

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

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

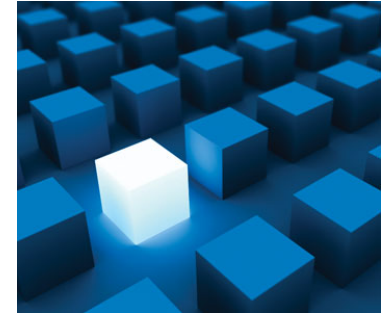
2 – Enjeux financiers et organisationnels d'un projet de dématérialisation

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

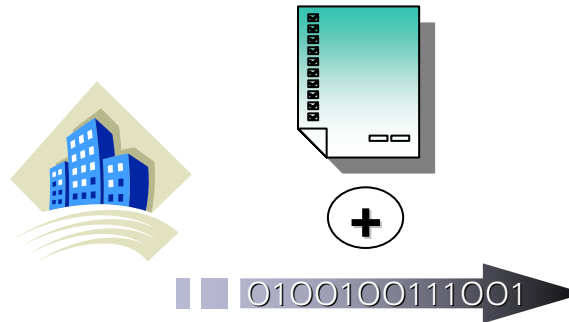


DEFINITION & APPLICATIONS

« 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

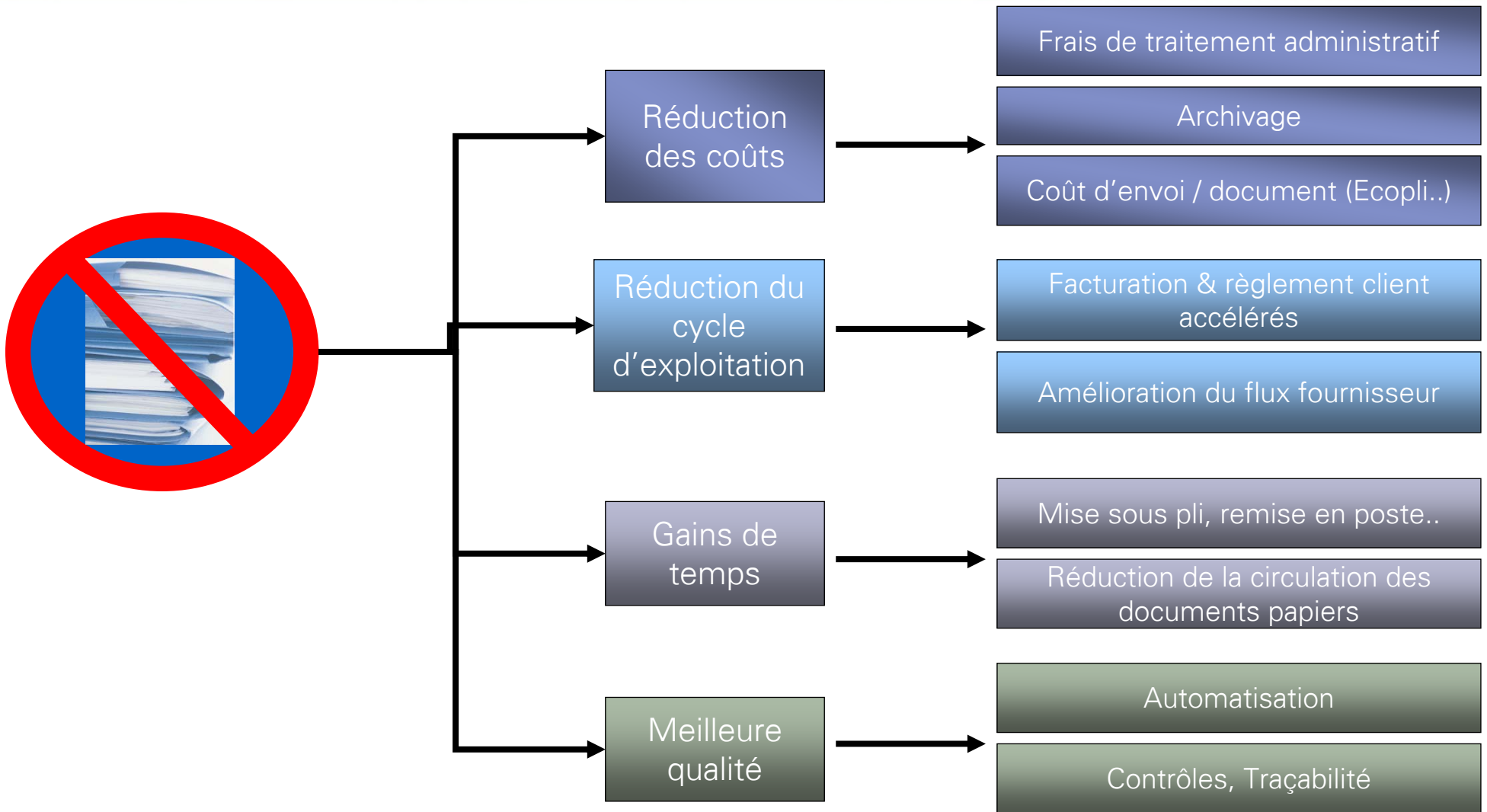
4 – Retour d'expérience du groupe ALLIADE

5 – Retour d'expérience de la société DOMIFACILE

6 – Présentation des différentes solutions de dématérialisation

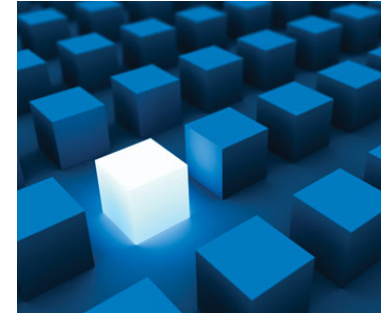


ENJEUX FINANCIERS & ORGANISATIONNELS



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)

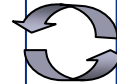


- Estimation des **gains de temps**
- Estimation des gains sur les **coûts d'infrastructure** (mise sous pli, affranchissement, stockage...)
- Estimation de **baisse des taux d'erreurs**
- Prévion de **réaffectation des tâches**
- Définition du **périmètre et du mode de dématérialisation**
- Définition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



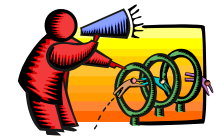
Construction de la solution

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



Mise en exploitation

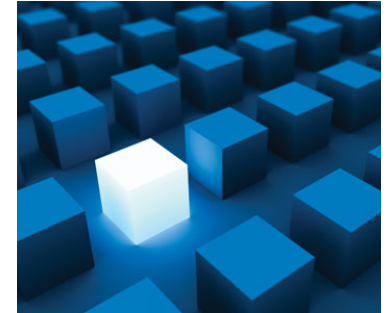
- Mise en œuvre du scénario de démarrage
- Plan de contrôle et piste d'audit
- Bilan d'exploitation
- Plan d'optimisation et d'extension



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

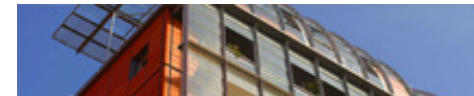
- Présentation du Groupe Alliage
- Contexte du projet : le besoin
- La solution mise en œuvre
- Les bénéfices de la mise en œuvre d'une solution de dématérialisation au sein du Groupe Alliage
- Les évolutions



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^e collecteur 1% logement, 13^e bailleur social au niveau national, 1^{er} 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 Alliade

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

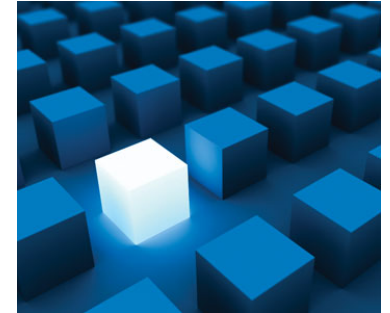


Séminaire Esker/KPMG – Mardi 18 novembre



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



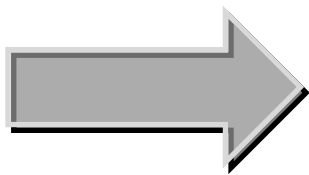
domifacile
services à domicile



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

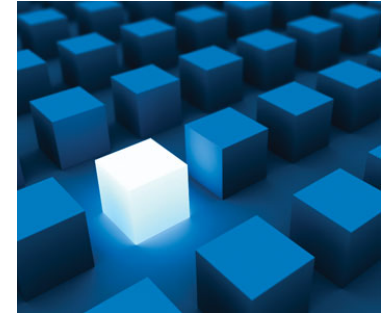


Séminaire Esker/KPMG – Mardi 18 novembre 2008


FlyDoc

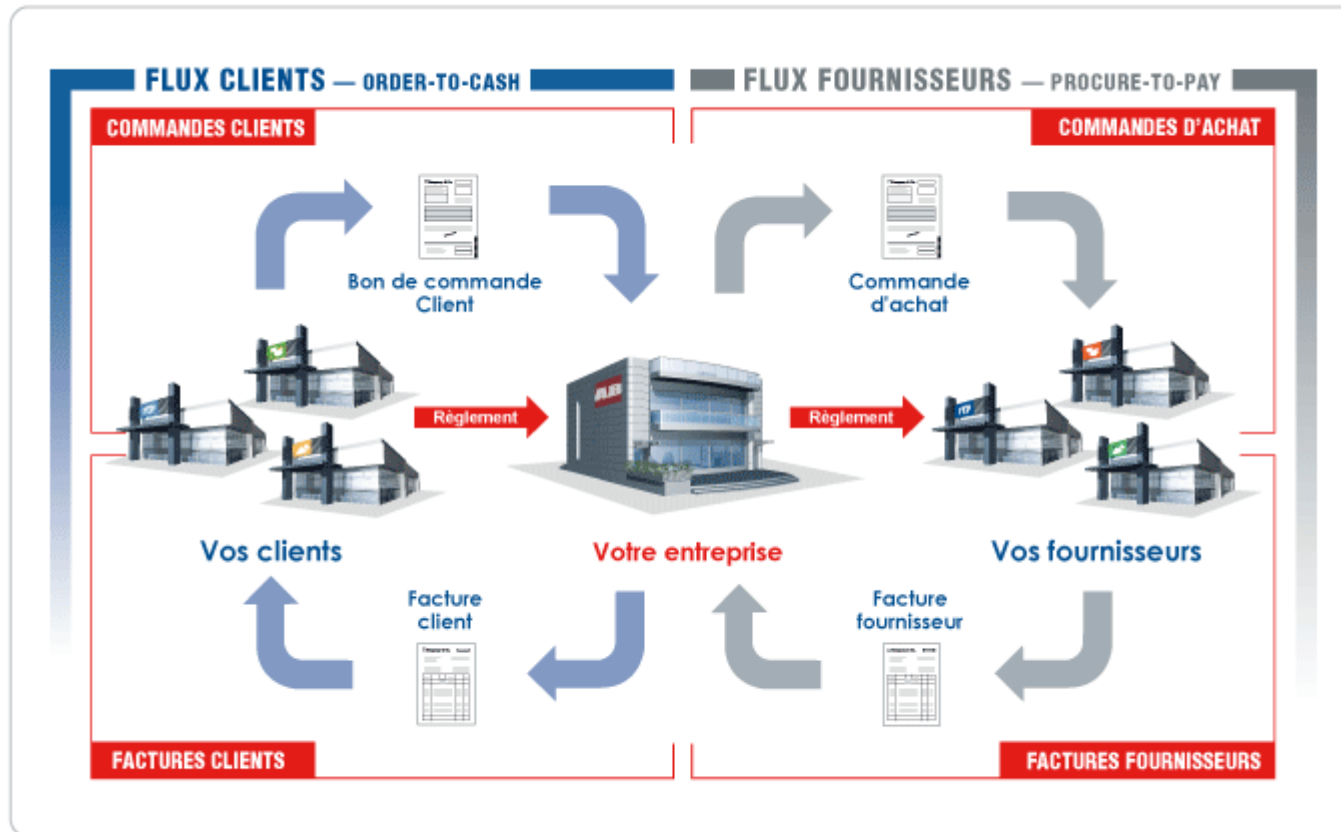
SOMMAIRE

- 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**



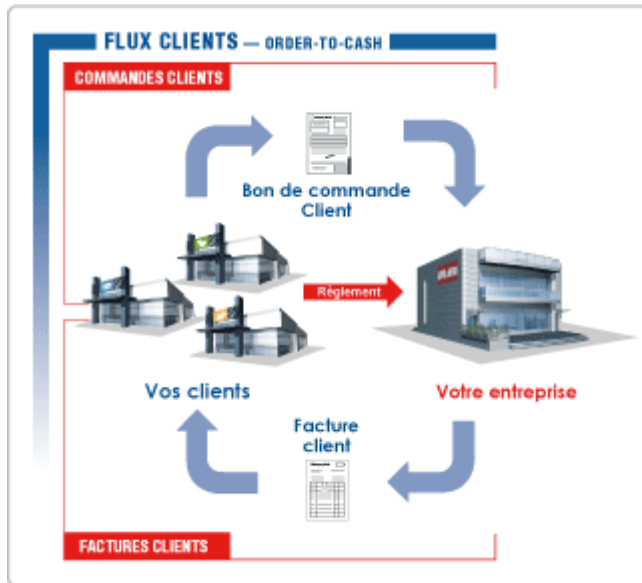
L'offre Esker

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

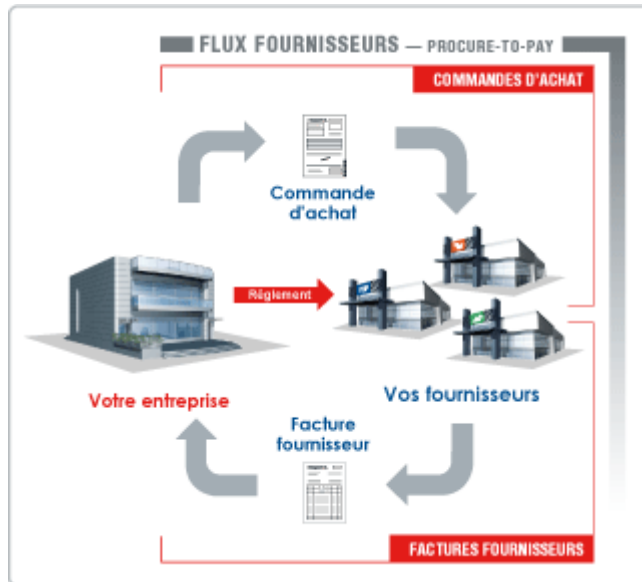
- envoi des factures au fil de l'eau depuis votre application de gestion
- format d'envoi en fonction des préférences des clients : format papier ou facturation électronique
- archivage automatique des factures

- ➔ 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



