

# 25 PAYS, UN PROCESSUS – OPTIMISATION PAR PAYS

## CENTRALISATION DU TRAITEMENT DES FACTURES REÇUES

### GAIN DE TEMPS ET D'ARGENT POUR LES OPÉRATEURS TÉLÉCOM



«La standardisation des processus de traitement des factures reçues permet de maîtriser les coûts des processus dans leur intégralité. SPS offre un point de contact unique expert dans le management des projets et des services internationaux. Responsable de projet général, entreprise du secteur des télécommunications»

–Responsable de projet général, entreprise de télécommunications

**Il existe un problème d'efficacité quand 25 pays traitent séparément les factures reçues dans un groupe d'entreprises. La solution trouvée par ce grand opérateur télécom : la centralisation, conduite par Swiss Post Solutions. Le résultat est convaincant. La consolidation et l'automatisation du processus et l'externalisation des différents éléments ont permis d'optimiser le traitement des factures reçues.**

25 solutions informatiques, 25 formats de rapports spécifiques, 25 mécanismes de contrôle: les coûts des processus étaient élevés et la comparabilité insuffisante. La solution: un processus standard pour tous les pays. Les spécificités locales devront être prises en compte afin d'assurer l'acceptation et la satisfaction des collaborateurs et des fournisseurs. Les expériences de SPS dans la gestion de projets et de services internationaux ainsi qu'un rapport qualité-prix avantageux furent décisifs pour l'entreprise dans le choix de SPS (fin novembre 2013).



## 25 pays

– un processus

### Analyse – Mise en œuvre – Lancement dans sept mois

Le projet auquel devait faire face SPS était ambitieux malgré ses solides expériences en la matière. Le nouveau processus devait être optimisé pour chaque type de factures reçues, et ce indépendamment du format des documents et des modalités de la réception de la facture, au format papier ou électronique, afin d'obtenir un résultat optimal pour chaque pays, y compris sur le plan des coûts.

### Profil de l'entreprise

L'exploitation des réseaux techniques de téléphone (fixe et mobile) et de services de données et en ligne est au cœur du métier de l'entreprise de télécommunications internationale. Le groupe emploie plus de 200 000 personnes à son siège en Allemagne et est représenté par des filiales dans 25 pays.



En savoir plus sur nos solutions:

**SPS**   
Swiss Post Solutions

Il y a donc eu une évaluation pour chaque pays ou filiale, afin de déterminer s'il convenait que les factures soient scannées dans le pays par l'entreprise, par un partenaire de numérisation local ou par l'un des quatre centres de numérisation SPS. L'analyse a intégré des paramètres importants tels que la structure et le volume des documents, les conditions de paiement, les règles fiscales et le coût du travail local. La question des alphabets spécifiques a été prise en compte afin de pouvoir traiter des pays comme la Russie et la Grèce. Le modèle tarifaire retenu pour la facturation des opérations courantes inclut des coûts de transaction fixes par facture reçue, qui varient très peu en fonction du centre de numérisation.

Le lancement pour le nouveau processus des factures reçues a eu lieu le 1.7.2014. Il a été suivi par le déploiement progressif dans l'ensemble des filiales du groupe. L'équipe a maîtrisé les écueils typiques dans le cadre de projet de transformation, liés à la mise en place dans les pays des nouveaux processus, permettant ainsi de finaliser la migration dans l'ensemble du groupe fin 2016.

### **Un équilibre parfait entre l'automatisation et les traitements manuels**

Lors du processus des factures reçues, les documents reçus sont transférés soit à l'un des quatre centres de numérisation SPS en Allemagne, en Grèce, en Roumanie ou en Slovaquie soit électroniquement à SPS. 1,6 millions de factures ont été traitées en 2016. Ce chiffre inclut 60 000 factures par e-mail, ce qui était impossible avant le projet de standardisation. Elles sont indexées et catégorisées à Bamberg, où les données des en-têtes et des pieds de page, tels que le numéro de commande, la date de la facture ou les informations bancaires, sont enregistrées puis classées.

Les documents ainsi préparés sont transmis à SPS Vietnam, qui assure les vérifications, les corrections et les ajouts éventuels. Après un contrôle qualité final à Bamberg, les

données sont transférées dans le système ERP central du client, les documents électroniques sont préparés pour archivage et également transmis au client. Si la réglementation impose la conservation sous forme papier, les factures au format papier sont expédiées par courrier postal à la centrale du groupe.



**1,6**

millions de factures

Des réunions téléphoniques mensuelles de statut et des discussions régulières entre SPS et le client garantissent le respect des standards qualité définis et l'amélioration continue des opérations dans les pays.

### **Réduction des coûts – qualité garantie – opérations plus rapide: des atouts décisifs**

Avec un délai de traitement de 24 heures, SPS assure le processus le plus rapide y compris pour les fournisseurs. Malgré ce délai ambitieux, de la numérisation à l'enregistrement des données, de l'assurance qualité au transfert dans le système ERP, SPS garantit un niveau de qualité optimal pour le client. Le taux d'erreur maximum est de 2 % – en termes de dépassement de délais et de qualité des enregistrements sur le terrain, dans 19 langues différentes.



**24 h**

de délai de traitement

Les tarifs avantageux pour les transactions du processus standard international ont permis de réduire sensiblement les coûts de processus. Cette évolution se poursuivra. Le passage des fournisseurs à la facturation électronique permettra de se passer de l'étape de la numérisation, ce qui réduira les coûts des transactions. Avec un pourcentage



**2%**

Taux d'erreur maximum

de factures électroniques actuellement inférieur à 4 %, l'entreprise escompte pouvoir réaliser des économies importantes. La numérisation va en effet dans le sens des fournisseurs, qui économisent ainsi les charges liées au port, au papier et au temps.