

Coûts/bénéfices : les vrais chiffres de la dématérialisation des documents



Le retour sur investissement est le meilleur argumentaire des vendeurs de solutions de dématérialisation. Entre le "r" de retour et le "i" d'investissement, que peut-on en attendre ? Le point.

Nul besoin de convaincre les entreprises qui ont déjà dématérialisé des retombées qu'elles peuvent attendre du numérique. Mais toutes celles qui n'ont pas encore franchi le cap - elles sont une écrasante majorité - peuvent s'interroger sur les atouts des différentes approches et sur l'aspect organisationnel des projets. « *Il y a trois grands domaines qui permettent de distinguer les bénéfices de la dématérialisation : les matières (matériels et fournitures), la productivité (temps passé et personnel employé) et le business (efficacité des processus et relations clients/fournisseurs)* », entre dans le vif du sujet **Emmanuel Olivier**, directeur général d'Esker. Ce principe posé, où débiter le chantier de la dématérialisation et par quoi ? Les spécialistes s'accordent sur la nécessité d'identifier les

processus associés à une contrainte réglementaire et ceux qui permettent de dégager le retour sur investissement le plus rapide possible. Il s'agit de mettre en conformité les activités de l'entreprise et en profiter pour les rationaliser. La conformité, c'est par exemple la mise en place du paiement SEPA, dont la dématérialisation doit être encadrée par un ensemble d'éléments de preuve qu'il convient de savoir préserver.

Le coût des factures papier facile à évaluer

Pour sa part, la rationalisation conduit à des économies dans lesquelles le ROI tient une place centrale. « *Aujourd'hui on ne peut pas vendre un projet sans avoir démontré un ROI quantitatif et qualitatif* »,



Partage d'expérience

Zéro papier, amélioration de la qualité de service, Toyota récolte les fruits de la dématérialisation

Vendre des voitures et financer leur achat, voilà une offre de service que tous les constructeurs automobiles ont parfaitement intégrée. Toyota a mis sur la solution OnBase pour faire face à l'accroissement des demandes et rationaliser le traitement des contrats.

En proposant des solutions de financement à leurs clients, les concessionnaires Toyota génèrent des milliers de dossiers dont la gestion est confiée à TFF (Toyota France Financement). En 2006, 40 000 contrats et leurs documents papier étaient conservés au siège de cette filiale. Un espace de stockage physique saturé, de mauvais classements et des pertes récurrentes de contrats conduisent les responsables à lancer la refonte de leur organisation. L'ECM OnBase de Hyland Software est retenu. L'intégrateur Numerial est chargé d'assurer le déploiement. Le fabricant nippon

cherche à multiplier par 2 le nombre de contrats gérés, tout en raccourcissant le délai de traitement et en répondant aux nouvelles demandes de financement, près de 40 000 par an. En numérisant les contrats client originaux, se présente l'opportunité de lancer une stratégie zéro papier.

Des économies directes

Chez TFF, la solution OnBase a été déployée progressivement, dans un premier temps au moment de l'acceptation des dossiers puis à celui du paiement. Le logiciel a ensuite évolué en intégrant les demandes de financement dans le SI, puis les fax de documents reçus des concessionnaires. Pour vérifier ces documents, un système de double écran a été mis en place. Le déploiement s'est achevé en 2011 avec l'internalisation de la numérisation des contrats et

courriers, puis l'intégration des demandes clients dans le même système informatique. Paramétré dans OnBase, un outil de CRM regroupe les demandes afin d'assurer la traçabilité de leur traitement et permettre de répondre dans les meilleurs délais aux demandes des clients.

La mise en place de la solution a dégagé différents types de gains. D'abord une meilleure productivité avec un accès immédiat aux documents numérisés. Ensuite des gains en termes de sécurisation des documents et de traçabilité des actions avec un suivi de l'activité en temps réel. Enfin, TFF a dégagé des économies directes dues à la réduction de la consommation de papier et des coûts d'impression. Aujourd'hui, près de 80 000 dossiers et 40 000 nouvelles demandes de financement sont gérés par an, avec un délai de réponse de moins de 4 heures. ■