



## SAP France — Département Formation

Grâce à Esker DeliveryWare, le centre de formation de SAP France réduit considérablement le temps de diffusion de ses factures et améliore ainsi sa productivité



SAP, leader mondial de solutions de gestion d'entreprises, a choisi d'équiper son centre de formation en France de la solution Esker DeliveryWare. Le centre maximise ainsi la qualité de service apportée à sa clientèle et améliore la productivité.

### A propos de SAP®

**Secteur :** Informatique

#### Profil de l'entreprise :

Leader mondial de solutions de gestion d'entreprise pour toutes les industries

#### Enjeux :

Automatiser les processus de gestion des documents liés à l'inscription et à l'envoi des factures du centre de formation SAP pour se concentrer sur son cœur de métier

#### Solution :

Déployer la solution Esker DeliveryWare de mise en forme et de diffusion automatique des documents du centre de formation

#### Documents :

Description de cours, feuille de présence signée, attestation de présence et facture

#### Avantages et bénéfices :

- Economies de plus de 60% sur les coûts de diffusion des courriers de facturation
- Gains de temps et de productivité significatifs
- Réduction du cycle de paiement des formations

#### Architecture :

- Composition et diffusion: Esker DeliveryWare 3.5 FP1 (SAP certified solution)
- ERP : R/3 de SAP
- Scan et reconnaissance de caractères (OCR) : OCR d'Esker DeliveryWare

### La situation

Le centre de formation de SAP France dispense l'ensemble des formations SAP à ses clients depuis ses locaux parisiens. Chaque mois, environ 600 personnes sont formées, ce qui génère d'importants flux de documents, notamment au moment de la diffusion des factures.

En effet, pour être validée, une facture doit être envoyée avec la description du cours correspondant, la feuille de présence signée et l'attestation de présence de SAP. Tous ces documents sont issus de sources différentes et leur regroupement est souvent long et fastidieux.

Chaque mois, l'envoi des factures à l'ensemble des clients du centre de formation nécessite deux jours et demi de travail pour quatre personnes, soit environ 80 heures de tâches manuelles.

### Le besoin

SAP cherchait une solution simple lui permettant d'optimiser sa relation client en automatisant le traitement de l'ensemble de ses flux documentaires : demandes d'inscription reçues par fax, description des cours au format PDF, feuilles de présences à scanner, factures et attestations de présence générées par SAP R/3.



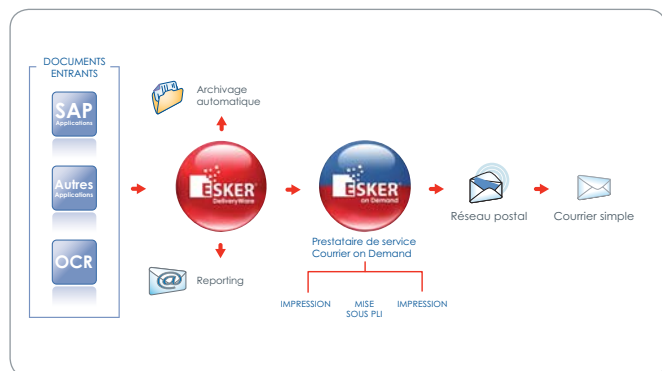
Grâce à Esker DeliveryWare, l'envoi des factures a été complètement automatisé et les assistantes formation peuvent aujourd'hui se consacrer à des tâches à plus forte valeur ajoutée.

Fatiha Benaini ▪ Responsable ADV  
Formation SAP France

**Esker DeliveryWare nous a permis de réduire de 60% le coût de diffusion des factures du centre de formation et d'améliorer significativement notre productivité.**

Fatiha Benaini ■ Responsable ADV ■ Formation SAP France

## La solution



Esker DeliveryWare est une solution complète qui prend en charge les documents d'un bout à l'autre de la chaîne: reconnaissance des données brutes issues de SAP R/3 au format RDI, mise en forme et production des factures et des attestations de présence puis diffusion automatique de ces documents.

En parallèle, les feuilles de présence signées sont scannées et le logiciel de reconnaissance de caractères extrait les données nécessaires à la reconnaissance et à l'affiliation à une formation donnée.

Une fois la demande d'impression de facture lancée dans SAP, Esker DeliveryWare va chercher l'ensemble des documents à joindre à la facture, les regroupe et les envoie pour impression et mise sous pli grâce au service Courier on Demand d'Esker.

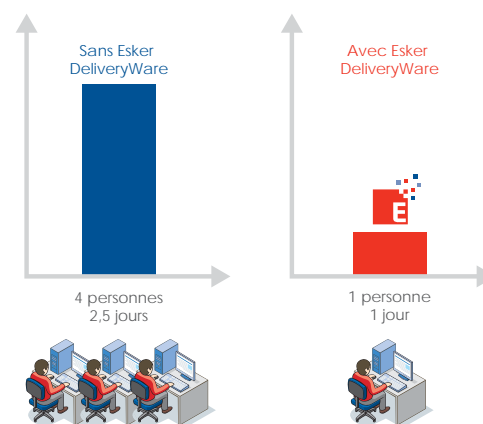
En fin de processus, Esker DeliveryWare génère automatiquement un rapport détaillé et transmis par e-mail à la responsable de l'ADV Formation. Ce rapport détaille pour chaque facture non traitée automatiquement la liste des documents manquants. Il suffit alors de gérer manuellement ces exceptions. Cette intervention pourrait même être elle aussi automatisée à la demande de SAP, réduisant ainsi à zéro le temps de diffusion des factures du centre de formation.

## Les bénéfices

- **Gains de temps et de productivité** : les assistantes formation se consacrent aujourd'hui à des tâches à plus forte valeur ajoutée
- **Réduction du cycle de paiement** des formations d'au moins 3 jours
- **Economies de plus de 60% sur les coûts de diffusion des courriers de facturation** grâce à l'utilisation d'un prestataire de service externe

### Envoi des factures

Comparaison du temps de diffusion des factures du mois du centre de formation



Esker DeliveryWare permet au centre de formation de se libérer des tâches manuelles en automatisant l'ensemble de ses flux documentaires et de réaliser des économies significatives sur ses coûts de fonctionnement. Devant le succès de cette implémentation, d'autres services internes à SAP sont intéressés par la solution Esker DeliveryWare: l'administration des ventes, le service marketing, la direction des moyens généraux et le service achats.

©2007 Esker S.A. Tous droits réservés. Esker et le logo Esker sont des marques commerciales de Esker. Toutes les autres marques mentionnées dans ce document appartiennent à leurs propriétaires respectifs.