

Solution de traitement des factures fournisseurs

ÉTUDE DE CAS

Problématique :

- Modèle d'organisation mondial
- Réduire les coûts et la charge de travail liés au traitement des factures fournisseurs
- Maintenir une vue d'ensemble sur 50 000 factures fournisseurs par mois
- Digitaliser le traitement des commandes clients

Solution :

- Solution Invoice déployée dans près de 100 pays
- Équipement matériel et logiciel à l'échelle mondiale
- Intégration transparente dans le workflow SAP existant
- Déploiement de la solution Order pour le traitement dématérialisé des commandes clients

Bénéfices :

- Traitement efficace de 600 000 factures fournisseurs par an dans le monde
- Visibilité totale sur l'ensemble des factures fournisseurs
- Retour sur investissement atteint en 18 mois
- Réduction des coûts de traitement
- Diminution de 50 % du temps de traitement des commandes clients



Les add-ons SAP s'internationalisent : Europe, Asie, Afrique, Australie et Amérique

La transparence, c'est essentiel ! Plus une entreprise est présente à l'international et sa taille conséquente, plus cette transparence revêt d'importance. Eli Lilly and Company, l'un des plus grands groupes pharmaceutiques, reçoit chaque mois plus de 50 000 factures de fournisseurs du monde entier. Ses objectifs ? Conserver une vue d'ensemble de toutes ses factures et réduire ses coûts. Le logiciel de traitement électronique des factures fournisseurs de Doxis lui permet de les atteindre tous les deux.

Il n'est donc pas surprenant qu'après le projet Invoice, Lilly ait également décidé de s'attaquer à ses plus de 150 000 commandes clients entrantes, désormais traitées numériquement à l'échelle européenne grâce à la

solution Order. D'autres sites non européens devraient également suivre.

Simplifier le traitement des factures

Comme c'est la norme dans l'industrie pharmaceutique, les brevets sur les médicaments arrivent un jour à expiration. Et, cette expiration implique invariablement des économies. Réduire les coûts des processus sans toucher à la recherche, au développement ni à la production. C'est dans ce cadre que les coûts généraux ont notamment été passés en revue, le traitement des nombreuses factures fournisseurs en faisant également partie.

Si quelques factures parvenaient déjà au format électronique, la

grande majorité transitait encore par voie papier. Chaque facture papier recevait un tampon de réception au service courrier, puis pouvait rester jusqu'à six semaines dans le circuit de validation.

Les factures électroniques, elles, bénéficiaient au moins d'un contrôle et d'une validation électroniques via le workflow SAP. Le traitement électronique des factures était donc nettement plus rapide, mais pouvait s'avérer complexe, faute d'une vision d'ensemble claire. Dans un premier temps, l'objectif a consisté à simplifier le traitement des documents.

Révision de la décision

L'approche initiale consistait simplement à trouver un nouveau

prestataire pour les factures électroniques. Un prestataire capable de modéliser ce processus de façon simple pour les utilisateurs. Les documents papier devaient pour l'instant rester au format papier, aucune modification n'étant prévue à ce niveau. Et ce, même s'il était indéniable que ce circuit de validation était lourd, peu transparent et coûteux à gérer. Mais, comme cela arrive souvent, le projet révèle que d'autres modes de fonctionnement peuvent s'avérer mieux adaptés. Lilly remet donc en question l'idée initiale du « papier reste au format papier » et décide de coupler un outil SAP de traitement des factures fournisseurs aux factures électroniques.

Il s'agit à présent de trouver un fournisseur pour ses deux éléments. C'est par le biais de recommandations que Lilly découvre Doxis. Il peut paraître inhabituel, dans un premier temps, qu'un groupe mondial réalisant plusieurs milliards de dollars de chiffre d'affaires

annuel fasse confiance aux compétences d'un éditeur de logiciels de la taille d'une PME pour un processus aussi central que le traitement des factures fournisseurs. Mais l'entreprise en question ressort constamment du lot lors des phases de sélection et de décision. Doxis propose exactement ce dont Lilly a besoin avec sa solution Invoice qui finit par convaincre.

Collaboration avec OB10

En étroite collaboration avec OB10, le nouveau prestataire chargé de la gestion des factures électroniques, Doxis définit le cahier des charges de la transmission des données électroniques à la solution Invoice.

Un modèle d'organisation de portée mondiale

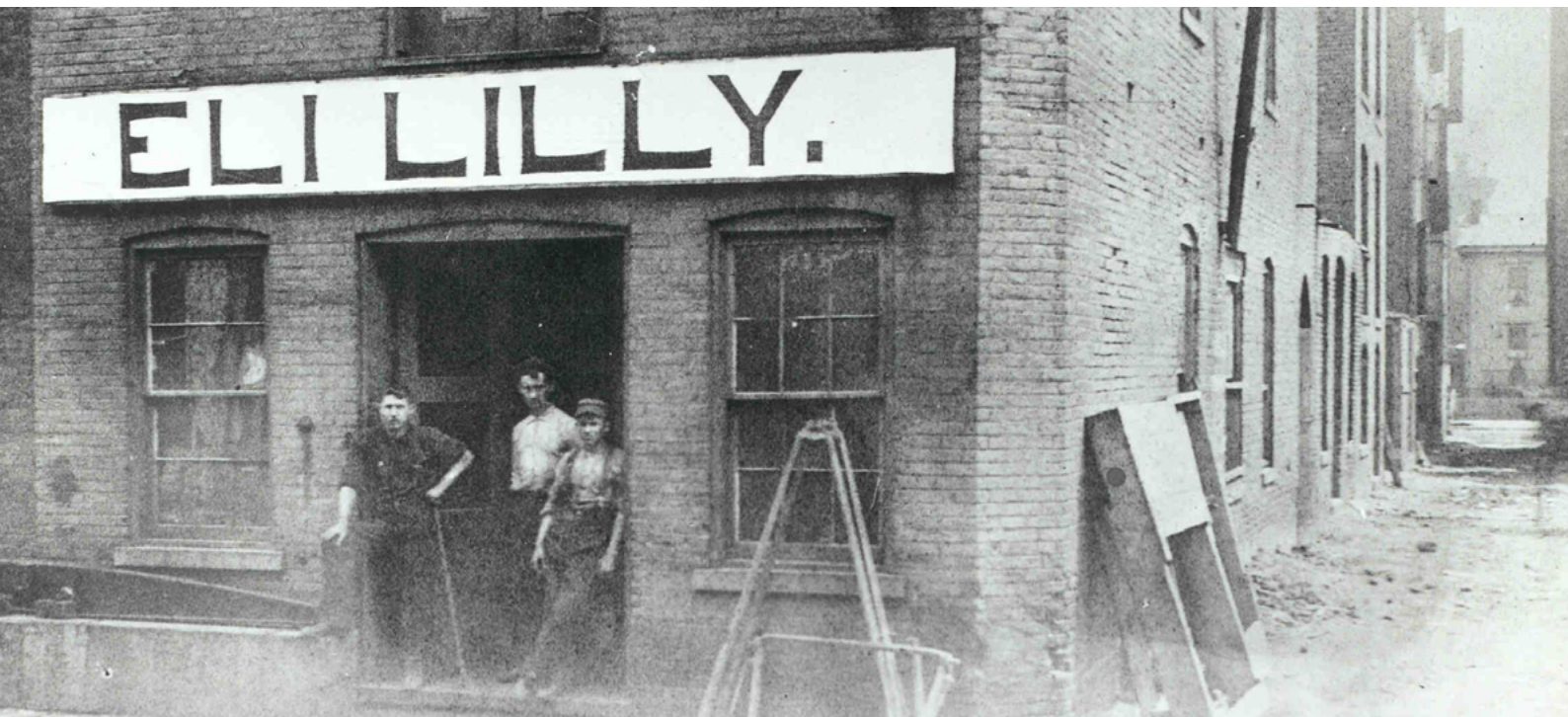
La voie est ainsi ouverte au traitement électronique des factures papier. Pour traiter efficacement le volume mensuel

de factures papier, certaines conditions préalables doivent être remplies.

Un modèle d'organisation mondial est ainsi élaboré conjointement. Dans un premier temps, toutes les filiales sont intégrées au progiciel SAP ERP du groupe. Il faut ensuite trouver un *Business Process Owner* (BPO) adéquat, capable non seulement de convertir les documents papier au format électronique, mais aussi de s'intégrer dans le processus de facturation de Lilly. Il est clair que le BPO doit être une entreprise disposant non seulement d'une expérience suffisante, mais aussi de ressources adéquates dans différents pays. Le choix se porte sur Hewlett Packard (HP).

Le centre de services partagés de Lilly traite les questions ponctuelles concernant les factures

Une adresse de facturation Lilly est créée en Pologne, en Chine et en Inde, en lien avec le BPO.





Chaque fournisseur est informé de l'adresse de facturation valable pour lui dans le pays concerné. Depuis lors, HP réceptionne les factures papier de Lilly, les numérise, puis extrait et valide les données. Mais ce n'est pas tout : HP enregistre également les factures directement dans l'ERP SAP de Lilly.

Pour garantir une réponse rapide au BPO lorsque des questions ponctuelles sur une facture se posent, Lilly a mis en place des centres de services partagés (Shared Service Centers ou SSC). Ces SSC internes à Lilly, basés au Mexique, à Kuala Lumpur et en Irlande, disposent des compétences spécialisées nécessaires pour répondre sans délai au BPO via la solution Invoice.

Dans un souci de traçabilité, le BPO et les SSC utilisent la même application et traitent les opérations directement au sein du système.

Certaines factures ne sont pas numérisées par le BPO

Il arrive toutefois que certaines factures ne puissent pas être traitées par le BPO. C'est notamment le cas lorsque le contenu est sensible ou complexe, que les prestataires de services postaux de certains pays ne sont tout simplement pas fiables, ou que des factures en provenance de certains pays ne peuvent pas être expédiées. Pour ces raisons, des scanners locaux sont installés dans les filiales Lilly concernées. Au total, 17 pays numérisent actuellement les factures directement au sein de la filiale, avant de transmettre les données de facturation au BPO via la solution Invoice.

Une collaboration fluide au sein du groupe international Lilly

Au-delà de la réduction des coûts apportée par la solution Invoice et de la transformation des processus qui en découle, deux autres avantages majeurs sont à noter : la transparence, ainsi qu'une collaboration efficace et rapide par-delà les frontières. La

collaboration au sein du groupe international Lilly s'effectue de manière fluide, traçable à tout moment et sans complexité. Le Global Senior Projects and Release Manager compétent chez Lilly partage ce point de vue :

« Grâce à cette solution, nous avons fait d'une pierre plusieurs coups. Non seulement nous sommes parvenus à faire baisser nos coûts en très peu de temps, mais nous disposons enfin d'une vue d'ensemble déterminante sur toutes nos factures fournisseurs. En outre, la collaboration à l'échelle mondiale est désormais d'une simplicité et d'une fluidité remarquables. Par ailleurs, nous avons atteint le ROI concernant l'ensemble des solutions Doxis en seulement 18 mois. »

Conseil. Logiciels. Matériel. Formation : Doxis

En plus du conseil en processus et de la conception du modèle, Doxis a équipé tous les sites BPO et les 17 filiales Lilly en scanners et en logiciels de traitement des factures fournisseurs. La solution Invoice est déjà déployée pour

Lilly dans près de 100 pays. Des formations adaptées ont été organisées dans différents pays, ainsi que dans des espaces situés dans des aéroports internationaux.

La connaissance de la solution et le savoir-faire spécifique lié aux processus Lilly ont été mis en commun par des utilisateurs clés, puis transmis aux SSC, aux filiales et au BPO. Des sessions de mise à niveau régulières garantissent que les connaissances restent toujours à jour. Car la maîtrise du fonctionnement d'un outil permet de l'utiliser rapidement et correctement. La rapidité est bien entendu un facteur clé, car un traitement de qualité et rigoureux permet à son tour de gagner du temps.

Les tableaux pour les rapports, le moniteur pour la vue d'ensemble

Les activités du BPO sont suivies grâce à des rapports hebdomadaires analysés par le SSC compétent. Une transaction Z propre à Lilly génère des

rapports détaillés à partir des tables de la solution Invoice. Ces données riches en informations ne servent pas seulement au suivi : elles permettent également des analyses statistiques et des déductions.

Il est ainsi possible de visualiser la durée des différentes opérations de traitement ainsi que les délais d'attente moyens des factures. Cela permet de contrôler le respect du contrat de niveau de service conclu avec le BPO. Grâce au composant central, le moniteur Invoice Monitor, qui affiche clairement le statut de traitement de l'ensemble des factures, toute inefficacité dans le traitement est immédiatement identifiable. Doxis propose à Lilly, depuis son siège social de Stuttgart, un support assorti d'un délai de réponse d'une heure. En raison des différents fuseaux horaires, le support est joignable jusqu'à 23 h CET, afin de permettre un accès à distance rapide à l'ensemble des systèmes Lilly dans le monde. Un support 24 h/24, 7 j/7 est disponible immédiatement en cas de besoin.

La solution Invoice au sein du groupe Lilly bientôt complète

La solution Invoice devrait prochainement être intégrée dans le reste du groupe Lilly avant d'être déployée en dernier lieu aux États-Unis et au Canada. Ce déploiement doublera une nouvelle fois le volume de factures traité par le logiciel.

Depuis juillet 2017, Lilly utilise également la solution Order en production en Europe et diminue de plus de 50 % le temps de traitement de ses commandes.

Les États-Unis et la région Asie-Pacifique sont les prochaines étapes sur la feuille de route (planification 2018/2019).



Fondé à Indianapolis (États-Unis) en 1879 par le pharmacologue, officier et entrepreneur Colonel Eli Lilly, le groupe pharmaceutique figure aujourd'hui parmi les plus importants laboratoires au monde. Depuis lors, l'entreprise a mis sur le marché de nombreux médicaments réputés. Dans les domaines de l'endocrinologie, de l'oncologie, de la psychiatrie et de la neurologie, de l'urologie, de la cardiologie et des maladies infectieuses, Eli Lilly and Company met continuellement au point de nouvelles approches thérapeutiques et technologies.

La constance de la qualité des médicaments constitue une priorité absolue. La première préparation à base d'insuline, la première production industrielle de pénicilline, le vaccin contre la poliomyélite et la fluoxétine, antidépresseur le plus prescrit dans le monde à ce jour, comptent parmi les médicaments issus des laboratoires Lilly.

Grâce à ses investissements en recherche et développement et à ses plus de 38 000 collaborateurs, le groupe Lilly occupe un rôle de