



KONE DIVISE PAR DEUX LE DÉLAI D'ENVOI DE SES FACTURES CLIENTS GRÂCE AUX SOLUTIONS D'ESKER

KONE, un des leaders mondiaux des solutions de transport vertical dans des bâtiments neufs ou existants, a choisi les solutions Esker pour automatiser et externaliser l'envoi de ses factures clients par courrier en France, soit plus d'un million de pages par an. Mises en œuvre en moins de 8 jours avec une véritable approche métier, les solutions Esker ont permis à KONE de diviser par deux le délai d'envoi des factures clients et de rentabiliser son investissement grâce aux seules économies réalisées sur l'affranchissement. Ce projet qui s'inscrit dans la stratégie d'externalisation informatique du groupe, permettra également à KONE de passer progressivement de la facturation papier à la facturation électronique.

Le contexte

En France, KONE gère 100 000 ascenseurs et 130 000 portes de bâtiments pour le compte de plus de 100 000 clients, parmi lesquels une majorité de syndicats. KONE est donc confronté à une importante volumétrie en termes de facturation clients : plus de 355 000 plis sont envoyés par an, avec des pics de volume allant de quelques centaines à plus de 40 000 factures certains jours.

Le besoin

Ayant fait le choix d'externaliser le traitement et l'envoi de ses factures en cohérence avec la stratégie du groupe, KONE souhaitait se doter d'un nouveau prestataire pour palier à un taux d'incidents élevé, à un manque de traçabilité et à des capacités d'envoi restreintes. Ses objectifs étaient les suivants :

- Se doter d'une solution compatible avec son environnement applicatif
- Modéliser ses processus au travers de règles de gestion
- Renforcer la sécurité des échanges avec son prestataire
- Tracer l'ensemble des factures de manière unitaire
- Gérer la composition des documents en insérant un fond de page au recto et une publicité au verso du document
- Mettre en place des rapports statistiques
- Obtenir un SLA de qualité
- Passer progressivement du format papier au format électronique

La solution

Mises en œuvre en moins de 8 jours/homme sans aucun développement spécifique, les solutions Esker permettent aujourd'hui à KONE d'automatiser et d'externaliser l'envoi de ses 355 000 plis par an, soit 1 200 000 pages, via le centre d'édition d'Esker où elles sont imprimées, mises sous pli, affranchies et remises en poste.

Les solutions Esker ont su répondre aux objectifs de KONE en termes de compatibilité, de composition de documents, de traçabilité, de sécurité ou encore de qualité de service.

Plus encore, elles ont permis à KONE de bénéficier de nouvelles fonctionnalités telles que le regroupement automatique des factures d'un même client dans un seul pli afin notamment de gagner en coûts.

Parallèlement, les factures nécessitant un traitement spécial (1 à 2 % des factures) peuvent à présent être bloquées et soumises en validation. Leur envoi est ainsi assuré en 72 heures là où 3 semaines à deux mois étaient auparavant nécessaires pour effectuer un tri en interne.



Face à un processus critique tel que la facturation clients, nous souhaitons disposer d'un niveau de qualité et de traçabilité irréprochable. Esker a su répondre parfaitement à nos attentes et nous a même apporté des solutions allant au-delà de ce que nous avons imaginé telles que le regroupement des factures d'un même client au sein d'un seul pli, le Transpromo ou encore la remontée automatique des courriers non distribués. Nous avons également choisi Esker pour sa double expertise de l'édition et de la dématérialisation qui nous permettra de passer progressivement de la facturation papier à la facturation électronique.

Arnaud Allavena — Chef de Projets — KONE France



Une des clefs de la réussite de notre projet d'externalisation de l'envoi des factures clients est l'approche métier que nous avons adoptée : plus qu'un projet informatique, c'est avant tout un projet métier qui nécessite de comprendre les processus fonctionnels ! Aujourd'hui, nous sommes très satisfaits des solutions Esker. La mise en œuvre a été réalisée dans un délai record de 8 jours. A peine 10 jours sans formation ont été nécessaires pour la prise en main. Et surtout notre investissement a été rentabilisé grâce aux seules économies réalisées sur l'affranchissement en regroupant les factures par clients !

Arnaud Allavena – Chef de Projets – KONE France

Les bénéfices

Un délai d'envoi des factures clients divisé par deux

L'automatisation et l'externalisation de l'envoi de ses factures a permis à KONE de gagner en rapidité : 2 jours suffisent à présent pour envoyer plus de 20 000 courriers, là où une semaine était auparavant nécessaire.

Réduction significative des coûts d'envoi et d'affranchissement

Malgré une hausse des coûts liée à l'impression des factures en couleur, KONE a réalisé d'importantes économies sur les coûts d'envoi et d'affranchissement, notamment grâce au regroupement automatique des factures d'un même client au sein d'un seul pli.

Une communication Transpromo

KONE peut aujourd'hui bénéficier des avantages du Transpromo en utilisant ses factures pour véhiculer des messages marketing grâce à une impression en couleur incluant systématiquement une page de communication à destination du client au verso.

Une meilleure flexibilité et traçabilité

KONE bénéficie enfin :

- d'une capacité d'envoi plus importante grâce aux infrastructures des usines courriers d'Esker lui permettant de mieux répondre aux pics d'activités liés à sa facturation,
- d'une meilleure traçabilité grâce à une remontée des statuts d'envoi dans son application,
- d'une gestion des courriers non distribués : aujourd'hui géré en 48 heures.

Fort du succès de ce premier projet, KONE a étendu l'utilisation des solutions Esker à l'envoi de 25 000 courriers de relances dont 2 700 lettres recommandées avec accusé de réception, ainsi qu'à celui de ses attestations de TVA.

Grâce aux solutions Esker, KONE mettra également très prochainement en place la dématérialisation des factures clients et leur archivage en ligne sur la plate-forme de l'éditeur.

A propos de KONE

KONE assure à tous un accès facile et sûr aux immeubles d'habitation, aux lieux publics et à tous les espaces de vie. De la Tour Oxygène à Lyon à l'Opéra de Paris, en passant par tous les lieux de vie modernes ou anciens, KONE propose des solutions innovantes pour l'installation, la maintenance et la modernisation d'ascenseurs, d'escaliers mécaniques, et de portes automatiques.

Pour assurer cette qualité de service, KONE emploie en France près de 3 500 personnes dont plus de 2 500 techniciens. Le groupe intervient dans 50 pays dans le monde et a réalisé un chiffre d'affaires de 5 milliards d'euros en 2010.

www.kone.com