

STRATEGIES MANAGEMENT

## **La dématérialisation : un incontournable pour le succès de votre entreprise.**

***Quelle approche pragmatique adopter?***

KPMG ENTREPRISES



# SOMMAIRE

## **0 – Présentation de KPMG et ESKER**

### **1 – Définition et applications pratiques de la dématérialisation**

### **2 – Enjeux financiers et organisationnels d'un projet de dématérialisation**

### **3 – Eléments méthodologiques de mise en œuvre**

### **4 – Retour d'expérience du groupe ALLIADE**

### **5 – Retour d'expérience de la société DOMIFACILE**

### **6 – Présentation des différentes solutions de dématérialisation**



### KPMG S.A.

**KPMG Audit**  
(Grands comptes)

**KPMG Entreprises**  
(PME et Secteur  
non marchand)

**KPMG Secteur  
public**  
(Collectivités publiques)

Expertise  
comptable  
&  
Commissariat  
aux comptes

Stratégies  
Management

180 villes

7 métropoles

#### Systeme d'information

- Audit & Schéma directeur
- Cahier des charges et aide au choix de solutions
- Assistance à Maîtrise d'ouvrage
- Conduite du changement

#### Organisation

- Audit
- Réorganisation, optimisation
- Conduite du changement

#### Stratégie

- Business plan & Etudes marketing
- Innovation & Lancement de nouveaux produits
- Développement commercial & international

#### Votre contact :

**Thomas FLEISCHMANN**

[tfleischmann@kpmg.fr](mailto:tfleischmann@kpmg.fr)

**04 37 64 75 75**

- **Métier** : Esker commercialise des solutions logicielles et des services à la demande (SaaS) destinés à **automatiser le traitement, de bout en bout, de tous les types de processus documentaires** : gestion des commandes clients, facturation clients, gestion des commandes fournisseurs, facturation fournisseurs...
- 23 ans d'expérience, 280 employés
- 80 000 clients dans le monde
- 2.5 millions d'utilisateurs
- 3 milliards de fax envoyés par an
- Société cotée sur le nouveau marché Euronext depuis 1997
- 25% des effectifs dédié à la R&D

## Une présence mondiale



- Lyon, France – Siège social
- Madrid, Espagne
- Milan, Italie
- Madison, WI USA
- Sydney, NSW, Australie
- Lake Forest, CA USA
- Singapore
- Derby, Royaume-Uni
- Munich, Allemagne



# SOMMAIRE

0 – Présentation de KPMG et ESKER

**1 – Définition et applications pratiques de la dématérialisation**

2 – Enjeux financiers et organisationnels d'un projet de dématérialisation

3 – Eléments méthodologiques de mise en œuvre

4 – Retour d'expérience du groupe ALLIADE

5 – Retour d'expérience de la société DOMIFACILE

6 – Présentation des différentes solutions de dématérialisation

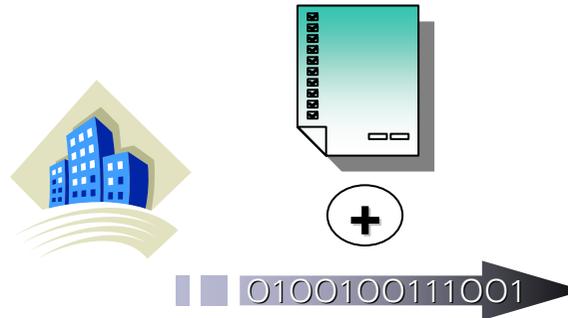


# DEFINITION & APPLICATIONS

**« La dématérialisation vise à supprimer ou simplifier la gestion des documents papiers entrants ou sortants de l'entreprise »**

## Dématérialisation « Simple »

Echange électronique de documents sous **forme libre**.



- Simplicité et souplesse de mise en œuvre
  - Multicanal (email, fax, SMS, mise sous pli externalisé..)
  - Amélioration des processus et de la réactivité
- 
- Pour les pièces comptables adressées aux entreprises, il est nécessaire de conserver un flux papier. Il n'y a pas d'obligation pour les factures adressées aux particuliers.

# DEFINITION & APPLICATIONS

## Dématérialisation « Fiscale non signée »

Echange électronique de documents sous **forme normalisée** par l'article 289bis du CGI sans signature numérique.



- + • Plus d'échange de papier
- Amélioration du processus et de la réactivité
- Nécessité de mettre en place un
- échange informatisé assez complexe avec les partenaires (EDI, XML..)

## Dématérialisation « Fiscale signée »

Echange électronique de documents sous **forme libre (PDF, image..)** signés numériquement (article 289V du CGI).



- + • Plus d'échange de papier
- Amélioration du processus et de la réactivité
- Format électronique assez libre et facilement lisible par les partenaires
- Prévoir un flux XML ou EDI pour
- connecter complètement les SI

# DEFINITION & APPLICATIONS

## APPLICATIONS « CLIENTS »

- Communication (marketing, offres commerciales...)
- Traitement des commandes clients
- Bons de livraison / d'intervention
- Facturation des clients
- Recouvrement des créances



## APPLICATIONS « FOURNISSEURS »

- Emission des commandes fournisseurs
- Traitement des factures fournisseurs

# SOMMAIRE

0 – Présentation de KPMG et ESKER

1 – Définition opérationnelle de la dématérialisation

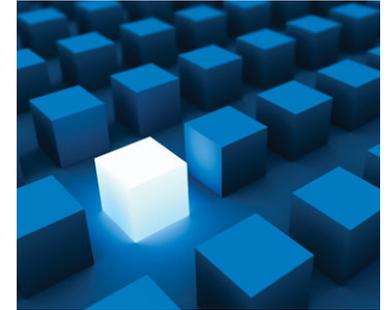
**2 – Enjeux financiers et organisationnels d'un projet de dématérialisation**

3 – Démarche de mise en œuvre

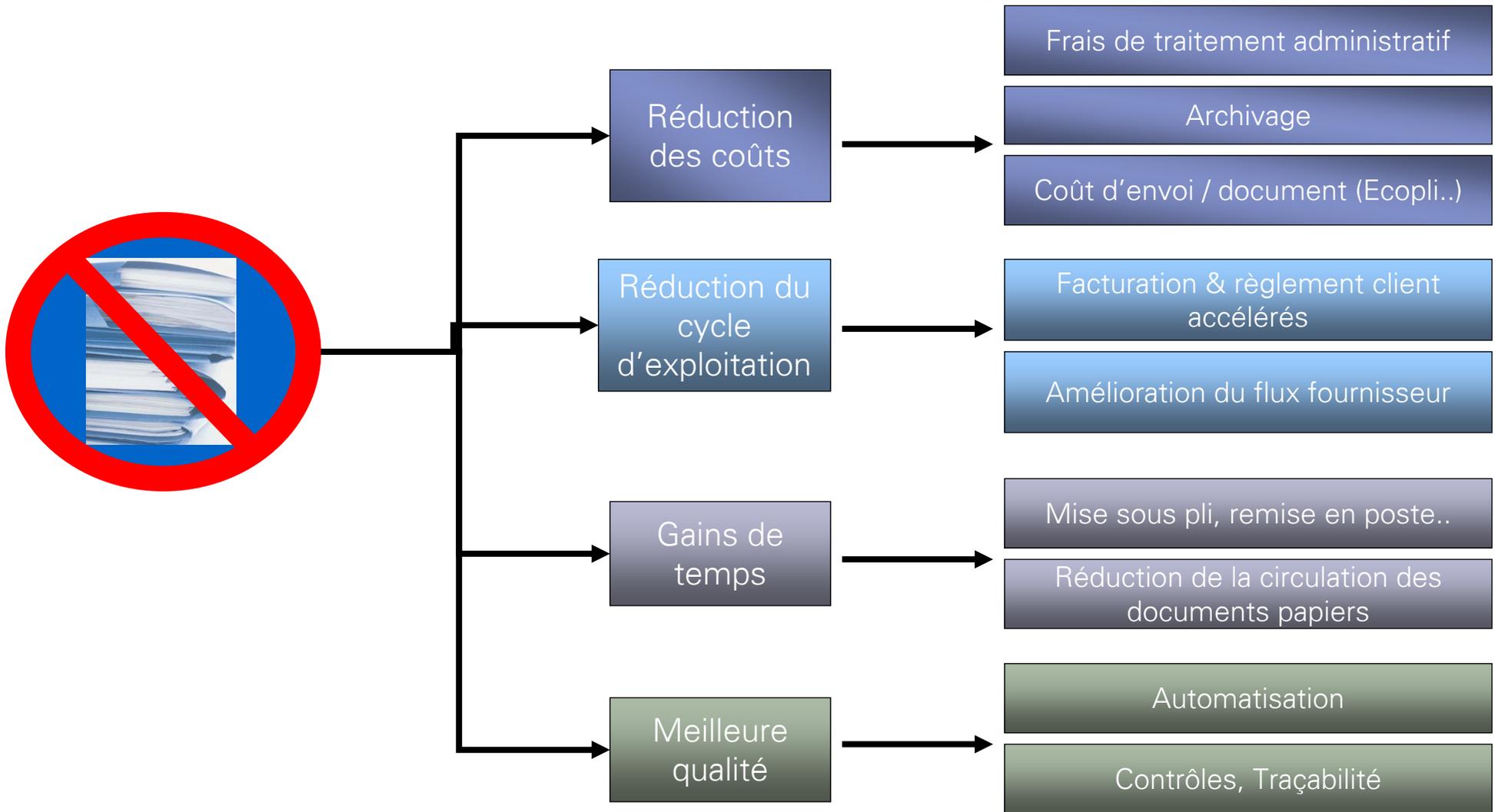
4 – Retour d'expérience du groupe ALLIADE

5 – Retour d'expérience de la société DOMIFACILE

6 – Présentation des différentes solutions de dématérialisation



# ENJEUX FINANCIERS & ORGANISATIONNELS



# SOMMAIRE

- 0 – Présentation de KPMG et ESKER
- 1 – Définition opérationnelle de la dématérialisation
- 2 – Enjeux financiers et organisationnels d'un projet de dématérialisation
- 3 – Démarche de mise en œuvre**
- 4 – Retour d'expérience du groupe ALLIADE
- 5 – Retour d'expérience de la société DOMIFACILE
- 6 – Présentation des différentes solutions de dématérialisation



# DEMARCHE DE MISE EN ŒUVRE

Analyse des flux  
et de l'environnement

Définition des Enjeux &  
Fonctionnement cible

Mise en œuvre  
incrémentale

- **Typologie des documents & volumétrie**

- **Description des flux**, des temps de traitements et des erreurs constatées

- **Cartographie des acteurs** impliqués et des modes de circulation des documents

- Analyse du **mode de production des documents** (Progiciel, Bureautique..)

- Analyse de **l'environnement informatique interne et externe** (clients, fournisseurs)

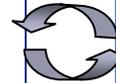


- Estimation des **gains de temps**
- Estimation des gains sur les **coûts d'infrastructure** (mise sous pli, affranchissement, stockage...)
- Estimation de **baisse des taux d'erreurs**
- Prévion de **réaffectation des tâches**
- Définition du **périmètre et du mode de dématérialisation**
- Définition de **l'organisation cible** (centralisée vs décentralisée...)



**Construction de la solution**

- Intégration de la technologie de dématérialisation au SI
- Modélisation des flux de dématérialisation
- Tests locaux et d'intégration



**Mise en exploitation**

- Mise en œuvre du scénario de démarrage
- Plan de contrôle et piste d'audit
- Bilan d'exploitation
- Plan d'optimisation et d'extension



**Conduite du changement & Pilotage du projet**

# SOMMAIRE

- 0 – Présentation de KPMG et ESKER
- 1 – Définition opérationnelle de la dématérialisation
- 2 – Enjeux financiers et organisationnels d'un projet de dématérialisation
- 3 – Démarche de mise en œuvre
- 4 – Retour d'expérience du groupe ALLIADE**
- 5 – Retour d'expérience de la société DOMIFACILE
- 6 – Présentation des différentes solutions de dématérialisation





# Témoignage client

## Groupe Alliade



Thierry DRONNIER - DSI,  
Groupe Alliade

# Témoignage client : Groupe Alliage

- Présentation du Groupe Alliage
- Contexte du projet : le besoin
- La solution mise en œuvre
- Les bénéfices de la mise en œuvre d'une solution de dématérialisation au sein du Groupe Alliage
- Les évolutions



# Témoignage client : Groupe Alliade

## Présentation de la société

- Acteur majeur de la construction, de la gestion de logement social et de la promotion immobilière privée
- 5<sup>e</sup> collecteur 1% logement, 13<sup>e</sup> bailleur social au niveau national, 1<sup>er</sup> collecteur 1% logement dans le Rhône
- Quelques chiffres :
  - 1040 collaborateurs
  - 321 M€ de ressources globales dont 79 M€ de collecte
  - 4360 entreprises clientes
  - 48 000 aides accordées aux particuliers en 2007 (99.8M€)
  - 57 000 logements gérés
  - 240 000 prêts en gestion



# Témoignage client : Groupe Alliage

## Contexte du projet

- Beaucoup de documents papier à envoyer aux clients, beaucoup de tâches administratives
- Augmentation du nombre de **dossiers contentieux** à traiter avec l'arrivée du nouveau produit « Locapass »
- Envoi manuel de plus de **1000 lettres recommandées/mois** nécessitant de nombreuses ressources et un important temps de traitement
- Durée de recouvrement des impayés trop longue



Besoin de se doter d'une **solution capable de gérer l'envoi des recommandés**



# Témoignage client : Groupe Alliade

## Solution mise en œuvre

- Logiciel Esker DeliveryWare associé au service Esker on Demand



- Solution mise en œuvre en Septembre 2006
- Externalisation de l'impression et de la diffusion de :
  - 1000 recommandés par mois – périmètre initial du projet
  - 20 000 courriers de relances, + de 1500 fax, e-mails et SMS par mois



# Témoignage client : Groupe Alliage

## Les bénéfices

- Limitations des coûts :
  - Pas d'investissement en matériel : plieuses, machines de mise sous pli, affranchisseuses
  - Temps homme libéré (au moins une personne à temps plein) : les personnes se concentrent sur leur cœur de métier
- Envois totalement automatisés
- Traitement des relances beaucoup plus rapide
- Absorption des pics de volume de courriers à traiter
- Diminution du cycle de recouvrement des impayés
- ROI en moins de 6 mois sur le premier périmètre



# Témoignage client : Groupe Alliade

## Les évolutions à venir

- Circularisation, dédite, relances d'impayés pour la gestion des prêts (3000 courriers/mois)
- Envoi des courriers simples du service contentieux 'Prêt'
- Alerte SMS des débiteurs 'Prêt' lors de la 2ème relance
- Enquête annuelle sur le 'Supplément de Loyer de Solidarité'

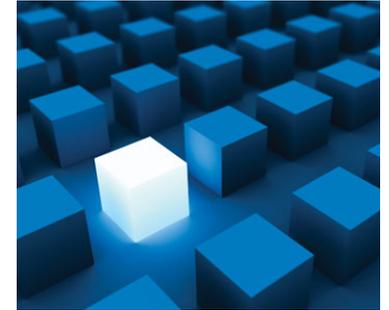


# Q & A



# SOMMAIRE

- 0 – Présentation de KPMG et ESKER
- 1 – Définition opérationnelle de la dématérialisation
- 2 – Enjeux financiers et organisationnels d'un projet de dématérialisation
- 3 – Démarche de mise en œuvre
- 4 – Retour d'expérience du groupe ALLIADE
- 5 – Retour d'expérience de la société DOMIFACILE**
- 6 – Présentation des différentes solutions de dématérialisation





# Témoignage client

## DOMIFACILE

Daniel FRELET - Directeur Associé

# Témoignage client : Domifacile

- Présentation de la société Domifacile
- Contexte du projet – le besoin
- La solution mise en œuvre
- Les bénéfices de la mise en œuvre d'une solution de dématérialisation au sein de Domifacile
- Les évolutions



**domifacile**  
services à domicile



Séminaire Esker/KPMG – Mardi 18 novembre 2008

  
**FlyDoc**

# Témoignage client : Domifacile

## Présentation de la société

- Prestataire agréé de Services à la personne ouvrant droit à un crédit d'impôts



- Quelques chiffres :
  - 15 agences en France
  - 450 personnes
  - Plus de 1000 clients



**domifacile**  
services à domicile



# Témoignage client : Domifacile

## Contexte du projet

- Un marché en **croissance** porté par les lois Borloo de 2005
- Ouverture de **4 à 5 agences par an**
- Nécessité de faire face à une forte croissance de l'activité et donc des **tâches administratives**
- 5 personnes basées au siège pour gérer ces tâches au quotidien



Besoin de se doter d'une **solution capable de gérer l'envoi des factures et des bulletins de salaires** avec une contrainte temps importante



**domifacile**  
services à domicile



# Témoignage client : Domifacile

## La solution mise en œuvre



- FlyDoc – **bureau de poste électronique privé en ligne**
  - pas d'abonnement mensuel
  - une facturation « à la consommation »
- Externalisation de la diffusion et de l'impression de :
  - plus de 450 bulletins de salaires/mois
  - près de 500 factures/mois
- Rapide extension de la solution à d'autres flux
  - Attestations fiscales nécessaires aux déclarations d'impôts et aux abattements fiscaux



# Témoignage client : Domifacile

## Les bénéfices

- Gains en productivité & en efficacité
  - Envoi des bulletins de salaires sous 48h
- Gains de temps:
  - 1 journée homme pour le traitement des bulletins de salaires
  - 2 journées homme pour le traitement des factures
- Suppression de tâches à faible valeur ajoutée – concentration sur son expertise métier
- Maîtrise des coûts avec le modèle de facturation «à la consommation »
- Possibilité d'ajouter ponctuellement des pièces jointes aux courriers en fonction de l'actualité de l'entreprise



**domifacile**  
services à domicile



# Témoignage client : Domifacile

## Les évolutions à venir

- Intégration des Web Services Flydoc dans notre webgiciel de gestion intégrée permettant :
  - L'utilisation de la solution Flydoc dans toutes les agences Domifacile
  - L'envoi rapide de courriers unitaires par Flydoc.
- Utilisation de la solution pour d'autres flux documentaires :
  - Propositions commerciales
  - Bons de commande
  - Courriers de relance des factures impayées



**domifacile**  
services à domicile



Séminaire Esker/KPMG – Mardi 18 novembre 2008

  
**FlyDoc**

# Q & A



**domifacile**  
services à domicile



Séminaire Esker/KPMG – Mardi 18 novembre 2008

  
**FlyDoc**

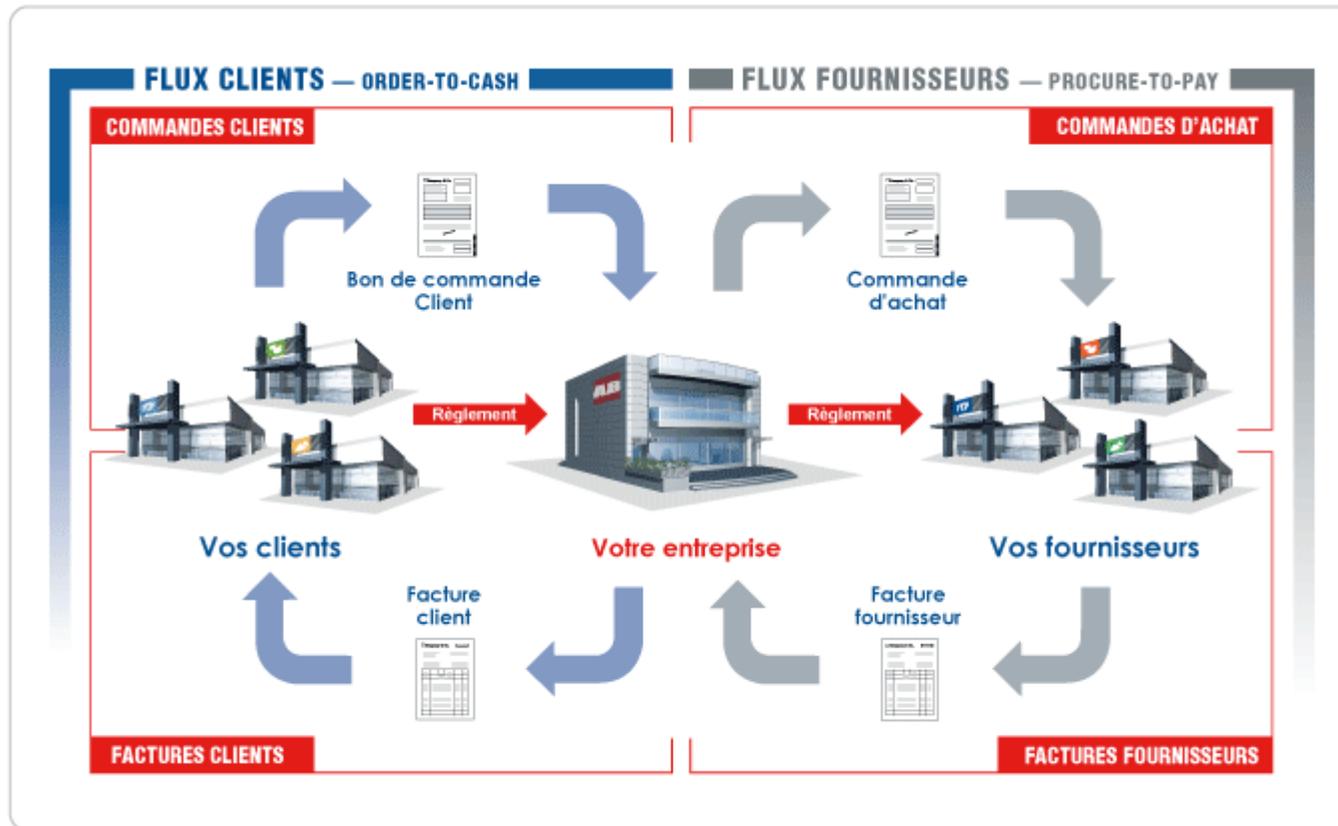
# SOMMAIRE

- 0 – Présentation de KPMG et ESKER
- 1 – Définition opérationnelle de la dématérialisation
- 2 – Enjeux financiers et organisationnels d'un projet de dématérialisation
- 3 – Démarche de mise en œuvre
- 4 – Retour d'expérience du groupe ALLIADE
- 5 – Retour d'expérience de la société DOMIFACILE
- 6 – Présentation des différentes solutions de dématérialisation**



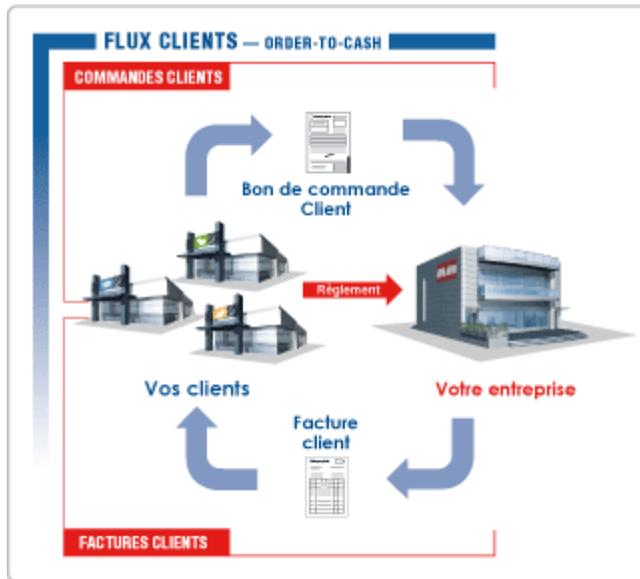
# L'offre Esker

La technologie au service des grands processus de gestion



# L'offre Esker

## La gestion du flux clients



### Automatisation du traitement des commandes clients

- capture automatique des informations clés de la commande
- intégration des données à votre application
- workflow de validation
- archivage automatique des commandes
- envoi auto. d' un accusé de réception de commande

- ➔ Jusqu'à 70% de réduction des coûts de traitement
- ➔ Jusqu'à 60% de gain de temps
- ➔ Amélioration des flux de trésorerie
- ➔ Réduction des litiges

### Automatisation du traitement des factures clients

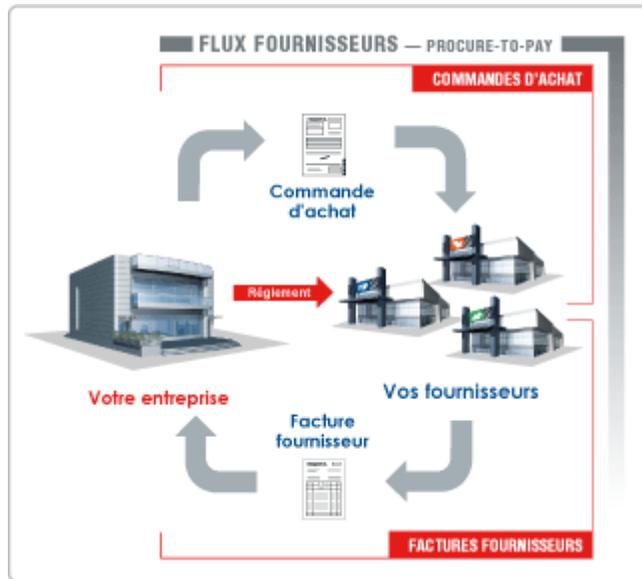
- envoi des factures au fil de l'eau depuis votre application de gestion
- format d'envoi en fonction des préférences des clients : format papier ou facturation électronique
- archivage automatique des factures

- ➔ Recouvrement et envoi des factures plus rapides
- ➔ Réduction des délais moyens de recouvrement (DSO)
- ➔ Contrôle des processus



# L'offre Esker

## La gestion du flux fournisseurs



### Automatisation du traitement des commandes d'achats

- workflow d'approbation des demandes d'achat
- saisie de la commande d'achat
- diffusion et archivage automatique des commandes
- gestion des autorisations

- ➔ Réduction des coûts de traitement
- ➔ Gestion des stocks optimisée
- ➔ Gain de temps homme

### Automatisation du traitement des factures fournisseurs

- capture automatique des informations clés de la facture
- comptabilisation de la facture (TVA, compte, section)
- intégration des données à votre application de gestion
- workflow d'approbation des factures, déblocage des paiements
- archivage automatique des factures

- ➔ Réduction des coûts & du temps de traitement
- ➔ Accélération du cycle de règlement donnant droit à escompte
- ➔ Mise en conformité avec la LME



# Q & A



