

eBook

Priorités et opinions de la communauté des 155 000 membres de l'AIIM



6 ÉLÉMENTS CLÉS À PRENDRE EN CONSIDÉRATION DANS L'ÉLABORATION D'UNE STRATÉGIE DE FACTURATION ÉLECTRONIQUE



UN PARTENARIAT

COMARCH E-INVOICING



À PROPOS

Association bénévole dont la vocation est d'encourager, développer et soutenir les communautés de professionnels de la gestion de l'information, AIIM est heureuse de proposer ce rapport à ses membres. Ainsi, toute la communauté peut profiter pleinement des conclusions, du leadership éclairé et des orientations que nous proposons. Nous aimerions que les résultats de cette recherche soient diffusés aussi largement que possible. N'hésitez pas à utiliser des éléments particuliers de cette recherche dans des présentations et des publications avec une annotation – « © AIIM 2018, www.aiim.org ». Les autres agrégateurs de contenu ne sont pas autorisés à héberger ce rapport sur leur propre site Web.

Plutôt que de redistribuer une copie de ce rapport à vos collègues ou clients, nous vous remercions de bien vouloir les rediriger vers notre site www.aiim.org/research afin qu'ils puissent télécharger directement les rapports qui les intéressent.

Nous avons la possibilité de vous offrir cette recherche grâce au soutien financier de notre partenaire, sans lequel nous devrions utiliser un modèle d'abonnement payant. C'est pourquoi nous espérons que vous vous joindrez à nous pour le remercier de son soutien :

COMARCH E-INVOICING

Comarch France
17 rue Paul Langevin
59260 Lezennes

Tel: +33 3 62 53 49 00
www.comarch.fr



À propos de l'auteur

John Mancini

*Évangéliste en chef et ancien
Président d'AIIM*

John Mancini est Évangéliste en chef et l'ancien Président de l'AIIM. C'est un auteur et un conférencier bien connu dans le domaine de la gestion de l'information et la transformation numérique. En tant que conférencier d'honneur, John offre son expertise sur la transformation numérique et la lutte pour remettre de l'ordre dans le chaos de l'information. Il blogue sous le nom Digital Landfill (<http://info.aiim.org/digital-landfill>), compte plus de 11 000 « followers » sur Twitter et a un score Klout de 60. Il a publié plus de 25 livres électroniques dont les plus récents sont :

- 2017 : A Digitally "Transformative" Year (2017 : une année numérique « transformative »).
- Digital preservation - Is Your Current Approach to Managing Long-term Digital Information Failing the Business ? (Préservation numérique - Votre approche actuelle de la gestion de l'information numérique à long terme est-elle un échec ?)
- Information Privacy and Security : GDPR is Just the Tip of the Iceberg (Confidentialité et sécurité de l'information : le Règlement général sur la protection des données (RGPD), n'est que la pointe de l'iceberg)
- From ECM to Intelligent Information Management (De la Gestion de contenu à la Gestion intelligente de l'information)
- 10 Strategies to Navigate the Shift from ECM to Content Services (10 Stratégies pour passer de la Gestion de contenu aux Services de contenu)
- John peut être trouvé sur Twitter, LinkedIn et Facebook en tant que [jmancini77](#).

À propos d'AIIM



Chez AIIM, nous pensons que l'information est votre atout le plus important et nous voulons vous transmettre les compétences pour la gérer au mieux. Nous en sommes convaincus depuis 1943, lorsque notre communauté a été fondée.

Bien sûr, la technologie a beaucoup évolué depuis, la variété des types d'information que nous gérons a grandement changé, mais un principe est resté constant : nous nous sommes toujours concentrés sur la convergence entre les personnes, les process et les informations. Nous aidons les entreprises à mettre à profit ces informations.

L'AIIM est une organisation à but non lucratif qui fournit des recherches indépendantes, des formations et des certifications pour les professionnels de l'information. Rendez-nous visite sur : www.aiim.org.

Le besoin d'automatisation des processus stratégiques

La plupart des entreprises et des départements ont pour objet d'améliorer constamment les opérations commerciales. En général, un programme de changement implique de meilleurs outils et technologies, de meilleurs comportements et de meilleurs processus, tous ayant pour but d'obtenir des rendements plus élevés et une meilleure productivité.

En fin de compte, l'AIIM pense que la transformation numérique est plus qu'un changement conventionnel. La transformation numérique consiste à faire les choses différemment, mais aussi à faire des choses différentes. Et différemment non seulement pour être différent, mais pour soutenir les objectifs stratégiques clés auxquels chaque entreprise est confrontée à l'ère de la transition numérique.

Comment faites-vous la distinction entre les initiatives tactiques et stratégiques de transformation ?

Un point clef est d'analyser les économies de coûts réalisées grâce à l'automatisation, qui sont à la fois significatives et permanentes. Selon Harvard Business Review, pour réduire les coûts de façon permanente plutôt que temporaire, les entreprises doivent se concentrer sur quatre domaines :

Les besoins obsolètes : Comment les besoins opérationnels ont-ils évolué depuis que vous avez fortement revu un processus ? Comment concevrez-vous ce processus différemment aujourd'hui pour répondre aux besoins actuels et futurs ?

Les processus manuels : Sur quels processus employez-vous des collaborateurs pour traiter manuellement des informations de manière répétitive, plutôt que de le faire automatiquement, avec peu ou sans intervention humaine ?

Les processus avec beaucoup d'exceptions : Est-ce que 90% des tâches courantes coûtent moins à gérer que les 10% des tâches exceptionnelles ? Que faudrait-il pour se débarrasser des tâches qui diffèrent du standard ?

Les processus qui créent des goulots d'étranglement : pourriez-vous économiser de l'argent en modifiant l'heure de la journée, la semaine ou le mois où vous effectuez certaines tâches afin que le travail se déroule plus facilement et qu'il y ait moins de crises créées par les délais ?

Comment la facturation électronique s'inscrit dans la transformation de l'entreprise

Ce n'est un secret pour personne : les services financiers sont une cible prioritaire pour l'automatisation des tâches et l'élimination des traitements manuels. Les comptes créditeurs et débiteurs incluent plusieurs des processus les plus importants de l'entreprise. Une gestion inappropriée des comptes créditeurs (AP) et des comptes débiteurs (AR) peut entraîner de nombreux problèmes : un mauvais cash-flow, des délais de recouvrement des créances clients imprévisibles (ou DSO : Days Sales Outstanding), des rapprochements entre factures et paiements compliqués ou pire encore, un manque de transparence dans les processus financiers.

Une approche stratégique de la facturation électronique est l'un des projets les plus productifs qu'une entreprise peut entreprendre dans le cadre de sa transformation numérique. L'American Productivity & Quality Centre (APQC) a documenté les avantages de la mise en place de facturation électronique. Ci-dessous, vous trouverez un tableau indiquant le rendement des entreprises les plus performantes par rapport à celles qui se situent au bas de l'échelle ; vous remarquerez l'impact quotidien de la facturation électronique sur l'efficacité, les coûts et la productivité de l'entreprise dans son ensemble.

	Entreprises les moins performantes	Entreprises les plus performantes
Coût par facture traitée	12,50 \$	5,00 \$
Temps pour corriger une erreur de facture	7 jours	3 jours
Nombre d'éléments de ligne de facture traité par ETP	21,232	46,667

Le processus de paiement des factures se prête également bien à l'automatisation et à la gestion des processus (ou BPM : Business Process Management).

Si la facture et la commande correspondent exactement et si la livraison a été confirmée – la procédure de validation dite "three-way match" ou rapprochement commande-facture-livraison – la mise en paiement est simple. En fonction des règles commerciales, lorsque les trois éléments sont validés, le paiement est émis sans intervention humaine. Si une approbation est nécessaire, une signature peut être configurée et la validation « three-way match » devient le déclencheur du workflow. Les déclencheurs peuvent également être définis pour qu'une approbation à un plus haut niveau hiérarchique soit demandée si la somme en question dépasse un certain montant.

L'émission de factures papier prend beaucoup de temps et peut être problématique, en particulier lorsqu'une société a un grand nombre de clients. Les factures électroniques peuvent être la solution. En effet, elles deviennent de plus en plus populaires, même au sein des petites entreprises. La gestion automatisée des factures électroniques optimise de manière significative les opérations au sein des entreprises, améliore l'efficacité et réduit les coûts. Les factures électroniques sont des documents clés dans les transactions commerciales, les processus de paiement et la fiscalité.

Selon Billentis, les processus de facturation électronique se traduisent par des économies allant de 60 à 80% par rapport au traitement traditionnel des factures papier, et la période de retour sur investissement est généralement inférieure à une année et demie.



De plus, l'automatisation de la facturation électronique apporte d'autres avantages lorsqu'elle est intégrée à d'autres processus de l'entreprise.

Les entreprises qui envisagent une automatisation plus poussée des processus de bout en bout par le biais d'initiatives « order-to-cash » ou « procure-to-pay » exigent que les processus de facturation automatisés soient facilement intégrés dans ces initiatives.

6 éléments clés à prendre en considération dans l'élaboration d'une stratégie de facturation électronique

Les principaux avantages de la facturation électronique sont : une efficacité commerciale plus élevée, la conformité légale et une standardisation des technologies et de la plateforme. Compte tenu de ces avantages, le fait que de nombreuses entreprises n'ont pas encore adopté la facturation électronique – une technologie avancée avec un retour sur investissement (ou ROI : Return on Investment!) éprouvé et rapide – est surprenant.

L'une des raisons pour lesquelles les entreprises n'ont pas encore adopté la facturation électronique est le manque de connaissance des avantages qu'elle apporte et le fait qu'il existe de nombreuses solutions. Examinons donc chacun des principaux avantages de la facturation électronique et les principaux éléments que les entreprises devraient prendre en considération au début de leur démarche.

Considérations d'ordre commercial

1 – Quel est le point de départ de l'automatisation dans votre entreprise et jusqu'où souhaitez-vous aller ?

Le point de départ et l'objectif à atteindre doivent être bien définis afin de planifier efficacement des projets technologiques d'entreprise. En effet, l'incapacité à répondre à ces questions fondamentales est la principale cause d'échec des projets. Certains projets de facturation électronique sont assez simples : l'entreprise veut se débarrasser du papier, se concentrer sur les factures électroniques (généralement en PDF), échanger ces PDF par courrier électronique, et automatiser ce processus autant que possible. Dans ce scénario, les factures doivent être créées manuellement ou numérisées avec la technologie OCR.

Alternativement, les entreprises qui sont davantage avancées dans leur processus d'automatisation voudront aller plus loin que simplement créer des

factures numériques et les échanger électroniquement. Elles voudront intégrer complètement le processus de facturation dans leurs processus financiers et ERP globaux. Cela induit plusieurs changements : un échange des documents dans un format plus structuré, par exemple l'EDI/XML ou un modèle hybride combinant les formats EDI/XML et PDF, l'utilisation de canaux électroniques et une intégration complète de ces documents dans leurs systèmes de gestion des comptes créditeurs (ou AP : Accounts Payable) et débiteurs (ou AR : Accounts Receivable) et leurs ERP.

Les deux options offrent de nombreux avantages aux entreprises qui échangent actuellement des factures papier avec leurs clients et fournisseurs. Mais l'approche et la stratégie diffèrent beaucoup. En effet, le niveau de dépense en IT et les compétences informatiques nécessaires pour mener à bien ce projet sont différents.



2 - Quel est votre profil client ?

Votre profil d'entreprise – industrie, localisation, taille – jouera un rôle important dans l'approche que vous allez adopter pour l'automatisation des factures. Par exemple, dans le secteur public, de nombreux pays s'orientent vers un format structuré obligatoire. En Europe, la directive 2014/55/UE exige que les entités de l'administration publique soient en mesure de recevoir et de traiter les factures électroniques conformes à la norme d'ici avril 2019.

La répartition géographique de votre clientèle constitue un autre facteur à prendre en considération dans l'élaboration d'une stratégie de facturation électronique. Est-ce que vos partenaires sont situés principalement dans un seul pays ou dans de nombreux pays ? Avez-vous relativement peu de partenaires, mais avec un volume important de transactions ? Vos transactions sont-elles réparties sur une large base de partenaires ? Tous ces aspects sont essentiels pour déterminer votre stratégie de facturation électronique.

Exigences de conformité légale

La sécurité des données et les protections pour éviter leurs pertes sont devenues des priorités pour les entreprises. Les réglementations deviennent de plus en plus strictes, exigeant un besoin toujours plus grand de se conformer aux lignes directrices opérationnelles, légales et industrielles pour sécuriser et protéger les informations sur les entreprises et les partenaires. Cela nécessite que les entreprises mettent en œuvre des politiques et des pratiques de gestion de l'information plus ciblées et plus strictes.

Les aspects de la conformité légale liés aux processus de facturation sont un point particulièrement vulnérable pour de nombreuses entreprises. Quels sont ces aspects fondamentaux de la conformité légale ?

3 - Comment s'assurer que vos factures contiennent les données correctes et qu'elles sont authentiques ?

Un document "authentique" est un document qui est ce qu'il prétend être ou ce que l'on dit qu'il est. Selon le Conseil international des archives, « l'authenticité fait référence à la persistance dans le temps des caractéristiques originales du document en ce qui concerne le contexte, la structure et le contenu.

Un document authentique conserve sa fiabilité initiale ». L'authenticité de la facture peut être garantie en utilisant l'échange de données informatisé (EDI), une signature électronique ou une piste d'audit fiable.

4 – Comment s'assurer qu'une facture n'a pas été modifiée après qu'elle a été émise (intégrité de la facture) ?

L'objectif de l'intégrité est de s'assurer que le contenu d'un document n'est pas modifié après son émission – aucune modification ne se produit pendant le transit, la réception ou le stockage. Par conséquent, si l'acheteur est convaincu qu'une facture est conforme, il peut la rapprocher aux biens ou services reçus et exécuter le paiement selon les conditions convenues avec le vendeur.

5 – Comment s'assurer que vos factures sont lisibles dans plusieurs formats et sur diverses plateformes ?

La lisibilité signifie que toutes les factures électroniques sont lisibles, dès leur création jusqu'à la fin de la période d'archivage légal. Les problèmes de lisibilité impliquent une grande variété de formats de factures potentiels (par exemple, EDI, CSV, documents sur papier et documents numérisés), une mauvaise qualité des données et des factures perdues.

Aspects technologiques

6 – Votre solution inclut-elle TOUS les éléments essentiels à une automatisation complète ?

Étant donné les nombreuses variantes des solutions de facturation électronique, allant de l'échange de base de factures numériques à l'automatisation et à l'intégration complètes, il est important de prendre en compte un large éventail de technologies pour choisir une solution. Cela ne signifie pas nécessairement que TOUS ces éléments technologiques soient nécessaires. Mais les entreprises devraient se méfier des solutions trop simples qui ne laisseront plus de place aux évolutions.

Certaines entreprises peuvent rechercher différents fournisseurs couvrant différentes étapes de l'ensemble du processus, un pour l'échange de données informatisé (EDI), un autre pour les documents sur papier et les documents numérisés, et un autre pour la gestion des factures. Une telle approche peut impliquer un manque d'attention et une mauvaise priorisation (de nombreux projets exécutés avec de nombreux partenaires), une incompatibilité entre les systèmes et un manque de synergie, que peut offrir un fournisseur unique, garantissant l'automatisation du processus de bout en bout.

Voici quelques fonctionnalités de base qui devraient être abordées par tout appel d'offre pour une solution de facturation électronique :

Automatisation des processus de gestion des comptes créditeurs (AP) –

Le but d'une initiative de facturation électronique n'est pas simplement de créer une facture électronique, mais d'automatiser les processus de gestion des comptes créditeurs et débiteurs. L'objectif est d'éliminer le traitement manuel, de fournir un accès rapide à tous les documents comptables nécessaires dans un référentiel unique, de rationaliser le processus d'audit et de libérer le personnel comptable des tâches onéreuses pour qu'il puisse se concentrer sur des tâches plus stratégiques. Le moteur de workflow sous-jacent qui permet de définir les mécanismes d'approbation appropriés et d'automatiser la vérification des documents, l'acceptation et la gestion des exceptions est un élément essentiel.

Archivage électronique – Les exigences légales pour l'archivage des factures électroniques peuvent différer considérablement d'un pays à l'autre, mais il existe des règles communes. Dans la plupart des cas, les factures électroniques peuvent être archivées électroniquement en dehors du pays si le mode de stockage permet à l'autorité fiscale ou à l'autorité d'audit d'accéder facilement à ces documents.

Conversion/standardisation du format – Lors de l'échange de factures par voie électronique vous devez prendre en compte la diversité des formats de fichiers dans les systèmes de vos partenaires. Les fichiers doivent être transformés en formats compatibles ; dans le cas contraire, ils seront inutilisables par votre destinataire. La solution doit fournir des services pour le traitement des fichiers non structurés dans des formats tels que .doc, .xls, .jpg et .pdf, et leur conversion au format structuré permettant un traitement automatisé.



Connexion des partenaires — La connexion (ou onboarding) consciencieuse et volontaire des clients et des partenaires est un élément négligé dans de nombreux projets de facturation électronique. Le fait de traiter la connexion de chaque partenaire comme un processus séparé et indépendant permet de gérer simultanément un très grand nombre de processus de connexion.

Intégration du système financier — Les enquêtes menées par l'AIIM montrent que le manque d'intégration est la source majeure de perte de productivité dans de nombreuses entreprises. Alors que les sociétés abandonnent les approches de facturation électronique plus modestes au profit des approches d'intégration plus stratégiques, la complexité de ce processus – et les capacités d'intégration du partenaire technologique – deviennent de plus en plus importantes.

Conformité légale — Chaque organisation doit décider si elle veut externaliser la vérification légale ou la faire elle-même. Il existe tellement de réglementations nationales spécifiques qu'aucun fournisseur ne sera capable de les gérer toutes. Cela signifie que les entreprises doivent prioriser les pays et régions dans lesquels l'automatisation apportera le plus d'avantages, et adapter ces opportunités aux capacités des fournisseurs.

14 faits clés sur l'automatisation des factures

1. 37% des entreprises ont actuellement un projet d'automatisation de la gestion des comptes créditeurs (AP), de transformation numérique ou d'autres projets financiers en cours. (The Winding Road to World-Class AP Automation, AIIM)
2. 27% des entreprises déclarent que le délai moyen de saisie, de validation et d'approbation des données de facturation sur papier est de 3 à 5 jours. (The Winding Road to World-Class AP Automation, AIIM)
3. 87% des entreprises estiment que l'intégration et l'automatisation des commandes est un élément essentiel de l'automatisation de la gestion des comptes créditeurs (AP). (The Winding Road to World-Class AP Automation, AIIM)
4. Alors que la plupart des entreprises continuent d'augmenter le nombre de systèmes de gestion de contenu qu'elles utilisent, une part croissante du contenu commercial important (54% actuellement) reste EN DEHORS de ces systèmes de gestion de contenu. (The State of Intelligent Information Management, AIIM)
5. 86% des entreprises considèrent que l'échec de la numérisation et de la standardisation des entrées commerciales est un goulot d'étranglement majeur de la transformation. (The State of Intelligent Information Management, AIIM)
6. 34% des entreprises déclarent que la plupart de leur contenu commercial important est toujours référencé et déposé en format papier. (Improving Business Operations in 2017: Capturing Vital Content, AIIM)
7. Seulement 28% des entreprises décrivent leurs capacités d'automatisation de la gestion des comptes créditeurs (A/P) et des comptes débiteurs (A/R) comme « supérieures à la moyenne ». (Business Process Automation (Automatisation de processus d'entreprise en 2017, AIIM)
8. 44% des factures arrivent en format électronique (PDF, Fax, EDI), et 59% d'entre elles vont tout de même finir par être imprimées – en général, l'impression aura lieu avant le traitement manuel. (Enquête privée AIIM)
9. 18% des entreprises – soit près de 1 sur 5 – ont besoin de plus de 30 jours pour payer une facture. (Enquête privée AIIM)
10. 50% des entreprises doivent encore adopter des systèmes automatisés de la gestion des comptes créditeurs (A/Ps). (Automating AP/AR Financial Processes, AIIM)
11. Un tiers des entreprises recevant plus de 25 000 factures par mois utilisent encore des procédures sur support papier. (Automating AP/AR Financial Processes, AIIM)
12. La réduction moyenne des coûts de traitement des factures grâce à l'automatisation s'élève à 29,2%. (Automating AP/AR Financial Processes, AIIM)
13. 20% des entreprises estiment qu'elles perdent 3% ou plus du revenu facturable en raison de paiements insuffisants, de retards de paiement, de demandes de remises hors délai, de litiges fiscaux, de litiges contractuels, de dettes irrécouvrables, etc. (Automating AP/AR Financial Processes, AIIM)
14. Le délai moyen de recouvrement des comptes clients (anglais : Days Sales Outstanding – DSO) ou jours débiteurs s'élève à 34,5 jours. 24% ont un DSO supérieur à 40 jours. (Automating AP/AR Financial Processes, AIIM)

À propos de Comarch

COMARCH E-INVOICING

Comarch France

17 rue Paul Langevin
59260 Lezennes

Tel: +33 3 62 53 49 00
www.comarch.fr

Créé en 1993, le groupe COMARCH est devenu un acteur incontournable du marché IT en Europe et dans le monde. Editeur, intégrateur, et hébergeur, COMARCH emploie plus de 5 500 collaborateurs dans 30 pays repartis sur 5 continents à travers 91 bureaux. Le groupe compte plus de 120 000 clients dans près de 60 pays, dont des acteurs majeurs dans des secteurs tels que le retail, l'énergie, la banque et assurance, la finance, la santé, l'automobile, les services ou encore les télécommunications. La philosophie de COMARCH en termes de développement produit est simple : fournir une grande flexibilité, en gardant une solution robuste et personnalisable.

Quelques mots concernant les solutions proposées par COMARCH :

- Comarch EDI, consolidant les échanges B2B/B2G avec plus de 100 types de messages supportés
- Comarch E-invoicing, portail de facturation électronique global B2B/B2C/B2G dans le respect des exigences légales locales dans plus de 60 pays
- Comarch MDM, pour échanger et gérer les données produits, avec un datapool certifié GSI
- Comarch P2P, afin de gérer les factures fournisseurs et le processus Procure to Pay

L'ouverture de son 5^{ème} datacenter en propre à Lille en 2018 confirme la volonté du Groupe de se rapprocher de ses clients en France.

Pour plus d'informations, visitez :

<https://www.comarch.com/trade-and-services/data-management/>

À propos d'AIIM



Chez AIIM, nous pensons que l'information est votre atout le plus important et nous voulons vous enseigner les compétences pour la gérer. Nous le croyons depuis 1943, lorsque cette communauté a été fondée.

Bien sûr, la technologie a beaucoup évolué depuis, la variété des types de l'information que nous gérons a grandement changé, mais un principe est resté constant : nous nous sommes toujours concentrés sur le point d'intersection entre personnes, processus et informations. Nous aidons les entreprises à mettre à profit les informations. L'AIIM est une organisation à but non lucratif qui fournit des recherches indépendantes, des formations et des certifications pour les professionnels de l'information. Rendez-vous visite sur : www.aiim.org.

© 2018

AIIM Headquarters

8409 Colesville Road, Suite 1100
Silver Spring, MD 20910
+1 301.587.8202
www.aiim.org

AIIM Europe

Office 1, Broomhall Business Centre
Broomhall Lane, Worcester, WR5
+44 (0)1905 727600
www.aiim.org

