

Les **bénéfices** de
l'**automatisation** du
traitement des
commandes clients en
environnement SAP®

Objectif de ce livre blanc

Ce livre blanc présente les modalités d'automatisation du processus de gestion des commandes clients dans SAP SD. Il analyse les défis auxquels sont actuellement confrontées les entreprises qui appliquent encore des procédures manuelles et les bénéfices retirés de l'automatisation de ce processus, notamment en termes de gains et de réductions de coûts.

Ce document présente ensuite une solution logicielle innovante qui gère automatiquement l'ensemble des documents entrants et sortants de manière performante afin de réduire significativement le coût induit par les délais de paiement (DSO) dans le processus de traitement des commandes clients.

Rédigé à l'attention des directeurs généraux, des directeurs financiers, des responsables informatiques et des administrateurs système SAP, ce document est avant tout conçu comme une aide à l'automatisation, à la planification et à l'évaluation du processus de traitement des commandes clients afin d'accroître la productivité de l'entreprise sur un marché très dynamique.

Table des matières

Introduction ■	4
Qu'est ce que le processus de commandes clients ? ■.....	4
Le processus traditionnel de traitement des commandes clients en environnement SAP ■	4
L'automatisation du processus de traitement des commandes clients ■	7
Les conditions d'une mise en oeuvre réussie ■	7
Esker DeliveryWare et votre application SAP ■	8
Les bénéfices de l'automatisation du traitement des commandes clients avec Esker DeliveryWare 4.0 ■	10
Conclusion ■	12
A propos d'Esker ■	12

Introduction

Aujourd'hui, les entreprises doivent se serrer la ceinture pour rester compétitives dans un contexte économique en constante évolution. Lorsqu'il s'agit d'évaluer les moyens les plus efficaces pour réduire leurs budgets, plusieurs domaines peuvent faire l'objet d'une rationalisation avec une réduction des coûts significative à la clé, notamment le processus de commandes clients. Si on devait citer une seule caractéristique des entreprises très compétitives, ce serait la qualité de leur traitement des commandes clients. Le raccourcissement du délai entre la réception d'une commande client et son encaissement constitue un avantage stratégique et contribue à l'amélioration des relations développées avec les clients.

De nombreuses entreprises ont mis en œuvre des applications SAP réputées pour la gestion quotidienne des opérations liées aux commandes clients. Grâce à SAP, les entreprises peuvent automatiser la plupart des processus qui étaient encore traités manuellement il y a moins de dix ans. Mais il reste à exploiter de nombreuses opportunités d'amélioration en matière de précision et d'efficacité du traitement des commandes clients, grâce à l'automatisation du processus de gestion des documents.

Le traitement des commandes clients a récemment suscité l'intérêt d'entreprises qui cherchaient vainement à accélérer leur cycle de chiffre d'affaires ainsi qu'à améliorer leur satisfaction client et leur rentabilité. Celles qui se doteront d'un système automatisé de gestion du processus de commandes clients vont réduire leurs coûts et bénéficier d'autres avantages. Ce document détaille ces avantages et propose une solution originale pour gérer ce processus.

Qu'est ce que le processus de commandes clients ?

Le processus de commandes clients est un terme générique utilisé pour désigner l'ensemble du processus qui va de la réception des commandes au recouvrement des comptes clients générés lors de la vente du produit final. Ce processus est constitué de plusieurs processus secondaires : la réception de la commande, sa saisie, sa validation, son traitement, sa facturation et son encaissement.

Modélisation du processus de commandes clients



Le processus traditionnel de traitement des commandes clients en environnement SAP

Le recours à un processus manuel pour piloter vos opérations liées aux commandes clients peut être à l'origine de nombreuses erreurs. La plupart de ces processus manuels prennent beaucoup de temps, sans compter la nécessité de mobiliser de la main d'œuvre supplémentaire pour gérer chaque étape.

La saisie manuelle des commandes dans SAP SD peut ainsi prendre plusieurs heures, et une seule erreur de frappe (entrer 100 unités au lieu de 10 par exemple) peut avoir des conséquences catastrophiques pour vous et votre client. Toutes les activités en aval seront affectées, notamment la facturation, ce qui se traduira par des difficultés de recouvrement. Au final, ce mode de fonctionnement équivaut à accroître le nombre d'erreurs inutiles, génératrices de perte de temps et d'argent.

Dans le cadre d'un processus traditionnel de traitement des commandes clients, une attention particulière doit être apportée à deux étapes susceptibles de constituer des goulets d'étranglement.



Les goulets d'étranglement au niveau des commandes

La commande est la base sur laquelle se fondent toutes les transactions. L'intégrité des données relatives à la commande est une condition indispensable pour assurer un niveau de service élevé tout au long du processus. Si celui-ci débute avec des informations inexactes ou ambiguës, ses performances en seront affectées. Toutes les activités sont ainsi impactées par les données issues des commandes. Le système traditionnel de traitement des commandes génère plusieurs goulets d'étranglement. La plupart d'entre eux peuvent provoquer de très graves dysfonctionnements et peser lourdement sur les comptes de l'entreprise.

Traitement traditionnel des commandes – impacts sur l'efficacité opérationnelle de votre entreprise :

- recouvrement non performant
- coût élevé du traitement (entre 24 et 48 euros)
- lenteur du traitement
- risque d'erreurs
- satisfaction client médiocre

Les goulets d'étranglement au niveau de la facturation

En fin de processus, votre application SAP génère une facture pour chaque commande. Si votre entreprise recourt à un processus manuel, chacune de ces factures doit être triée, vérifiée, acheminée, traitée et enfin archivée. C'est la raison pour laquelle tant de grandes entreprises consacrent plusieurs heures de travail aux activités de facturation. Malgré tout, des erreurs sont commises et un temps considérable est perdu à en déterminer les conséquences.

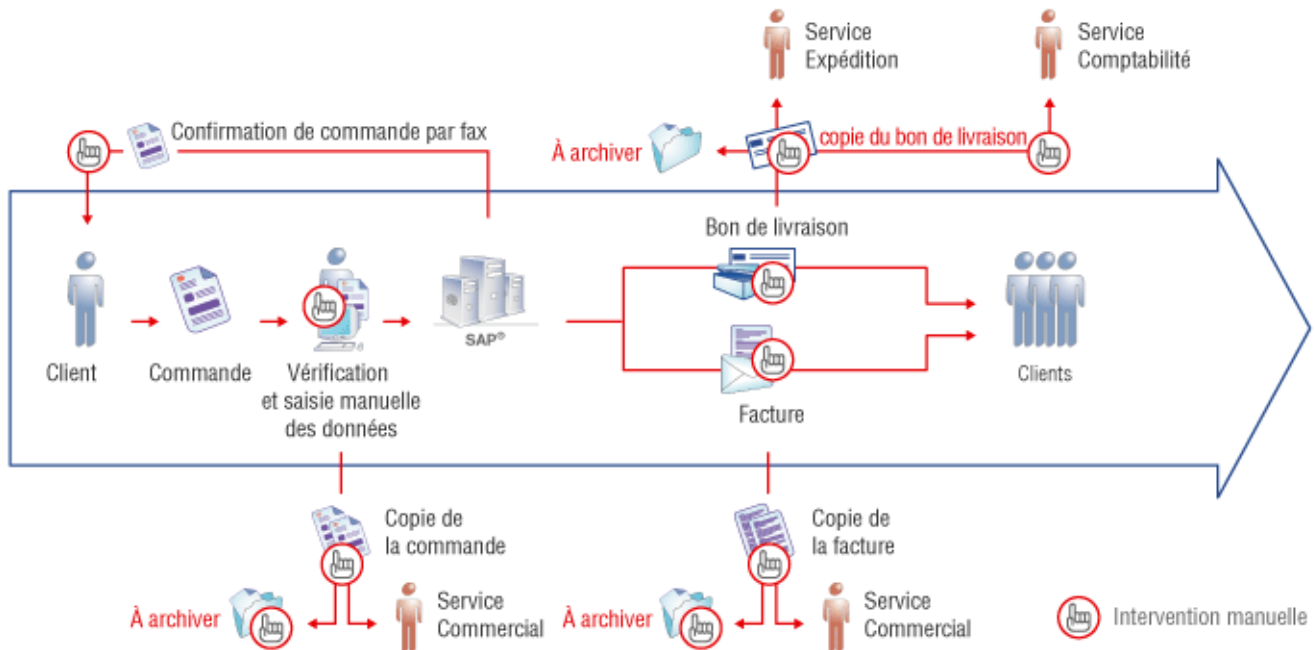
Traitement traditionnel des factures – impacts sur l'efficacité opérationnelle de votre entreprise :

- allongement des délais de recouvrement
- faible taux de productivité du personnel
- coûts élevés de maintenance des matériels d'impression, de télécopie, de pliage, de mise sous pli et d'affranchissement
- coûts élevés de production, de stockage, d'archivage et de recherche des factures papier

De même qu'avec le traitement des commandes, ces goulets d'étranglement peuvent causer des dysfonctionnements considérables générateurs de coûts significatifs dans les comptes de l'entreprise : litiges sur factures, allongement des délais moyens de paiement, problèmes de satisfaction client. Selon des estimations prudentes, les coûts de traitement manuel vont de 24 à 48 euros par facture.

Les risques liés aux interventions manuelles

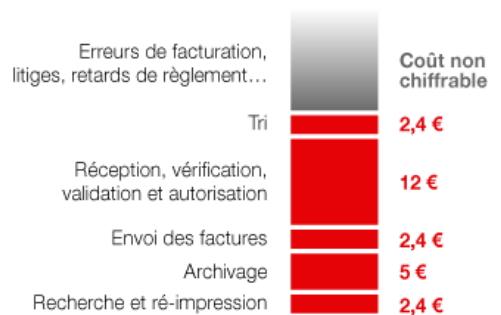
Lorsqu'elles sont traitées de manière traditionnelle, les commandes clients cheminent à travers un réseau complexe de services et de points de contact manuels. Depuis l'arrivée d'une commande jusqu'à son encaissement et son archivage, les entreprises redoutent qu'un point de contact manuel ne provoque des erreurs de livraison dont le client ferait les frais.



Temps et coûts associés à un bon de commande

Pour 1 bon de commande:	Temps total
9 Documents imprimés manuellement	17 min
4 Documents archivés manuellement	
1 Document faxé manuellement	
1 Document envoyé manuellement par courrier	

TRAITEMENT MANUEL



Coût total estimé entre 24 € à 48 € (60\$)

L'automatisation du processus de traitement des commandes clients

L'automatisation du processus de traitement des commandes clients permet d'économiser des milliers de dollars en réduisant le nombre d'interventions manuelles à chaque étape du processus. Cette automatisation permet un raccourcissement du processus de traitement, par la ponctualité des livraisons ainsi que par une réduction des coûts d'impression et des frais postaux. De plus, les factures comportent désormais toutes les informations pré requises, présentées sous une forme claire et concise, ce qui réduit significativement le nombre d'erreurs et de litiges liés à la facturation. Les problèmes sont également identifiés et résolus plus rapidement, et les factures sont encaissées dans de meilleurs délais.

Temps associé au traitement automatisé d'un bon de commande

Pour un bon de commande:	Temps total
1 Document imprimé automatiquement	01 min
2 Documents archive automatiquement	
1 Document faxé automatiquement	
1 Document envoyé manuellement par courrier	

Les conditions d'une mise en œuvre réussie

Plusieurs facteurs clés garantissent la réussite de l'automatisation du processus de traitement des commandes clients.

1. Recherchez une solution optimale.

Recherchez une solution qui intègre l'ensemble de votre processus de traitement des commandes clients. Les besoins exprimés varieront très probablement d'un fournisseur à l'autre. Assurez-vous que la solution sélectionnée est bien conforme à vos propres spécifications ainsi qu'à celles de vos clients et de vos fournisseurs, en termes de prise en charge de différents formats de document, de validation, d'acheminement et d'archivage.

2. Recherchez une solution capable d'être intégrée rapidement.

Dans le choix de la solution, il faut impérativement évaluer les coûts de déploiement, d'intégration et d'évolution pour répondre à vos besoins comme à ceux de vos fournisseurs. Privilégiez une solution capable d'être mise en œuvre rapidement et de s'intégrer parfaitement à vos applications SAP.

3. L'expertise et les connaissances techniques sont des facteurs clés de succès.

L'automatisation réussie d'un processus de traitement des commandes clients doit comporter un volet technologique et un volet expertise. Depuis quand l'éditeur de logiciel met-il en œuvre ces solutions, et avec combien d'installations réussies à son actif ? Assurez-vous qu'il a bien saisi la nature des principales tâches à accomplir, telles que la gestion de la période de transition et l'intégration de la nouvelle technologie.

4. Trouvez des solutions génératrices de valeur ajoutée

La solution doit automatiser chaque étape du processus de traitement des commandes clients. Elle doit tirer parti de votre infrastructure existante, et donc accroître la valeur de vos applications existantes (ERP, logiciels de CRM, etc.)

Votre entreprise rencontre un taux élevé d'erreurs de facturation, un nombre important de litiges, une longueur des cycles de recouvrement et une politique d'audit insuffisante ? Le montant de ses frais généraux peut être élevé en raison de la gestion manuelle de ses processus, sans compter le faible niveau de satisfaction client. Dans ce cas, de nombreux produits disponibles sur le marché peuvent vous aider à automatiser votre processus de traitement des commandes clients en amont et en aval de SAP SD.

Cependant, une seule solution est en mesure de vous proposer un moteur de règles de gestion breveté ainsi que d'assurer la prise en charge de très nombreux formats de documents. Avec Esker DeliveryWare vous pourrez maximiser la valeur de vos applications et raccourcir significativement le délai entre l'émission d'un bon de commande et le paiement de celle-ci.

Esker DeliveryWare et votre application SAP

Esker DeliveryWare est une solution globale qui rationalise les processus de gestion grâce à l'automatisation des tâches improductives et non planifiées, permettant une communication plus personnalisée et plus économique, quels que soient la source ou le mode de diffusion de l'information. Esker DeliveryWare minimise les interventions manuelles de votre processus de traitement des commandes clients sans modifier les processus de gestion en vigueur.

Conçue pour optimiser les flux d'informations internes et externes issus des applications SAP, Esker DeliveryWare est une solution de gestion de documents qui permet aux entreprises de rationaliser leur infrastructure de diffusion à l'aide d'un pôle de communication centralisé, tout en réduisant les délais et les coûts de production de ces documents. Sa mise en œuvre se traduit par une automatisation de tous les processus liés au cycle de commandes clients.



1 Capture des documents

Esker DeliveryWare capture automatiquement les bons de commande, quels qu'en soient le format et la mise en page, depuis toutes les applications, sans nécessiter de programmation spécifique.

2 Moteur de règles DeliveryWare

Esker DeliveryWare repose sur une technologie brevetée, qui identifie et extrait les données dans les documents électroniques. Puis elle détermine, ensuite, le format, les conversions ainsi que les conditions et les actions d'acheminement à mettre en place, en fonction de règles de routage prédéfinies.

3 Diffusion des documents

Les documents sont diffusés automatiquement, conformément aux besoins des entreprises. Ils peuvent être adressés à plusieurs destinataires en utilisant une grande variété de formats (texte, XML, PDF, Idoc, PCL, PS, Tiff, etc.) et de média de diffusion (courrier postal, fax, impression, e-mail, SMS, mise en ligne Web ou transfert de fichiers, etc.).

Une intégration étroite avec les applications SAP

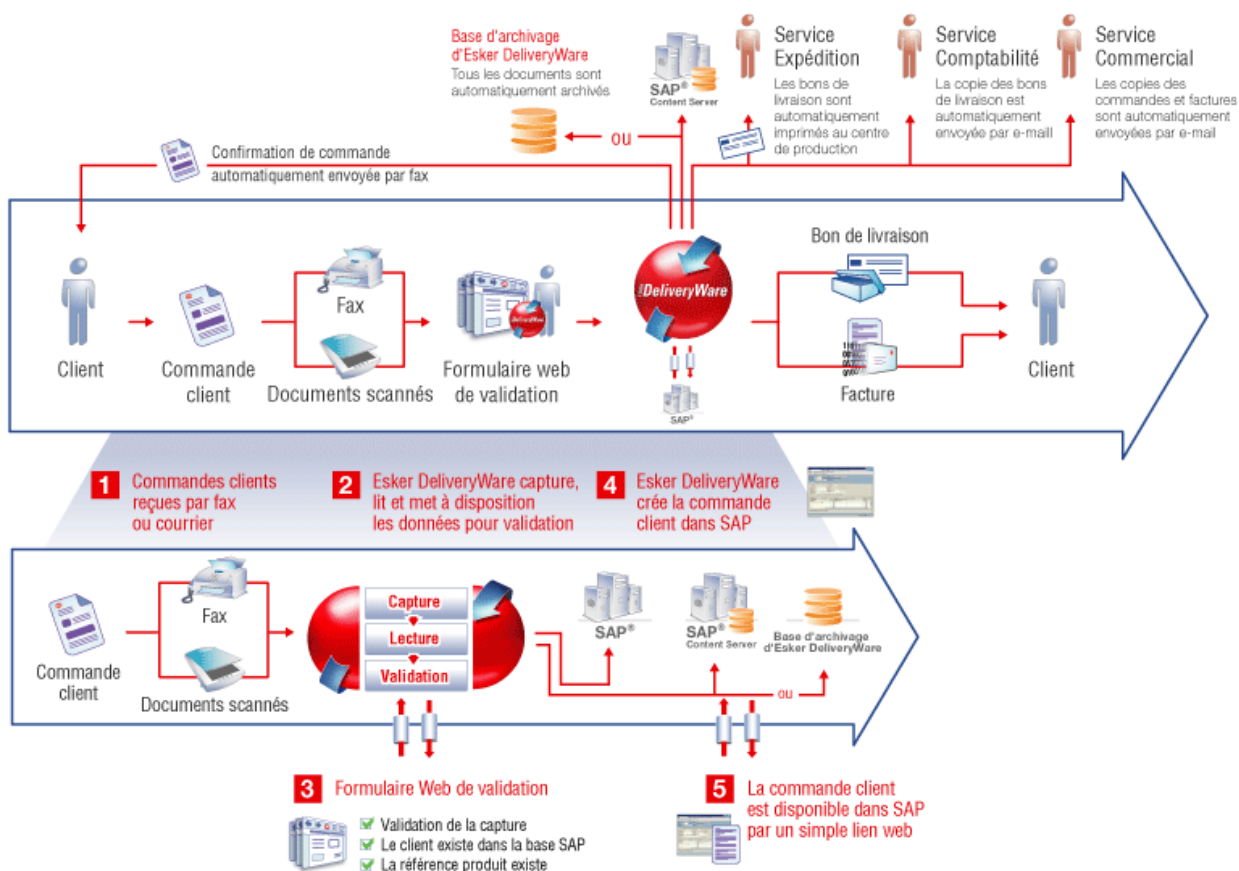
Esker s'engage à vous simplifier la tâche : produit certifié SAP, Esker DeliveryWare s'intègre parfaitement à votre système d'information, sans nécessiter de reprogrammation ni de modification des processus de gestion.

Les bons de commande entrants sous divers formats (papier, fax, fichier électronique, etc.) sont automatiquement capturés, validés et transférés sur le serveur de contenu SAP ou le référentiel Esker DeliveryWare. De plus, les caractéristiques du bon de commande (nom du client, référence du produit, quantité, prix) sont automatiquement enregistrées dans SAP, ce qui évite toute saisie manuelle.

Comme l'objet commande dans SD est lié au document enregistré, l'utilisateur peut, si nécessaire, retrouver directement le document original à partir de l'interface graphique SAP.

Le processus comporte les étapes suivantes :

- lorsqu'un bon de commande arrive, il est automatiquement pris en charge par Esker DeliveryWare : le document est identifié, converti au moyen de la technologie OCR (reconnaissance de caractères) et les caractéristiques de la commande en sont extraites.
- l'utilisateur reçoit une notification lui indiquant qu'une nouvelle commande est arrivée et qu'elle doit être validée.
- en cliquant sur le lien figurant sur l'e-mail de notification, l'utilisateur ouvre l'interface web Esker Document Manager pour accéder au formulaire de validation de commande accessible en ligne.
- au moyen d'interfaces de programmation d'applications de gestion (BAPI), le logiciel vérifie que le client et la référence de produit existent déjà dans les bases de données SAP Client et Matériel.
- en cas d'incohérence entre le document et les enregistrements des bases de données SAP, l'utilisateur peut parcourir les bases de données principales de SAP afin de corriger directement les données extraites dans le formulaire en ligne.

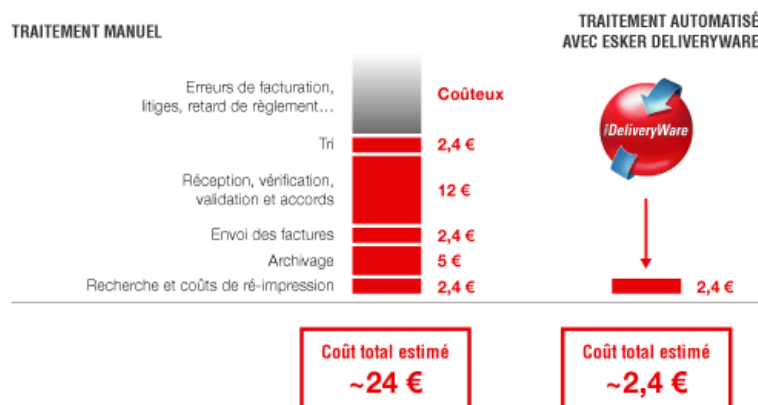


Les bénéfices de l'automatisation du processus de traitement des commandes clients avec Esker DeliveryWare 4.0

Esker DeliveryWare réduit les délais entre la réception des commandes et le paiement des factures en éliminant les processus manuels.

La solution DeliveryWare :

- réduit vos coûts de traitement du processus de traitement des commandes clients (jusqu'à 70 %)
- améliore vos flux de trésorerie et accélère vos encaissements
- réduit les coûts de stockage des documents avec l'archivage électronique
- accélère la réception et la saisie de vos commandes client (jusqu'à 65 %)
- accroît l'exactitude des saisies de données (jusqu'à 99 %)
- réduit le temps passé par votre personnel (jusqu'à 65 %)
- améliore les délais de livraison
- accroît le niveau de satisfaction client



Étude de cas

Le service client d'une entreprise leader sur le marché des appareils de surveillance respiratoire traitait manuellement ses bons de commande, notamment au niveau de la saisie dans SAP.

Les employés de ce service recueillaient sur le télécopieur jusqu'à 700 bons de commande entrants par jour, puis saisissaient manuellement les données correspondantes. Les coûts de main-d'œuvre correspondants s'élevaient à près de 80 000 euros par an. Les achats de papier et d'encre ainsi que la location des télécopieurs se montaient à 30 000 euros par an.

Lent et fastidieux, ce processus faisait perdre beaucoup de temps. Les commandes s'entassaient avant d'être finalement recueillies et confiées aux employés disponibles.

L'entreprise a donc mis en œuvre Esker DeliveryWare afin d'automatiser le traitement des commandes entrantes dans SAP, en utilisant un module de reconnaissance d'image pour traiter les fichiers TIFF issus du fax, en les intégrant dans un processus de validation et en les convertissant au format IDoc pour les gérer dans SAP.

Ce processus ne fait plus intervenir les employés du service client, ce qui s'est traduit par une économie globale de 107 000 euros par an et un retour sur investissement réalisé en moins de six mois.

Conclusion

L'automatisation du processus de traitement des commandes clients améliore significativement les résultats financiers des entreprises qui cherchent à réduire leurs dépenses, en diminuant de plus de 70 % les coûts imputables à la main d'œuvre, aux consommables, aux erreurs et aux délais de paiement. Ce processus nécessite de piloter des transactions qui se déroulent en plusieurs étapes, et qui sont traitées à des moments différents par des systèmes différents. Les améliorations des indicateurs de performance (le gain d'un seul jour sur les délais de paiement, par exemple) peuvent se traduire par plusieurs milliers d'euros de flux de trésorerie supplémentaires. Pour réussir cette automatisation, il est nécessaire d'évaluer attentivement les solutions disponibles sur le marché afin de trouver celle qui répond aux besoins spécifiques de votre processus. Des procédures de gestion inefficaces sont susceptibles de faire perdre aux entreprises des occasions exceptionnelles d'améliorer leur rentabilité et de devenir leaders sur leur marché.

A propos d'Esker

Leader reconnu sur son marché, Esker aide les organisations à rationaliser les traitements manuels fortement consommateurs de papier, en automatisant les flux de documents entrants, internes et sortants. Avec son offre de solutions de diffusion de documents basée sur une technologie brevetée (**Esker DeliveryWare**) et de services hébergés (**Esker on Demand**), Esker propose une solution globale permettant d'automatiser chacune des phases des différents processus d'échanges de données professionnelles. Pour les clients, la mise en œuvre de ces solutions se traduit par des performances opérationnelles immédiates et significatives, des réductions de coûts et un retour sur investissement mesurable d'une durée de trois à six mois.

Fondée en 1985, la société Esker bénéficie d'une présence internationale, avec plus de 70 000 clients et des millions d'utilisateurs sous licence répartis dans le monde entier. Le siège social mondial d'Esker se situe à Lyon. Pour plus d'informations, visitez notre site : www.esker.fr.

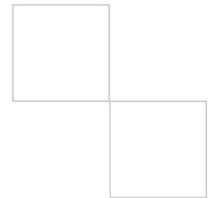
Contacts

Esker France – Siège social

10 rue des Emeraudes ■
69006 Lyon ■ France

Tel: +33 (0)4 72 83 46 46 ■ Fax: +33 (0)4 72 83 46 40

Email: commercial@esker.fr ■ www.esker.fr



Allemagne ■ Munich

Italie ■ Milan

Espagne ■ Madrid

Royaume Uni ■ Derby, Derbyshire

Australie ■ Newton NSW

USA ■ Madison WI ■ Lake Forest, CA

Asie ■ Singapour

