

# ETUDE DE CAS - SSP

Nom : SSP GmbH  
 Secteur : Restauration de voyage  
 Effectifs 2012 : 2 712  
 Siège social : Eschborn  
 Site internet: <http://www.foodtravelexperts.com/>



Qualité, rapidité et flexibilité sont les maîtres mots du secteur de la restauration de voyage. SSP Allemagne – The Food Travel Experts, le leader de la restauration de voyage sur site de transports a choisi Comarch EDI et Comarch ECM pour soutenir ses processus internes et communiquer avec ses partenaires commerciaux. Avec Comarch EDI et ECM, SSP utilise des canaux de communication électroniques qui permettent de rester en contact avec ses partenaires d'une manière beaucoup plus rapide et rentable, optimisant par la même occasion la gestion des livraisons.

Jusqu'en 2011, SSP traitait les bons de commande et de livraison de manière traditionnelle : e-mails, fax, papier. Avec le développement des activités commerciales de SSP Allemagne, il était devenu difficile de faire face à l'afflux grandissant de documents papier. Les exécutions en interne, telles que la validation des factures entrantes, prenaient trop de temps. En outre, tous les sites réalisaient les validations de manière non-coordonnée, ce qui entraînait une répétition des tâches et le recours à toujours plus de ressources.

Afin de rationaliser les processus internes et d'améliorer la coopération avec les fournisseurs, SSP projeta la mise en place d'un outil central de contrôle permettant de gérer l'ensemble des processus organisationnels.

## 3 000 fournisseurs rien qu'en Allemagne

Une coopération gagnant-gagnant pour tous les partenaires commerciaux était le leitmotiv de ce projet. En plus de la centralisation des documents entrants et de la réconciliation automatique des factures, SSP a également mis l'accent sur l'amélioration de la planification logistique au niveau des fournisseurs, en mettant en place un système uniforme de passation des commandes.

« Pour rester performant sur le marché, vous devez constamment répondre aux défis et développer des solutions optimales, en collaboration avec vos partenaires commerciaux. Depuis longtemps, il était devenu évident pour nous de devoir réaliser une percée sur le marché. En Comarch, nous avons trouvé un partenaire expert dans les échanges de données électroniques ainsi que dans le traitement et l'enregistrement des documents papier. » explique Andreas Kühne, Directeur IT division Europe Centrale, Moyen-Orient et Asie-Pacifique.

A l'avenir, SSP a l'intention d'envoyer des documents électroniques à l'ensemble de ses partenaires. Sur les 3 000 fournisseurs, Comarch intégrera les partenaires qui représentent 80% du volume total de documents. Pour les 20% restants, il a été décidé d'implémenter Comarch ECM pour les partenaires ne pouvant fournir à SSP que des documents papier ou PDF.

Andreas Kühne ajoute « un éditeur unique pour les deux solutions EDI et ECM, la personnalisation et l'adaptation des outils, ainsi que la possibilité d'intégrer chaque élément à l'infrastructure informatique existante de SSP ont été des éléments déterminants dans le choix de Comarch en tant que prestataire. »

## Traitement centralisé des factures grâce aux workflows

L'introduction de Comarch EDI et ECM a entraîné une restructuration profonde des processus internes de SSP. L'administration, auparavant éclatée sur tout le territoire, a été centralisée à un seul endroit : au siège social de SSP Allemagne. Celui-ci est devenu le chien de garde des factures entrantes pour l'ensemble des entités du groupe et des partenaires. Toutes les factures, à la fois électroniques et papier y sont désormais traitées. Le module Comarch BPM Workflow, en lien avec Comarch ECM, fournit le socle pour la validation interne des factures. C'est vers ce module que les factures papier sont envoyées après avoir été numérisées (numérisation initiale) à la suite de quoi leur intégralité et exactitude sont vérifiées.

Grâce à ce processus la Comptabilité peut retrouver n'importe quel processus, à partir d'un simple navigateur web, et y effectuer des tâches complémentaires à celles déjà définies à l'origine. Le workflow mis en place a été réalisé sur mesure afin de pouvoir y intégrer des règles de substitution pertinentes et des procédures d'escalade. Une fois le processus achevé, un rapport électronique est généré et exporté vers un autre système.

Il était également important pour SSP d'avoir un système de reporting capable de mesurer l'efficacité des workflow de facturation ainsi que d'être en mesure d'analyser les processus en cours dans le but de repérer les confirmations manquantes et ainsi pouvoir accélérer le traitement des factures.

## Réponse rapide aux demandes des partenaires commerciaux

Avant l'introduction de Comarch ECM, SSP trouvait que la recherche d'informations et de documents à propos d'un partenaire était très difficile et chronophage. Les employés de SSP avaient constamment besoin d'informations qui étaient stockées dans les archives papier. Avec Comarch ECM, le personnel de SSP y a maintenant accès à tout moment et quelle que soit sa localisation. Ils peuvent aussi y accéder en local ou à distance via un export ou un workflow ad-hoc.

## Des perspectives pour l'avenir

Mr Kühne ajoute : « Avec Comarch EDI et Comarch ECM nous avons trouvé une solution parfaitement adaptée aux besoins de SSP. Il nous reste encore un défi : intégrer l'ensemble des partenaires dans le processus afin d'optimiser le taux de détection des traitements OCR. Ceci permettra d'étendre les capacités du workflow et d'y ajouter de nouveaux processus métier. »

## A propos de SSP

SSP – The Food Travel Experts – est le leader mondial de la restauration de voyage sur site de transports (gares (250), aéroports (140), métro, stations-service...). SSP opère plus de 2 000 emplacements parmi lesquels des restaurants, des bars, des cafés, des aires de restauration, des salons ainsi que des commerces de détail. SSP a plus de 60 ans d'expérience, emploie plus de 30 000 personnes dans le monde entier et sert des millions de consommateurs chaque jour. Le chiffre d'affaire au niveau international est supérieur à 2 milliards d'euros. Le portfolio de SSP comprend plus de 200 marques internationales, nationales, locales et spéciales.

## Plus d'informations

Pour en savoir plus sur l'offre Comarch EDI, merci de consulter les sites [www.comarch.fr](http://www.comarch.fr) et [www.edi.comarch.fr](http://www.edi.comarch.fr).

Contactez nous ou envoyez votre demande à :

### COMARCH EDI

Tél : 03.62.53.49.00

e-mail : [edifrance@comarch.fr](mailto:edifrance@comarch.fr)



### Comarch SAS

17 rue Paul Langevin  
ZI du Hellu  
France

tel.: (+33) 3 62 53 49 00

fax: (+33) 9 55 24 46 94

e-mail: [edifrance@comarch.fr](mailto:edifrance@comarch.fr)

[www.edi.comarch.fr](http://www.edi.comarch.fr) [www.ged.comarch.fr](http://www.ged.comarch.fr)

[www.comarch.fr](http://www.comarch.fr)

[www.comarch.pl](http://www.comarch.pl)

[www.comarch.de](http://www.comarch.de)

[www.comarch.ru](http://www.comarch.ru)

[www.comarch.com](http://www.comarch.com)

Copyright © Comarch 2012. Tous droits réservés.

Aucune partie de ce document ne peut être reproduite sans une autorisation expresse de Comarch.

Les marques et services de Comarch sont l'exclusive propriété de Comarch et ne peuvent être utilisés sans autorisation.

Comarch SAS - au capital de 1 800 000 € - RCS LILLE B 500 252 606 - LES SPECIFICATIONS PEUVENT ETRE MODIFIEES SANS PREAVIS.