

# Traitement des commandes avec PlanetPress® Connect

Ce client d'Objectif Lune préfère garder l'anonymat.

## À PROPOS DE L'ENTREPRISE

Installée au Royaume-Uni, cette entreprise offre des services de construction et fabrique des produits de construction. Depuis son implantation en 1830, cette entreprise a connu une croissance qui en fait maintenant le plus important fournisseur indépendant de matériaux de construction avec ses 14 bureaux dans tout le Royaume-Uni.

**Région :** Royaume-Uni

**Secteur :** Construction

**Taille :** 14 bureaux

## Déceler les possibilités

Tous les documents essentiels de l'entreprise étaient traités, signés et modifiés à la main. Ils traitaient environ 114 000 factures chaque année. Il était souvent nécessaire de changer les commandes cinq ou six fois avant que la livraison puisse être faite et que la facture soit envoyée. Tant les bons de commande que les factures étaient des documents physiques, ce qui signifiait qu'à chaque changement à apporter, il fallait les repérer, les modifier et les reclasser. Puis, pour conserver une trace de vérification efficace, il fallait numériser manuellement les documents à classer dans DocuWare, leur système de gestion de documents.

Toutes les factures et les notes de crédit étaient envoyées par courrier ordinaire, puisque l'entreprise ne disposait pas de la facturation ou de l'envoi électronique. L'utilisation du service postal était une option onéreuse, le coût moyen d'un seul envoi s'élevait à 39 pence (soit 51 cents américain). L'entreprise faisait plus de 80 000 envois postaux par année. Ce processus exigeait beaucoup de temps puisque le courrier sortant devait être traité manuellement (impression, pliage, insertion, affranchissement au quotidien).

## Intégrité des documents

Le coût de la transformation était une préoccupation, de même que l'intégrité des documents. Il n'y avait aucune façon de vérifier que le bon document était envoyé à la bonne personne; souvent, les clients ne recevaient pas de facture, ce qui avait une incidence sur les flux de trésorerie.

Les notes de livraison étaient imprimées sur de vieilles imprimantes matricielles et les exemplaires signés étaient retournés au bureau qui avait expédié la marchandise. Toutefois, le siège social était responsable du contrôle du crédit, et l'envoi au client d'une copie de la note de livraison pour obtenir un paiement rapide était un défi et pouvait prendre jusqu'à quatre semaines. S'il était impossible de produire les exemplaires, il devenait très difficile d'obtenir le paiement du client.



## Avant

### LES ENJEUX

- Il fallait aux employés jusqu'à **4 semaines** pour recevoir une copie de la note de livraison, ce qui nuisait au cycle de la commande à l'encaissement
- L'absence de lien avec DocuWare nuisait aux vérifications
- Les documents de transaction essentiels à l'entreprise n'étaient pas visibles d'une manière centralisée par les **14 sites**
- Souvent, les clients ne recevaient pas leur commande, ou l'avaient en retard
- L'entreprise dépendait du courrier ordinaire pour communiquer avec ses clients, ce qui était très onéreux

## La solution

En premier lieu, il fallait améliorer la visibilité des documents par les 14 sites. En mettant en place PlanetPress Connect, il serait facile de se connecter à DocuWare. Le plugiciel de DocuWare permet d'envoyer les documents non signés à DocuWare. Une fois le document signé et numérisé, il était automatiquement envoyé à DocuWare pour être associé au document non signé. La visibilité centrale n'était plus un problème et les exceptions ou les bons de livraison non retournés pouvaient être mis en évidence.

### Processus de facturation et de traitement des documents

L'entreprise souhaitait également améliorer son processus de facturation et passer à la facturation électronique. Cette étape était essentielle pour l'entreprise puisque le service des comptes clients était installé au siège social. Grâce aux capacités d'automatisation de PlanetPress Connect, une facture pouvait être produite automatiquement dès que DocuWare avait reçu le bon de livraison signé. Le cycle de la commande à l'encaissement a donc été grandement amélioré. La solution, qui éliminait le processus manuel, permettait de s'assurer que la bonne facture était envoyée au bon client, ce qui améliorait le cycle de paiement.

La numérisation des processus de traitement des documents a permis à l'entreprise d'accroître son efficacité. Le délais entre la commande et la livraison a été grandement réduit. Il n'était plus nécessaire que les services attendent les documents révisés avant de traiter les commandes et les factures. Les commandes traitées étaient désormais exactes et livrées à temps. Le personnel de l'entreprise pouvait maintenant traiter efficacement un plus grand nombre de commandes, grâce au temps récupéré.

## Après

### LES AVANTAGES

- **115 semaines** en heures par personne sur une année ont été gagnées grâce à l'élimination des processus manuels
- Les clients reçoivent leurs commandes à temps, ce qui a augmenté la fidélisation de la clientèle
- **41 000 £** d'économies annuelles, sur l'affranchissement seulement
- La connexion à DocuWave est facile
- Le cycle de la commande à l'encaissement a été amélioré
- L'entreprise peut compter sur une trace complète de vérification des documents, ce qui lui permet de respecter les exigences de conformité