

Orange France Telecom

Centre de Services Partagés dédié à la comptabilité chez Orange France Telecom

En 2006, le groupe France Telecom lance un grand projet de transformation de son département financier devant permettre l'optimisation des processus « Sales to Cash », « Procure to Pay » et de la comptabilité. Pour cela le groupe décide d'industrialiser les processus métiers via la mise en place d'un Centre de Services Partagés comptable bâti sur un référentiel unifié avec le référentiel de gestion du groupe.

La fondation de ce grand projet est la mise en place d'un ERP unique pour l'ensemble des filiales. Oracle eBusiness suite est choisi comme le socle de cette transformation.

Il était ensuite nécessaire d'améliorer l'efficacité des processus financiers en les automatisant.

C'est dans cette logique que France Telecom a choisi Kofax MarkView comme solution d'automatisation du traitement des factures fournisseurs.

Le CSP (Centre de Services Partagés dédié à la comptabilité) du Service d'Information Finance du Groupe France Telecom est une entité de plus 750 personnes gérant la comptabilité des filiales françaises. Il est organisé en 8 sites répartis sur le territoire chacun étant spécialisé sur un processus (immobilisation, fournisseur, client entreprise, client grand public...). Il assure les opérations comptables d'une trentaine de filiales, les deux plus importantes étant Orange et France Telecom. Le CSP gère les activités transactionnelles dans l'ERP mais intègre également des activités à forte valeur ajoutée, comme les travaux de clôture des comptes qui nécessitent des compétences sur les normes IFRS ou sur de la fiscalité. Il doit disposer des informations au plus vite, pour présenter en permanence à la direction un EBITDA à J+5 et garantir une visibilité optimale. Il se fonde donc sur une source d'information unique et constamment fiabilisée.

Au sein du CSP comptable, la Comptabilité Fournisseurs qui regroupe près de 200 comptables est amenée à travailler avec près de 12 000 personnes qui effectuent des demandes d'achats et 200 gestionnaires de commande qui vérifient la conformité de la commande avant transmission aux fournisseurs.



Orange France Telecom est une société française de télécommunications. Elle emploie près de 172 000 personnes dont 105 000 en France et sert près de 226 millions de clients dans le monde.

Chiffres clés Comptabilité Fournisseurs :

- ◆ Environ 1,2 millions de factures d'achats dont 450 000 traitées manuellement
- ◆ 750 000 factures EDI traitées avec les mêmes workflows
- ◆ Coût du traitement d'une facture (non EDI) après automatisation : 7 € au lieu de 12 €
- ◆ Effectif réduit de 37 Équivalent Temps Plein gérant le traitement manuel des factures.

« L'automatisation par Kofax MarkView de la Comptabilité Fournisseurs apporte trois bénéfices majeurs : la réduction des coûts de traitement, l'amélioration de la visibilité financière du groupe et une augmentation de l'efficacité des équipes comptables par un recentrage sur des tâches à plus forte valeur ajoutée. »

Djamel Benallal, Finance Directeur Finances Groupe Solutions, Orange

Le défi

Le Groupe désirait répondre à trois enjeux majeurs :

Augmenter l'efficacité des traitements en automatisant des tâches manuelles fastidieuses, génératrices d'erreurs et en permettant aux équipes de la Comptabilité Fournisseurs de se concentrer sur des tâches à fortes valeurs ajoutées.

Permettre une meilleure visibilité financière avec des informations de qualité. Non seulement au jour le jour mais surtout en période de clôture mensuelle et annuelle afin de fournir au CFO une information fiable le plus rapidement possible.

Le troisième défi était de pallier à une vague assez importante de départ à la retraite sans avoir recours à de nouveaux recrutements tout en améliorant à la fois la rapidité des traitements et la qualité de vie des employés du CSP.

La solution : automatiser le processus de traitement des factures fournisseurs

L'automatisation des processus associée à la dématérialisation des documents comptables permet d'augmenter la notion de services et la qualité de l'information, tout en palliant la décroissance naturelle des effectifs. Elle est essentielle, puisque la Comptabilité Fournisseurs est gérée sur deux sites distincts, Rouen gérant le back-office (scans, enregistrements) et Marseille le front-office (clôture, réclamations, etc.).

Le système d'informations Finances doit donc disposer des informations au plus vite, pour garantir le bon fonctionnement du processus de clôture : arrêt des auxiliaires à J-4, résultats opérationnels et arrêté des comptes mensuels à J+2 selon un référentiel unique, de bout en bout, avec une production simultanée des comptes en IFRS (normes internationales d'information financière).

Capture et workflow

Les solutions Kofax travaillent autour de trois axes majeurs : la capture de l'information à la source du processus métier, l'automatisation des processus pour réduire certaines interventions humaines et tâches répétitives à faible valeur ajoutée, l'adaptation à l'environnement informatique de l'entreprise. France Telecom a recours aux solutions Kofax pour le traitement automatisé des 450 000 factures jusqu'alors traitées manuellement.

Le cycle complet et transparent du traitement assure le traitement physique du courrier regroupé par lots qui sont scannés, et envoyés au traitement d'extraction et de validation des données (OCR). Les factures sont analysées, interprétées, validées par un vidéocodeur qui capture et éventuellement effectue les corrections. Le traitement de capture permet le scan, l'extraction, la validation et la visibilité des factures dans Oracle eBusiness Suite un ou deux jours après leur arrivée au CSP.

Les factures sont exportées dans un workflow Kofax MarkView qui réalise leur intégration au sein de la Comptabilité Fournisseurs, selon des procédures liées aux caractéristiques des documents scannés et exportés. Les acteurs du workflow sont directement alertés d'une action en attente : notification mail et/ou présence d'une ligne dans leur boîte de travail. Le système de workflow MarkView suit la facture, du scan au paiement. Il est notamment un outil d'échange entre les collaborateurs, principalement pour les factures qui ne sont pas identifiées comme « bonnes à payer ».

Résultats : une nouvelle organisation, des nouveaux métiers, des gains qualitatifs et quantitatifs

Cette solution a fait émerger une nouvelle organisation du Centre de Services Partagés, allant de l'évolution du poste de travail à l'apparition de nouveaux métiers et à la diminution des tâches à faible valeur ajoutée.

La création de tâches mixtes, de vidéocodage et de traitement des factures dans Oracle Business Suite ont permis un travail plus varié et plus satisfaisant pour les comptables du CSP.

Pour France Telecom, l'automatisation des processus comptables représente des gains qualitatifs et quantitatifs notables sur toute la chaîne. Une traçabilité des factures de bout en bout est désormais possible et permet de répondre plus rapidement aux fournisseurs et aux partenaires internes sur l'état d'avancement du traitement des factures. La productivité dans leur enregistrement a été améliorée de 40%, avec un impact considérable sur la visibilité des comptes, et les factures sont désormais pilotées par échéance de règlement.

Sur le plan quantitatif, les chiffres clés de la Comptabilité Fournisseurs mentionnés plus haut sont révélateurs des bénéfices apportés. Le coût de traitement manuel des factures a pratiquement été divisé par deux et des progrès sont encore possibles.



Pour en savoir plus : www.kofaxfrance.fr