ DU SURF,
MOUTAINBIKE ET SKI DE RANDONNÉE

LA RECETTE DU SUCCÈS DE LA SUISSE ROMANDE

Interview avec Antoine Jourdan, RR Donnelley Sales Manager Suisse Romande



Le déroulement des affaires dans les pays de langue allemande, l'Allemagne, l'Autriche et la Suisse, est très réjouissant. Nous avons aussi un grand succès en Suisse Romande et ces derniers mois avons pu gagner de nombreux clients. D'où vient cela, vous allez le savoir dans une interview avec Antoine Jourdan.

Ces derniers mois de nombreuses entreprises de Suisse Romande se sont décidées pour notre solution

Avec l'accroissement de la compétitivité, l'optimisation des processus et donc la réduction des coûts deviennent des éléments importants de la stratégies d'entreprise. Dans ce contexte, il n'est pas étonnant que de plus en plus de compagnies souhaitent optimiser leurs processus d'achats et de paiements (et dans une plus large mesure ceux de sourcing). La plupart des multinationales sont déjà très bien outillées dans ce domaine et s'attèlent à uniformiser les pratiques via des services partagés par exemple. Les PME, de leurs côtés, souhaitent acquérir des solutions sur mesure afin de sortir des processus traditionnels et manuels.

Avec des bureaux à Genève et Fribourg, RR Donnelley est fortement ancrée en Suisse Romande et cela lui permet de rester à l'écoute des entreprises régionales. D'un autre côté, RR Donnelley s'affirme au niveau Européen avec une offre très attractive pour les multinationales également.

La combinaison de ces offres régionales et internationales nous apportent à la fois une grande crédibilité et une connaissance approfondie des meilleures pratiques. Finalement, en Suisse Romande, nous sommes une des rares entreprises à proposer l'entièreté du processus Purchase to Pay en mode complètement outsourcé. Les coûts sont donc 100% planifiable à l'avance.

Ces différents éléments sont des facteurs clés de notre succès actuel.



Quels sont les clients qui dernièrement ont choisi RR Donnelley ?

Nous allons prochainement mettre en production notre solution pour Alpiq. Alpiq fait partie des grosses entreprises d'approvisionnement en électricité en Suisse. Avec la déréglementation du marché de l'électricité, la compétition devient féroce et le marché va subir une importante mutation. Dans ce contexte, la réduction des coûts, la mutualisation des services ou encore l'outsourcing des activités non stratégiques sont autant de facteurs de compétitivité.

Alpiq a donc opté pour notre service de traitement des factures fournisseurs en mode outsourcé. Nous recevons, traitons et mettons à disposition un flux de validation pour toutes les factures d'Alpiq.

Nous le faisons actuellement au niveau national, mais il n'est pas exclu que nous nous appuyions sur notre offre international pour offrir ce service dans toutes leurs filiales en Europe.

Cependant, nous travaillons pour tous types d'industrie et une Banque Cantonale a d'ailleurs récemment décidé d'outsourcer la globalité du processus Purchase to Pay à RR Donnelley. La conformité du processus plutôt que la réduction des coûts a été la principale raison de cette décision.

A combien évaluez-vous en général le potentiel du marché de la Suisse Romande particulièrement pour RR Donnelley ?

Le potentiel est large car l'optimisation des processus ne s'arrêtera jamais. Après la dématérialisation des factures, il se pose directement la question de la réception des factures en format pdf ou encore des e-factures (comme l'EDI).

Actuellement, nous nous focalisons à la fois sur la dématérialisation des documents et factures mais également sur l'optimisation des échanges

commerciaux entre les entreprises. Le premier est encore un marché à potentiel, mais en constante régression, le deuxième sera notre marché de demain.

Lorsque vous n'êtes pas en route pour les clients, que faites-vous pendant votre temps libre ?

En Suisse, je pratique la plupart des sports de montagne, du ski de randonnée en hiver, au mountain bike en été. Mais ce qui m'enrichit le plus, ce sont les voyages et le surf. Ces deux activités se combinent à la perfection. ■



Antoine Jourdan en mountain bike au Grammont, Suisse



Antoine Jourdan, RR Donnelley Sales Manager Suisse Romande

Il est responsable du développement des affaires en Suisse Romande. Il s'occupe du pilotage des projets et des activités de conseil avec les différents clients et partenaires.



PRODUCT

Mots clés

CHERCHER DES INFORMATIONS
AIDE AUTOMATIQUE À LA SAISIE
RECHERCHE EN TEXTE INTÉGRAL
CONFORMITÉ

Secteur

Tous

Services et produits

Gestion documentaire à l'échelle de
l'entreprise

Lancement

2014

TROUVER, ET NON PLUS CHERCHER : ENAIO® 8.0

Grâce à cette nouvelle version, le fabricant de logiciels OPTIMAL SYSTEMS n'a pas seulement amélioré sa suite logicielle de gestion de contenus d'entreprise, mais il s'est également engagé sur de nouvelles voies. Le changement de nom de OSIECM à enaio® en est d'ailleurs la modification la plus flagrante. Découvrez les nouveautés de la version 8.0 : enaio® – Le véritable logiciel de gestion de contenus d'entreprise. Simple. Pour toute l'entreprise.



Ergonomie, simplicité d'utilisation et capacité d'intégration constituent, en plus de la mobilité, les éléments fondamentaux qui furent débattus, analysés et optimisés lors du développement de la version logicielle 8.0. Le slogan « Trouver, et non plus chercher. Simple. Pour toute l'entreprise. » illustre bien les points forts de la version 8.0 d'enaio®. Un repérage rapide et sécurisé des informations de l'entreprise, ainsi que leur gestion transparente, une diffusion ciblée et une révision sécurisée en vue de leur archivage – peu importe le lieu et le moment.

Permettre l'accès direct pour une transaction commerciale ou avec un client à tous les courriers électroniques, lettres, offres et factures, a toujours été un point fort des solutions de gestion de contenus d'entreprise d'OPTIMAL SYSTEMS. Révéler d'abord les informations et ensuite leur vraie valeur, quand elles peuvent être trouvées rapidement et avant tout intégrées dans le contexte



adéquat. Grâce à enaio®, la plongée dans la sphère informative de l'entreprise est une fois de plus considérablement simplifiée. Les nombreuses innovations mèneront plus rapidement l'utilisateur au résultat, lorsqu'il a par exemple besoin de renseignements et de documents concernant un client ou une opération commerciale en particulier. La nouvelle interface utilisateur, de par son design frais et moderne, rend sa présentation particulièrement claire. L'accès intuitif amène l'utilisateur directement aux fonctions les plus importantes. La présentation résolument nouvelle s'étend à tous les aspects, en particulier à la console de commande, aux domaines d'activité et aux symboles.



Aide automatique à la saisie et recherche facettée

Parmi les modifications qui favorisent la recherche d'informations dans le système de gestion de contenus d'entreprise, on compte par exemple les caractéristiques telles que la suggestion automatique dans les champs de recherche ou encore les différentes présentations des résultats d'une recherche en texte intégral. La nouvelle fonction d'aide automatique à la saisie permet lors de la saisie du terme recherché des suggestions plus ou moins correspondantes dans les champs de données d'index, les listes et les recherches en texte intégral. L'optimisation de l'utilisation de l'interface utilisateur grâce à une meilleure organisation des fonctions et des fenêtres aide en plus à trouver plus rapidement l'information recherchée.

Lorsqu'un utilisateur dans la base de données recherche par exemple des contenus correspondant au mot-clé « conformité », la liste des résultats proposée affichera de très nombreux résultats différents – peut-être même trop pour s'y retrouver rapidement. La nouvelle recherche facettée y remédie – filtrant ainsi la liste des résultats et en la réduisant nettement. Les résultats moins précis, comme les catégories, sont masqués d'un simple clic. La recherche en texte intégral se voit facilitée par l'affichage de ce que l'on appelle des snippets – des petites portions de textes qui accélèrent la recherche au sein du contenu/document inspecté.

Ca s'appelait comment déjà ?... – Trouver plus facilement les informations

La fonction « Voulez-vous dire ? » vous propose, pour effectuer la recherche, des termes semblables à ceux que vous avez utilisés et contribue ainsi à éviter les fautes de frappe, par exemple. La fonction « Documents semblables » effectue la recherche dans les documents qui sont semblables à l'un des documents que vous avez sélectionnés, par exemple dont le contenu traite d'un sujet technique similaire. L'intelligence artificielle caractérise la fonction « Termes associés ». Y sont affichés les termes associés à ceux que vous avez utilisés pour la recherche. Vous trouvez ainsi d'étonnantes croisements du point de vue du contexte entre les documents. Grâce à la fonction de filtrage « Filtrer les listes », une longue liste de résultats se réduit à ceux qui contiennent les termes recherchés. Cette fonction est également disponible dans enaio® dans l'éditeur de flux de travail et dans l'administrateur de flux de travail.

Une vision globale en un coup d'œil – une présentation optimisée, des détails astucieux

La nouvelle présentation des contenus et des détails combine une visibilité claire avec des fonctions complémentaires précises. L'utilisateur pourra donc se concentrer sur l'essentiel, les informations pertinentes sont plus facilement identifiables, le travail s'effectue plus facilement et plus rapidement. En plus des données d'index, la présentation offre un bref aperçu des tâches exécutées comme les workflows actifs, avis et historiques des processus. Elle jette ainsi un pont entre la gestion documentaire et la commande de processus. L'onglet des avis offre de plus amples



possibilités d'interactions. D'un seul clic, de nouveaux avis peuvent par exemple être ajoutés. Le nouveau design minimaliste permet aussi un regard ciblé sur le document contenant les informations nécessaires. Comme pour les versions précédentes d'enaio®, les deux fenêtres de présentation peuvent s'afficher l'une à côté de l'autre sur le même écran. Vous avez ainsi toujours toutes les informations importantes sous les yeux. La présentation des



contenus prend en charge les formats de fichiers les plus courants, tout comme les courriers électroniques et leurs pièces jointes.

Convivialité améliorée

Le design plat, minimaliste et épuré rend l'interface de l'utilisateur d'enaio® vraiment plus claire et permet une utilisation plus intuitive. Les contenus, la base de la gestion documentaire, sont à nouveau mis en lumière. Les données simples avant tout, mais aussi les processus les plus complexes deviennent plus transparents et plus facilement compréhensibles, grâce à une navigation intuitive et à une commande des menus contextualisée.

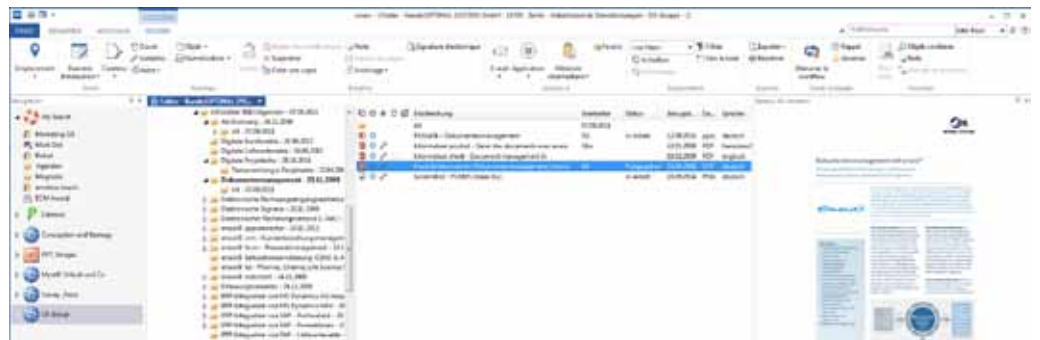
Un élément essentiel à l'utilisation d'enaio® est son menu-ruban, qui a été fondamentalement retravaillé en vue d'améliorer son ergonomie et sa convivialité. Sur la base des résultats d'analyses et de tests à grande échelle, l'ordre des boutons a, entre autres, été adapté de manière à ce qu'il corresponde de façon optimale aux habitudes de travail. Le menu-ruban apparaît individuellement, en fonction du contexte dans lequel travaille l'utilisateur. Les fonctions apparaissent donc d'abord dans le menu-ruban quand elles sont nécessaires. Les fonctions les moins utilisées s'effacent simplement, pour obtenir une interface plus claire. Le nouveau design a également été intégré aux modules d'extension pour Microsoft Office inclus, de sorte que vous puissiez, en tant qu'utilisateur, profiter d'un aspect et d'une convivialité uniques. Les configurations standardisées (profil utilisateur) peuvent être divisées et plus particulièrement administrées. Chaque utilisateur peut ainsi configurer son interface avec toutes les fonctions dont il a besoin.

Une plus grande mobilité

Vos collaborateurs ne sont pas seulement plus mobiles qu'avant, ils sont également plus exigeants pour ce qui est, précisément, du travail mobile. Le flux d'informations de personne à personne doit rester constant, indépendamment du lieu de travail, de l'horaire de travail et sans que la fonctionnalité et la sécurité ne soient altérées. Le client Web enaio® et l'application mobile DMS d'OPTIMAL SYSTEMS pour iOS et Android



satisfont plus que jamais à l'importance stratégique du travail mobile. Les collaborateurs disposent toujours, grâce à une connexion indépendante, peu importe où ils sont (en voyage, en rendez-vous avec un client, en intervention), des informations exactes dans le monde entier et à tout moment. Des extensions fonctionnelles pratiques pour une utilisation hors ligne ou en mode Avion permettent également un travail productif, même lorsque vous voyagez en avion ou que le réseau ne fonctionne pas. La nouvelle version 8.0 du logiciel rend votre travail plus agréable, même en voyage – enaio® est plus léger, plus fluide et plus mobile.



Interface d'enaio® pour une utilisation intuitive



L'administration fédérale suisse choisit Billexco

L'administration fédérale est membre de la communauté Billexco depuis le début du mois de juin 2014. Ainsi, 80 unités administratives peuvent envoyer leurs factures au format PDF. L'objectif de l'administration fédérale est de recevoir le plus possible de factures sous forme électronique afin de réaliser des gains d'efficacité.

www.billexco.com

CROISSANCE FULGURANTE

Une communauté en ligne pour l'échange de factures



«Billexco – The billing exchange community» est une communauté internationale en ligne qui permet aux entreprises de s'échanger facilement et en toute sécurité des factures au format PDF tout en leur garantissant le respect des prescriptions légales en matière de déduction de l'impôt préalable. Pour intégrer cette communauté, il suffit de disposer d'une infrastructure PC ordinaire, à savoir d'un ordinateur avec connexion Internet et d'un lecteur de PDF, et pour les expéditeurs de factures d'une possibilité de stocker des données au format PDF, par exemple à l'aide de Microsoft Office ou d'un logiciel gratuit. Chaque entreprise peut s'inscrire en ligne en quelques minutes pour être aussitôt prête à participer. Tous les membres de la communauté peuvent s'inviter les uns les autres comme expéditeur ou destinataire de facture. Cependant, afin d'empêcher tout abus, une relation entre deux membres ne peut se créer qu'après confirmation du membre qui a reçu l'invitation.

Les expéditeurs de factures peuvent manuellement télécharger leurs factures sur le site Web de Billexco (www.Billexco.com) ou les envoyer par courriel ou par SFTP (pour les gros volumes de factures). Billexco signe ensuite numériquement les données PDF pour les rendre juridiquement valides. Les destinataires de factures sont notifiés par courrier électronique. Ils peuvent ensuite

télécharger et continuer à traiter leurs factures depuis le site Web de Billexco ou recevoir celles-ci directement par courriel ou par transfert FTP. Point rassurant : Les chargements et téléchargements sont protégés à l'aide d'un chiffrement SSL de 256 bits.

Billexco propose différents abonnements pour répondre de façon optimale aux besoins spécifiques de ses clients en matière de service et de volume de factures. Les tarifs de ces abonnements sont présentés en détail sur le site Web de Billexco, mais dans tous les cas le prix de transmission d'une facture est généralement bien inférieur aux frais de port qu'il faudrait payer pour une facture papier.

Le réseau

Billexco existe depuis 2010 et n'a cessé de grandir depuis – de 30 à 50 % par an ! Environ 7 000 membres sont actuellement enregistrés, dont 200 grandes entreprises telles que Alpiq InTec, Charles Vögele, La Mobilière, Pilatus Aircraft, PwC (PricewaterhouseCoopers) et Swiss, pour n'en citer que quelques-unes. Après une phase de mise en route lors de laquelle beaucoup de membres ne liaient de relations qu'avec leurs clients et fournisseurs respectifs, le concept de communauté a aujourd'hui pris tout son sens avec un véritable réseau constitué d'environ 16 000 relations. ■

SERVICE

Mots clés

PARMI LES CLIENTS DE BILLEXCO, CITONS :

- ❖ ADMINISTRATION FÉDÉRALE SUISSE
- ❖ ALPIQ INTEC
- ❖ CHARLES VÖGELE
- ❖ COFELY
- ❖ LA MOBILIÈRE
- ❖ KUONI TRAVEL
- ❖ MANOR
- ❖ PILATUS AIRCRAFT
- ❖ PLANZER TRANSPORT
- ❖ PWC
- ❖ ROMANDE ENERGIE
- ❖ SWISS INTERNATIONAL AIR LINES

Secteur

Tous

Services et produits

Réception de factures au format PDF



SERVICE

LES LANGUES : LA CLÉ DE LA RENTABILITÉ

Mots clés

5 000 LINGUISTES
140 LANGUES

Services et produits

Logiciel de gestion de la traduction

Lancement

1989

Relier le monde – du cœur de l'Europe



C'est en raison de son engouement pour la qualité que la Suisse – l'une des nations les plus prospères au monde – est souvent considérée comme un pays incontournable pour implanter une société. « Le meilleur, rien que le meilleur » : telle est la devise de ce pays qui se voue à demeurer à l'avant-garde des marchés économiques les plus compétitifs au monde.

Et ce pays se trouve au cœur des lignes de communication entre les entreprises internationales. La mondialisation constitue une force insaisissable qui génère toujours plus d'activités et d'échanges à l'échelle internationale. La traduction devient dès lors un outil vital : la clé de la rentabilité pour les sociétés de toutes tailles basées en Suisse.

Communiquer dans la langue de vos clients

Si tel a déjà été le cas, le vieil adage « Tout le monde parle anglais » n'a aujourd'hui plus lieu d'être. Dans l'économie mondiale actuelle, où Internet ne cesse de s'imposer comme la pierre angulaire de la croissance, communiquer avec vos clients – et plus important encore, avec vos clients potentiels – dans leur propre langue, n'est plus un luxe : c'est un must.

Présent depuis plus de 30 ans en Suisse, RR Donnelley offre aujourd'hui à sa clientèle helvétique des services de traduction de classe mondiale, reposant sur un système de gestion de traduction flexible d'une puissance sans pareille, qui vous aidera non seulement à gagner en rentabilité, mais aussi de générer de nouveaux revenus.

Fondé en 1989, RR Donnelley Language Solutions est devenu l'un des premiers prestataires de services linguistiques au monde, au service de 96 % des sociétés du Fortune 1 000. Forts de notre expertise et de notre expérience dans divers secteurs, dont la vente au détail, le tourisme, les sciences de la vie ou encore la fabrication, nous offrons à nos clients un accès à plus de 5 000 linguistes professionnels.

Une solution exceptionnelle pour la société d'exception que vous êtes

Il peut s'avérer difficile de se démarquer sur le marché actuel de plus en plus concurrentiel – et sur un marché qui se mondialise constamment, cet objectif peut donner du fil à retordre. Se forger une identité de marque et une culture d'entreprise qui se distinguent des autres et soient également cohérentes à



travers la planète, n'est pas chose aisée et requiert une compréhension approfondie des nuances linguistiques et culturelles propres à chaque pays.

C'est autour de ce défi que nous avons bâti nos services linguistiques. Outre la gestion de la traduction de la communication papier et Web, nous nous appuyons sur une technologie linguistique propriétaire, à laquelle nous adjoignons des services linguistiques d'experts, afin de vous offrir une solution complète de qualité supérieure.

La traduction à l'état pur

Nos traducteurs expérimentés réunissent plus de 140 langues et dialectes. Nombre d'entre eux sont également spécialisés dans des domaines d'expertise bien spécifiques.

Ces professionnels adhèrent au concept de la « traduction à l'état pur » – traduire un message de la façon la plus précise possible, tout en prenant en compte les nuances les plus subtiles propres à chaque langue. Ce sont ces nuances culturelles qui font toute la différence entre la simple transmission d'un message et la création d'une véritable communication avec le public que vous visez.

L'outil MultiTrans : la solution simple à un processus complexe

Le moteur qui alimente notre solution incroyablement puissante n'est autre que notre système pionnier et modulaire de gestion de traduction : MultiTrans. Développé dans notre centre d'expertise technologique et traductive basé à Ottawa (Canada), MultiTrans fait parti des trois principaux TMS au monde (selon le classement TMS Live de 2014 du Common Sense Advisory).

La traduction est un processus complexe, qui repose sur une quantité considérable de variables. L'outil MultiTrans a été conçu pour simplifier ce processus. Et parce que chaque client a des besoins différents, notre outil offre une solution modulaire d'une souplesse infinie. Notre outil peut être adapté aux entreprises de toutes tailles et de tous types. En d'autres termes, la solution épouse les processus de votre organisation, pour répondre exactement à vos besoins.

Comment ça marche ?

MultiTrans gère, sécurise, automatise et trace l'intégralité de votre processus de traduction, tout en s'adaptant aux objectifs de votre entreprise. Notre solution crée des ponts entre toutes vos ressources linguistiques, vos procédures et les différents intervenants, et dote les demandeurs, les gestionnaires de projets et les linguistes d'une interface utilisateur personnalisée.

Mais ce qui rend l'utilisation de l'outil MultiTrans si unique, c'est sa simplicité d'utilisation, qui vous libère de tous les tracas liés à la gestion, pour un contrôle personnalisé de chaque projet de traduction, des premières étapes à la livraison.

Le système facilite la migration de toutes vos données – et va même encore plus loin. Grâce à sa technologie unique de gestion de la traduction, il garde en mémoire le contenu précédemment traduit dans une base de données propre à chaque client et au fil du temps, tout en améliorant la qualité de vos traductions.

En résumé, MultiTrans vous offre en permanence les avantages que vous recherchez, et ce, à travers toute votre chaîne logistique de traduction – vous économisez ainsi du temps et de l'argent, gagnez en tranquillité d'esprit, et pouvez dès lors pleinement vous concentrer sur le développement de vos activités.

Et pour couronner le tout, notre service client et nos équipes techniques sont à votre service pour vous offrir un soutien personnalisé quand vous en avez besoin, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, 365 jours sur 365, où que vous soyez dans le monde. ■



Les avantages en un clin d'œil

Regard sur les chiffres

- ❖ 85 % des internautes ne parlent pas anglais
- ❖ Estimation des pertes annuelles du Royaume-Uni, résultant d'une approche monolingue : £ 48 milliards

Plus d'informations

Pour en savoir plus sur la façon dont RR Donnelley Language Solutions peut vous aider à exploiter pleinement votre potentiel, n'hésitez pas à vous rendre sur notre site Web à l'adresse :

www.rrdonnelley.com/language-solutions

SWICA

SWICA est l'un des principaux assureurs-maladie et accidents de Suisse. Elle compte pas moins de 1,3 million d'assurés et près de 27 500 entreprises parmi ses clients. SWICA fournit à ses clients une sécurité financière durable et une prise en charge médicale optimale en cas de maladie, d'accident ou de maternité.

www.swica.ch



CASE STUDY

Mots clés

CENTRE DE COURRIER
ÉLECTRONIQUE
GARANTIES DE PRISE EN CHARGE
COURRIER DE SERVICE

Secteur

Assurances maladie

Services et produits

Numérisation, classification
et reconnaissance optique des
caractères

Lancement

2014

SWICA NUMÉRISE L'ENSEMBLE DU COURRIER ENTRANT

SWICA est l'une des plus importantes caisses d'assurance maladie de Suisse. Pour prendre en charge quelque 1,3 million d'assurés, une vaste correspondance est naturellement nécessaire. Le courrier entrant atteint un volume supérieur à 4 millions de documents papier par an. En font partie les factures des médecins et des hôpitaux, les garanties de prise en charge pour les traitements et bien d'autres documents



Pour pouvoir gérer de manière efficace cet énorme volume, SWICA a chargé RR Donnelley de créer un « centre de courrier » qui se charge de la réception, de la numérisation et de la classification du courrier entrant. Les documents préparés sont mis à la disposition des collaborateurs responsables de SWICA une fois qu'ils ont été pleinement intégrés dans les processus respectifs et que l'attribution au client concerné a été effectuée.

L'ensemble du processus comporte plusieurs étapes :

1. Le courrier entrant est préalablement trié par les collaborateurs dans les agences. Le dénommé « courrier de service » (les factures des médecins et des hôpitaux) ainsi que les garanties de prise en charge sont adressés par voie postale à RR Donnelley à Urdorf. Dans un premier temps, tous les autres documents sont traités comme à l'accoutumée par les agences. Ce tri préliminaire ne s'applique plus à un stade plus avancé du projet, dès que le « centre de courrier » peut traiter toutes les classes de documents. Tout le courrier postal est alors directement envoyé au « centre de courrier », le processus est optimisé et les collaborateurs sont déchargés de cette tâche de tri.

2. Les documents papier sont numérisés dans le « centre de courrier » et traités par reconnaissance optique des caractères (ROC). L'essentiel est la reconnaissance de chaque classe de documents (notamment des « garanties de prise en charge ») ainsi que de l'assuré. Cette dernière information est



généralement reconnue sur base de numéros et/ou de noms sur les documents. Pour améliorer le taux de reconnaissance et la qualité des résultats, les données reconnues sont comparées à une base de données des assurés.

3 Pour chaque document, un fichier PDF est créé avec l'image correspondante ainsi qu'un fichier XML avec les données extraites. Ces fichiers, transférés sur un serveur chez SWICA, sont alors disponibles pour un traitement complémentaire. Sur la base de la classe de document et du numéro d'assuré, chaque document est automatiquement attribué au processus correspondant et lié à d'autres informations. RR Donnelley garantit dans son « centre de courrier » que tous les documents réceptionnés le matin sont traités et transférés à SWICA le jour même. Les documents papier sont détruits après expiration du délai de conservation selon les directives ISO, et les données numérisées sont soumises à un contrôle d'accès afin d'améliorer considérablement la protection des données.

Les systèmes sont conçus pour « apprendre » à reconnaître les classes de documents sur la base des documents entrants. Ainsi, en plus d'un taux élevé de reconnaissance, l'intégration de nouvelles classes de documents est garantie. Avec en moyenne plus de 15 000 documents par jour, des problèmes isolés peuvent également survenir. Ils sont automatiquement reconnus et peuvent être classés par le personnel spécialement formé de SWICA, sans devoir recourir à un traitement spécifique des documents papier.

Le « centre de courrier » a été introduit par étapes depuis novembre 2013 pour traiter à l'avenir tout le courrier de SWICA. Au début, seules les factures et les garanties de prise en charge étaient traitées. Les autres classes de documents se rajoutent d'ici à la fin du projet et les canaux d'entrée numériques – comme par exemple les courriels – sont également intégrés. ■

LE PROJET « SWICA »

À PREMIÈRE VUE, MONSIEUR LEWERING, LE « CENTRE DE COURRIER » POUR SWICA RESSEMBLE À UNE VARIANTE D'UNE SOLUTION SEMBLABLE QUE RR DONNELLEY A DÉJÀ RÉALISÉE POUR D'AUTRES CLIENTS. QU'EST-CE QUI REND CE PROJET SI SPÉCIAL ?

Stephan Lewering : D'abord, SWICA est une organisation hétérogène, très étendue au niveau régional. Jusqu'ici les différentes agences recevaient directement leur courrier. Rien que la réorganisation de la réception du courrier, suivie de sa numérisation, représente un énorme défi d'organisation. À cela s'ajoutent la participation nécessaire des collaborateurs de SWICA par des mesures de communication correspondantes, la documentation des processus et bien d'autres choses. La manière dont le changement de culture au sein de SWICA a été accepté et mis en œuvre est exemplaire.

JUSQU'À QUEL POINT AVEZ-VOUS PU VOUS BASER SUR DES STRUCTURES EXISTANTES CHEZ SWICA ?

Pour la réussite de notre projet, les processus du côté de SWICA ont naturellement dû être redéfinis et documentés. Comme effet secondaire positif, des potentiels d'amélioration ont pu être utilisés à plusieurs reprises : entre autres, nous avons introduit une validation à plusieurs niveaux pour améliorer la qualité des données. Il arrive parfois que nos collaborateurs ne disposent pas des connaissances détaillées pour attribuer un document spécifique à la classe adaptée. Les informations que nous avons recueillies sont alors transmises aux spécialistes de SWICA pour

compléter la classification.

Cette étape s'effectue au début du traitement d'un document, afin de garantir une qualité optimale des données pour un déroulement parfait tout au long de la chaîne de processus.

LE « CENTRE DE COURRIER » PREND EXCLUSIVEMENT EN CONSIDÉRATION LE COURRIER ENTRANT CONVENTIONNEL SUR PAPIER. COMMENT TRAITÉZ-VOUS LA QUANTITÉ SANS CESSER CROISSANTE DE DOCUMENTS ENTRANT PAR VOIE ÉLECTRONIQUE ?

Le projet « centre de courrier » évolue continuellement. Nous ajoutons progressivement d'autres classes de documents. Ainsi, la numérisation du courrier papier ne représente que la première étape. Les documents entrant par voie électronique tels que les formulaires en ligne ou les courriels doivent également être classés. De cette façon, l'ensemble des documents entrants seront saisis dans une solution cohérente, indépendamment de leur contenu et de leur support.

AVEZ-VOUS RENCONTRÉ DES PROBLÈMES INATTENDUS AU COURS DU PROJET ?

Pas vraiment. Certes, des imprévus surviennent toujours lors des projets. Cependant, grâce à la collaboration étroite et imaginative au sein de l'équipe du projet, ceux-ci n'ont jamais créé de problèmes. D'ailleurs, des réserves suffisantes prévues dans le plan du projet permettent de faire face aux imprévus. C'est raisonnable lorsqu'on pénètre en terrain inconnu. ■

INTER-
VIEW



Stephan Lewering, chef de projet chez RR Donnelley

Stephan Lewering, en qualité de chef de projet, a pour mission de mettre en place le « centre de courrier » de SWICA. Il est responsable de la coordination des procédures chez RR Donnelley en fonction du plan du projet et des processus organisationnels de SWICA.

Alpiq InTec

Le groupe Alpiq InTec opère, avec près de 4 600 collaborateurs, dans les domaines du bâtiment et la gestion des bâtiments ainsi que dans la fourniture d'énergie et l'ingénierie de trafic, sur plus de 80 sites sur l'ensemble du territoire national suisse. Ce sont environ 1 200 collaborateurs qui doivent assurer le contrôle et la validation des factures.

www.alpiq-intec.ch



CASE STUDY

Mots clés

400 000 FACTURES ENTRANTES
12 000 FOURNISSEURS
14 SOCIÉTÉS
80 FILIALES

Secteur

Services énergétiques

Services et produits

Réception multicanale des factures
Workflow créanciers
Archivage

Lancement

Fin 2012

MOINS DE TRAVAIL ET PLUS D'ARGENT DANS LES CAISSES

Ce qui nécessitait autrefois plus de 20 jours est aujourd'hui effectué en l'espace de 5 jours et permet de réaliser chaque année des économies à six chiffres. Alpiq InTec a automatisé son traitement des factures



Le processus de facturation de nombreuses entreprises moyen-nes s'effectuait jusqu'à encore récemment en grande partie de façon manuelle ; il en allait ainsi chez Alpiq InTec. Sur nos 14 sociétés en Suisse, plus de 300 000 factures de près de 12 000 fournisseurs arrivaient en moyenne chaque année au service postal d'environ 80 filiales. Aujourd'hui, on en recense plus de 400 000, une tendance à la hausse. « Le traitement prenait beaucoup trop de temps. Des erreurs se glissaient lors de la saisie, le processus de relance était coûteux et, très souvent, des factures papier étaient demandées, voire dans certains cas isolés commandées à nouveau auprès de fournisseurs. Un accès centralisé faisait également défaut, ce qui induisait la circulation de copies multiples entre les divers départements », résume Heinz Rhyner, responsable du service financier et comptabilité du groupe Alpiq InTec, pour dépeindre la situation d'autrefois. Le responsable financier a calculé qu'une perte d'es-

compte considérable se produisait chaque année. Un argument convaincant en faveur de la recherche d'une nouvelle solution.

Perspective externe et interne

Pour l'élaboration du cahier des charges, Alpiq InTec a engagé un expert externe. À la question qui lui a été posée, à savoir si rétrospectivement il agirait de la même façon, la réponse de Heinz Rhyner est un « oui » franc. « Un point de vue extérieur sur les processus, les exigences de chaque département et les facteurs dits « soft » nous a été précieux et cela nous a ainsi fait plus rapidement progresser dans de nombreux cas », explique-t-il. La composition de l'équipe et le soutien de la direction générale se sont également avérés décisifs dans la réussite du projet. De surcroît, il a fallu réfléchir longuement en amont aux nouvelles tâches que les employés pourraient reprendre au sein de l'administration, alors qu'une grande partie du



processus de facturation serait supprimée.

« Ce n'est pas par hasard que nous avons choisi d'impliquer des personnes du domaine opérationnel. Elles connaissent les défis quotidiens engendrés par le traitement des factures fournisseurs. Elles étaient capables d'apporter des précisions appropriées, de fournir des informations cruciales et de rehausser le moral des employés vis-à-vis du changement », développe Heinz Rhyner. Ce dernier point en particulier a été déterminant pour l'acceptation d'une nouvelle solution : « Sans la garantie de leur adhésion, nos chances de réussite auraient été faibles », dit-il.

Dans les starting-blocks

Le début du projet consistait en trois ateliers d'une journée, répartis sur dix jours. Le premier jour a mis l'accent sur la définition des objectifs, les limites du projet, le système de gestion des documents, du contenu et de l'entreprise, ainsi que les facteurs de succès et éventuels obstacles. Les questions relatives à la stratégie « Make-or-Buy » et l'archivage ont également été éclaircies, des solutions alternatives développées et une liste d'exigences pour le Top 10 des fournisseurs établie. Les deuxième et troisième jours ont permis d'affiner les solutions alternatives, de clarifier d'autres questions fondamentales, de finaliser le cahier des charges et de faire un choix définitif quant aux fournisseurs de solutions. Pour la présentation d'éventuelles solutions, huit fournisseurs au total ont été conviés : quatre ont été présélectionnés et deux ont finalement été retenus.

Deux valent mieux qu'un

Si Alpiq InTec s'est décidé en faveur de l'alliance de deux fournisseurs de solutions, Swisscom

IT Services et RR Donnelley, ce n'est pas uniquement parce qu'il s'agit de la solution la plus adaptée et la plus flexible. En effet, les deux sociétés pouvaient chacune offrir toute la gamme de solutions nécessaire et toutes deux sont bien ancrées sur le marché et justifient de références correspondantes. Cette alliance apporte donc aussi une sécurité supplémentaire. En outre, Alpiq InTec profite de l'union des forces des deux entreprises. « De par les offres qui nous étaient proposées, nous étions certains de trouver les partenaires idéaux », explique Heinz Rhyner, et il ajoute : « Cela constitue un facteur déterminant pour les projets informatiques. Aussi bien en ce qui concerne la solution que le fournisseur. Cela a fait ses preuves ». Swisscom et RR Donnelley ont travaillé en collaboration dès les prémices de ce projet et ont su trouver un terrain d'entente. Chacun a rempli son rôle et a permis en parallèle que les interfaces fonctionnent sans difficultés – bien que les deux aient à l'origine été consultés séparément. C'est seulement au cours de l'évaluation que l'on a déterminé qu'une alliance sous cette forme représentait la meilleure solution.

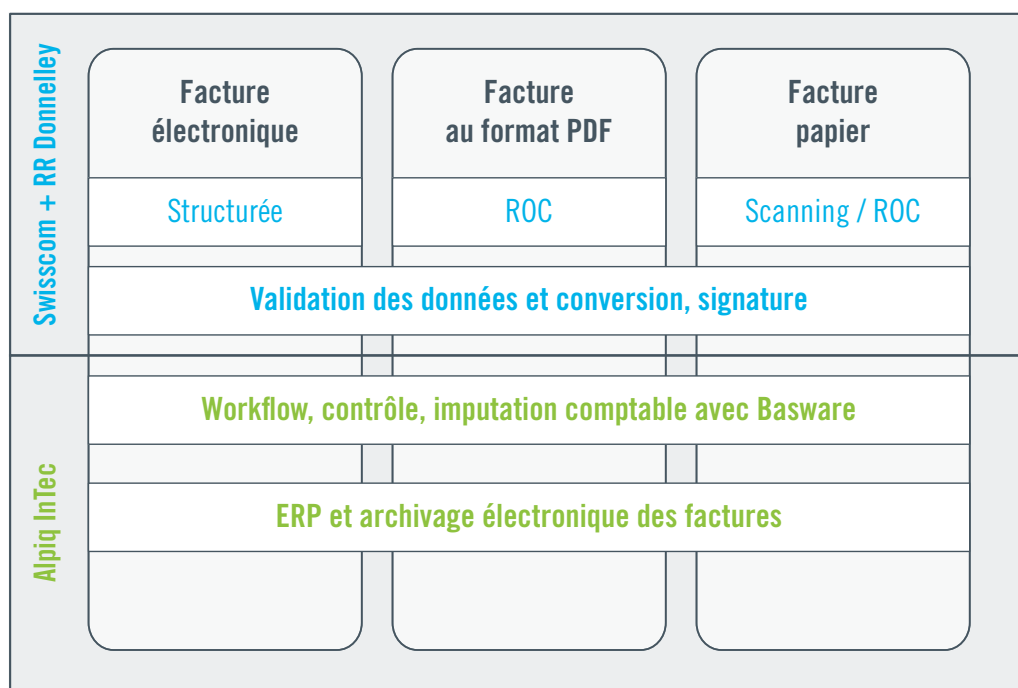
Trois canaux d'entrée, un processus

Qu'elles soient électroniques, au format PDF ou papier, dans ces trois canaux d'entrée, les factures sont transmises conformément au processus de traitement automatisé basé sur le système (cf. graphique ci-dessous). Les employés sont informés par courriel des factures à contrôler et accèdent directement ensuite, par un lien dans l'outil de traitement à la facture déjà validée. Ils peuvent également compléter la commande et soit approuver, soit transférer la facture à la personne compétente, si la procédure d'approbation interne consignée électroniquement l'exige. L'étape



« Nous voulions arriver à un processus de facturation unique, avec des objectifs définis précis pour l'ensemble du Groupe Alpiq InTec. Nous y sommes parvenus. »

Conclusion de Heinz Rhyner, responsable du service financier et comptabilité du groupe Alpiq InTec



Trois canaux d'entrée, un processus de traitement



suivante consiste en un transfert automatique du paiement dans le système ERP, puis dans les archives. Depuis l'introduction de cette solution, un seul système d'archivage électronique est utilisé, ce qui permet une réduction supplémentaire des coûts.

Conclusion : Lancement réussi

Outre la communication ayant accompagné les différentes phases du projet, Alpiq InTec a réalisé une vidéo à destination des employés dans laquelle le Directeur général en personne pointe du doigt le bénéfice que ce projet représente pour l'entreprise et donne, dans une formation simple et intelligible, des précisions sur le processus de facturation. Les fournisseurs aussi ont été informés et trouvent sur le site Internet www.alpiq-intec.ch/e-invoicing, des informations détaillées concernant les adresses et canaux de facturation ainsi que les données de référence nécessaires à faire figurer sur la facture.

En 2013, près 380 000 factures fournisseurs ont été traitées, dont environ 10 % par voie électronique, 5 % sous forme PDF et 85 % sur support papier. L'objectif : les factures papier devront représenter une part inférieure à 50 % d'ici à 2016. ■

LE PROJET « ALPIQ INTEC »

LA MISSION

Traitement électronique annuel de 400 000 factures créanciers - de l'entrée au paiement

LOGICIELS

- ❖ Basware (traitement des factures)
- ❖ OPTIMAL SYSTEMS (système d'archivage)

TROIS CANAUX D'ENTRÉE

- ❖ Factures papier via le Scanning Center de RR Donnelley
- ❖ Factures PDF via le portail de facturation Billelco.com
- ❖ Factures électroniques via la plateforme commerciale Conextrade de Swisscom

DURÉE DU PROJET

8 mois

RÉSULTATS

- ❖ ROI en moins de 12 mois
- ❖ Facture fournisseurs traitée sous 5 jours
- ❖ Processus consigné et intégralement compréhensible
- ❖ Archives sécurisées avec accès direct à partir de SAP jusqu'au niveau du document
- ❖ Processus de validation et flux de facturation uniques et contrôlés
- ❖ Réduction considérable des frais de procédure, processus efficaces ■



Chère partenaire,
Cher partenaire,

Nous vous remercions pour votre confiance, fidélité et précieuse collaboration.

L'économie est constamment en mouvement et il est bon de savoir que nous pouvons compter sur des partenaires de confiance.

Nous nous réjouissons également, à l'avenir, de pouvoir vous faire profiter de notre savoir et de nos compétences.

Votre RR Donnelley

RR Donnelley Suisse
In der Luberzen 17
CH-8902 Zurich-Urdorf
T: +41 44 735 33 11
www.rrdonnelley.ch

RR Donnelley Suisse
Route des Jeunes 59
CH-1211 Genève-Carouge
T: +41 22 308 68 10
www.rrdonnelley.ch

RR Donnelley Autriche
Opernring 1, Stg. R, 3. Stock
AT-1011 Vienne
T: +43 1 585 31 90-0
www.rrdonnelley.at

RR Donnelley Allemagne
Prinzenallee 1
DE-40549 Düsseldorf
T: +49 211 538 197-0
www.donnelley.de

RR Donnelley
Document Solutions
Al. Jerozolimskie 56C
PL-00-803 Varsovie
T: +48 22 820 93 00
www.edokumenty-rrd.pl

Dès janvier 2016 RR Donnelley Suisse est
Tessi document solutions Switzerland



tessi document solutions

www.tessi-solutions.ch



RR DONNELLEY



© RR Donnelley, janvier 2015