

Améliorer son taux de service avec ses fournisseurs



*Eric Guilbert
17 Juin 2010 – GS1 -
Echangeur*

Grace à la facture électronique

La croissance de l'Internet et la numérisation généralisée de l'information vont bouleverser nombre des règles du jeu qui gouvernent l'environnement concurrentiel.

Le signal électronique capable de transporter indifféremment un poème, une sonate, un cours de bourse, les plans d'un avion, cela à la vitesse de la lumière et en toute indépendance des frontières et des supports de transmission, devient une ressource essentielle pour l'entreprise.

Celle-ci est conduite à "réinventer" son organisation et son fonctionnement en vue d'optimiser l'exploitation de son capital informationnel.

Extrait du RAPPORT DU GROUPE DE TRAVAIL PRÉSIDÉ PAR M. FRANCIS LORENTZ

**Commerce électronique:
une nouvelle donne pour les consommateurs, les entreprises,
les citoyens et les pouvoirs publics**

« La guerre est une chose trop sérieuse pour la confier à des militaires. » : Clémenceau

« L'information est une chose trop précieuse pour la confier à des informaticiens » : . . .

Un environnement en évolution

- Auchan c'est environ 200 points possibles d' »entrée« de factures marchandes
 - Les hypermarchés « historiques » à enseigne Auchan
 - Des entrepôts
 - Mais aussi : Auchan.fr, Les Halles Auchan, Drive, Self-Discount, etc...
- Avec des formes de commerce de plus en plus variées
- Qui entraînent des schémas logistiques de plus en plus sophistiqués
 - Plates-formes logistiques prestées, intégrées dans des schémas de commandes simples, GPA, alloties et pouvant intégrer des partenaires Auchan
- Dans un cadrage légal de plus en plus précis : Loi LME

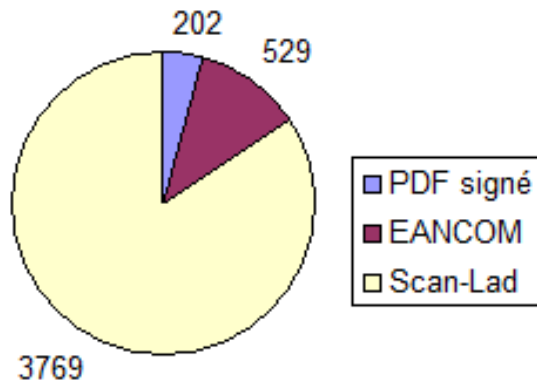
A l'image du marché, l'environnement de facturation Auchan évolue rapidement et suppose de plus en plus de réactivité et d'efficacité en matière de traitement des factures.

Auchan et la dématérialisation

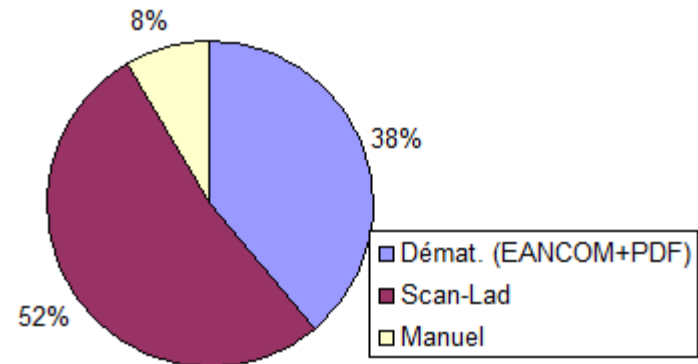
- **Un projet initié en 2004 dans un schéma de rupture**
 - Quel intérêt à saisir des factures !?
 - Comment minimiser cette contrainte ?
 - Création d'un centre de service partagé
- Le fondement : Le **scan-lad**
- La cible : La facture électronique fiscalement dématérialisée au **format EANCOM**
 - Création d'une structure dédiée : Le centre EDI Auchan
- L'alternative : La facture fiscalement dématérialisée au format libre i.e. le **Pdf signé**
- L'alternative à l'alternative : . . . !?

Les résultats, les objectifs

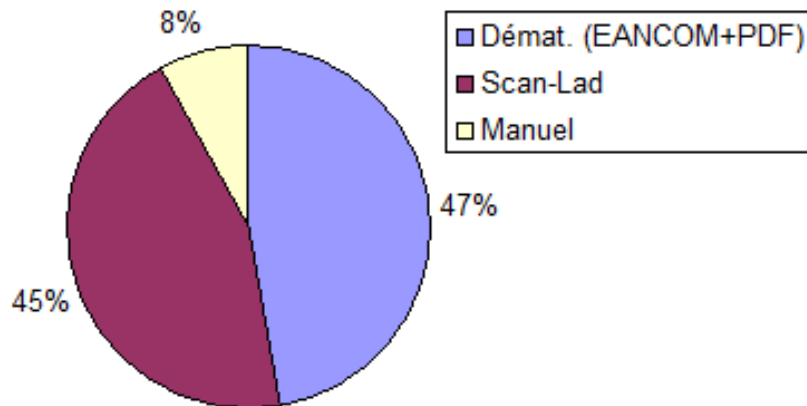
Répartition des fournisseurs (A 52 factures et + / an)
par type de facturation



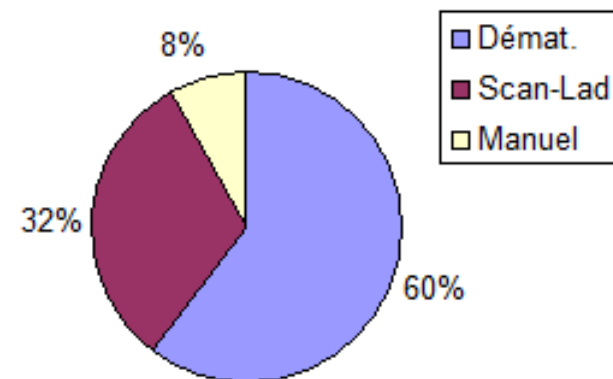
Répartition des factures sur les 12 derniers mois



Répartition en année pleine à date

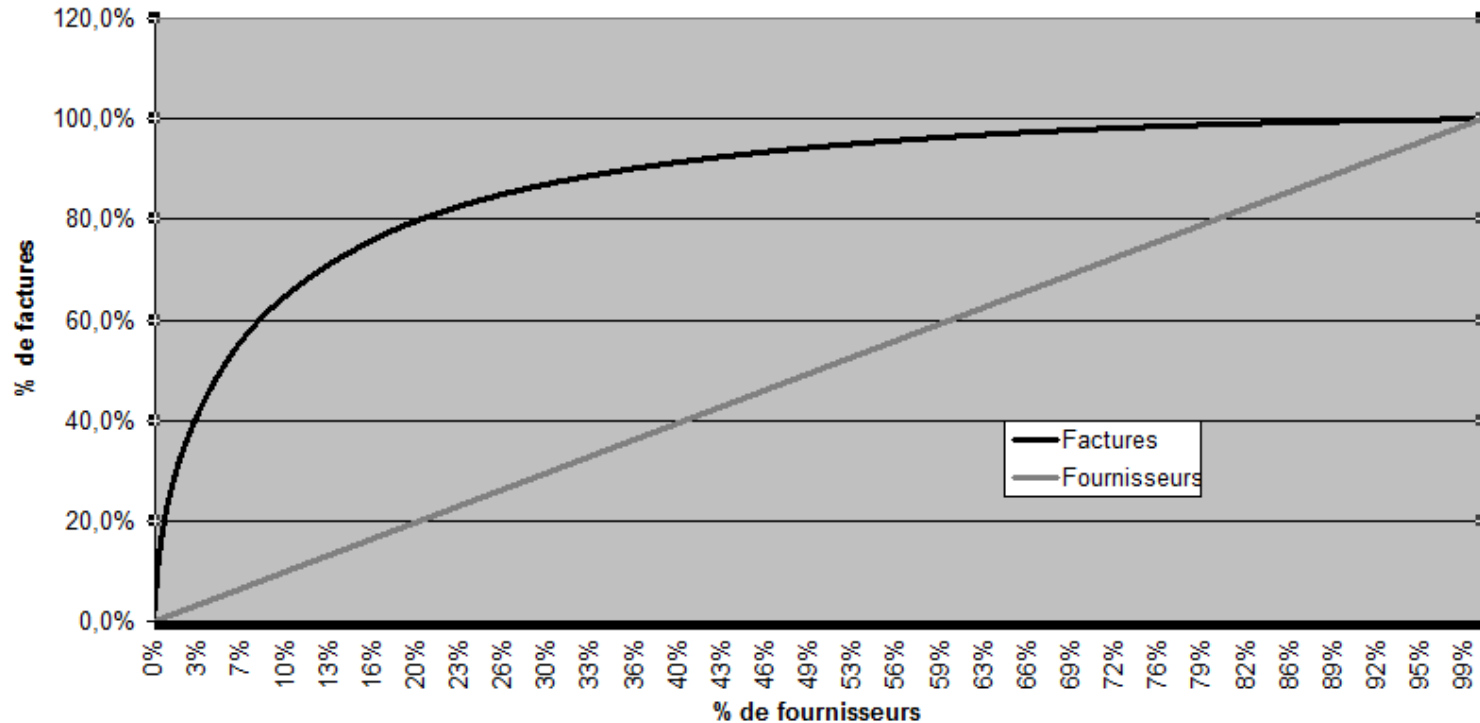


Objetif 2010 de répartition des factures



Un portefeuille fournisseurs aux extrêmes

Répartition factures / fournisseurs ayant au moins 52 factures par an



- **8400 fournisseurs par an dont la moitié établissent moins de 1 facture par semaine**
- **5 800 000 factures par an**
- **Sur la base des fournisseurs établissant au moins 1 facture par semaine, 20% des fournisseurs font 80% de la facturation et 20% font 1% !**

Des factures aux extrêmes

- Factures manuelles a minima



- Factures hyper-structurées et/ou complexes

- Factures à 1 ou 2 lignes articles

- Factures à plusieurs milliers de lignes

Les canaux de facturation possibles

- ~~Facture manuelle~~
 - ~~Facture « Scan-Lad »~~
 - La facture « EDI »
 - La facture « Pdf Signé »
 - La facture « WebEDI »
- Coût maxi, service mini mais naturellement mise en œuvre de manière autonome
 - Pas de surcoût apparent pour l'émetteur permet au récepteur d'automatiser sa chaîne de traitement
 - La rolls-royce en terme de stabilité, fiabilité et capacité à se coupler à d'autres messages mais suppose un bon niveau de ressources internes ou le recours à un prestataire
 - Facile et rapide à mettre en œuvre, un coût d'entrée très faible mais un coût marginal d'exploitation plus élevé. Pas de raccordement possible sur d'autres messages
 - Les avantages de la facture EDI adaptés à de petits volumes de factures. Complètement transparent pour le récepteur

La facture électronique

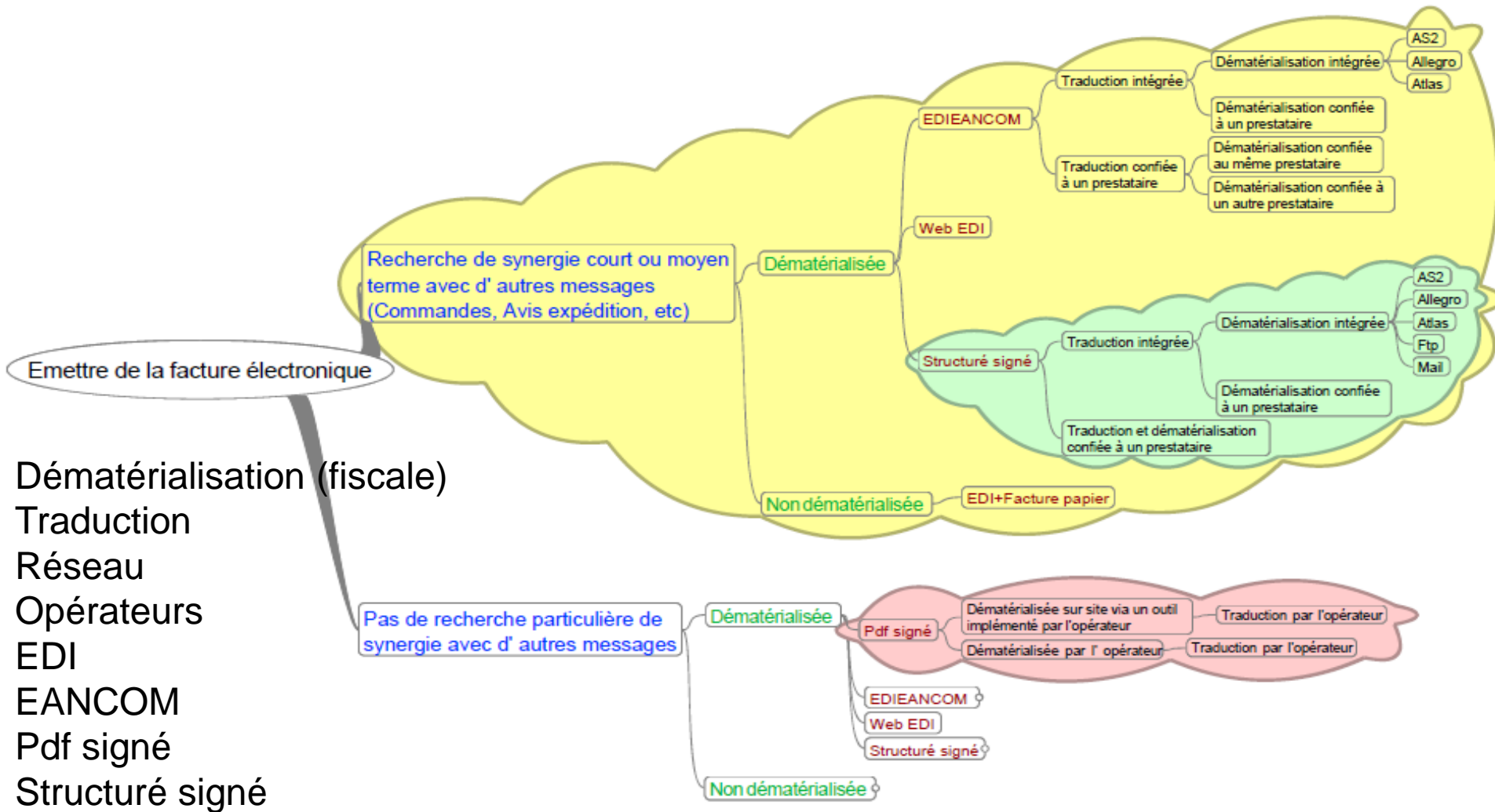
Quel intérêt, pour qui, pour quoi ?

- Pour le récepteur :
 - La question ne se pose plus !
 - 4€ par facture (Hypothèse basse)
 - Récurrent
 - Toutes les grandes enseignes sont en cours de déploiement
 - Révision totale des process
- Pour l'émetteur :
 - . . . Ca dépend !
 - De son volume de facture
 - De sa capacité à envisager d'autres process
 - De la nature et des exigences de ses clients

Vérités et légendes urbaines

- En tant qu'émetteur, pourquoi passer à la facturation électronique ?:
 - ~~– L'amicale pression du client 😊 !!!~~
 - Une gestion plus rapide des litiges
 - La capacité à connaître (plus facilement) sa situation de comptes et à transformer vite sa créance en trésorerie
 - **La volonté de revisiter, professionnaliser et/ou optimiser toute ou partie de son organisation de travail en lien éventuel avec d'autres messages (Commande; avis expédition, etc...)**
 - **Gagner en productivité administrative et concentrer les ressources sur des tâches à plus forte valeur ajoutée**
 - Gagner en archivage et en tranquillité d'esprit sur sa capacité à restituer des factures plusieurs années plus tard. . .
 - ~~– Baisser ses structures de frais de personnel~~
 - ~~– Etre réglé plus rapidement~~
 - Contribuer à une image de modernité
 - **Rester concurrentiel en offrant un service simplifiant la relation « administrative » avec son (ses) clients**
 - ~~– Sauver des arbres innocents~~

Quel(s) choix technique(s)



Comment décider ?

- Les critères techniques font souvent peur mais sont finalement vite circonscrits.
- Les opérateurs du marchés sont matures et ont une offre diversifiée et de qualité et ont pour mission de banaliser la technique
- Les coûts d'implémentation et d'exploitation ne sont qu'un facteur discriminant des solutions possibles
- **La vraie question reste :**
 - **Ai-je envie d'y aller ?**
 - **Pour en faire quoi ?**

Le passage à la facture n'est pas, ne doit pas être, un projet technique !

Conclusion

- Le passage à la facture électronique
 - Est essentiellement un **projet métier** ⇔ Ce n'est pas un projet informatique
 - Ne doit pas être freiné par des appréhensions techniques : Les techniques et les **opérateurs sont matures** et appuient efficacement tout postulant.
 - Est **inéluçtable** et deviendra sous peu un élément discriminant et donc **concurrentiel**
 - Est l'occasion de **remettre à plat ses process** et de revisiter des services réputés d'« appuis » et parfois « oubliés »
 - Entre dans une démarche beaucoup plus large de fluidification de l'information entre les différents partenaires et d'amélioration de la chaîne globale de valeur : Des fournisseurs des fournisseurs aux clients des clients.

MERCI DE VOTRE ATTENTION

- **Et bonne dématérialisation à tous !**