

## CYBERSECURITÉ : LES DÉFIS DE 2020 LA CYBER-ASSURANCE DÉCOLLE P.4

L'application  
auto-entrepreneur  
de l'ACOSS



## LES 13 CHAMPIONS de la TRANSFORMATION NUMÉRIQUE P.57



ADP, Acooss (Urssaf), Beneteau,  
CHU /Samu de Poitiers, Ambulances de Poitiers  
Chargeurs/Amédée Paris, HBF, IN Groupe, Labeyrie,  
Luxhub, Manutan, Sixense, Smeg



## SOCIÉTÉS DE SERVICES : LES ESN, LEVIERS DE LA TRANSFORMATION NUMÉRIQUE DES ENTREPRISES P.42

# CocoriCloud



## Le retour du Cloud souverain ?

Les atouts des hébergeurs hexagonaux

P.22



Thésée Datacenter lance son campus,  
Tier IV, efficient et 100% français  
Livraison en mars 2021

# Smeg

## Objectif : une finance zéro papier

Fondé en 1948 en Italie, le spécialiste de l'électroménager Smeg est un groupe international présent sur les cinq continents avec 18 filiales dans le monde. En France, l'entreprise met en œuvre un ambitieux projet de dématérialisation depuis fin 2018.



La filiale française, troisième en termes de chiffre d'affaires, emploie 75 personnes. Afin d'accompagner sa croissance, de gagner en efficacité dans la gestion de la relation client, mais aussi pour fluidifier la collaboration interne, elle a mis en œuvre un ambitieux projet de dématérialisation fin 2018. « Nous procédons pas à pas, explique **Christophe Galdérique**, responsable informatique de Smeg France. Nous avons commencé par privilégier nos clients. Toutes nos factures et tous nos avoirs,



> Christophe Galdérique

un des postes où le papier est le plus présent, sont maintenant stockés dans le portail de relation clients que nous avons déployé, soit 65 % de notre flux papier. L'objectif est d'arriver à 80 %, avant que la dématérialisation des factures devienne obligatoire, sachant que 20 % de nos clients sont déjà en échange de données informatisé. »

### Des gains concrets

La société édite chaque jour environ 250-300 factures de 2,5 pages en moyenne et cette dématérialisation de toute la chaîne d'envoi des factures clients a permis de stocker « plus de 150 000 documents – factures et avoirs. » Le responsable cite les bénéfices : les économies de papier, d'encre, d'affranchissement et de mise sous pli – une facture revient aujourd'hui, en coût direct, à 0,45 centimes –, la mise à disposition en temps réel, l'élimination des pertes de documents et postales, la recherche de documents simplifiée. La solution a permis également de professionnaliser certains des processus. « Grâce à la mise en place d'alertes et de relances auto-

matiques, par exemple, nous ne passerons plus à côté de certaines informations importantes. »

Au-delà des gains constatés en interne, « cela a également permis d'améliorer notre image de marque. En effet, nos clients nous remercient régulièrement pour la création de ces espaces cloud sécurisés, dans lesquels ils retrouvent toutes leurs factures. Cela leur simplifie beaucoup la vie en comparaison des diverses solutions proposées par leurs autres fournisseurs. »

### Un logiciel pour tout digitaliser

Si l'activité de Smeg France et le nombre de salariés augmentent, les processus papier et la charge de gestion aussi. « Pour éviter de saturer les espaces de stockage, d'effectuer de multiples ressaisies, de perdre du temps à retrouver un document, etc. nous désirions un logiciel qui nous permette de tout digitaliser. » Le but, au-delà de la suppression de 100 % du papier à terme, était aussi d'alléger la charge des services ADV, d'éviter à l'accueil téléphonique de nombreux appels en rendant les clients plus autonomes, précise Christophe Galdérique.

La solution de l'éditeur de solutions logicielles de gestion de l'information

Open Bee mise en place répondait à tous les critères de l'entreprise, pouvoir choisir entre Cloud et on-premise, être hébergé sur le territoire français chez Orange, « un gage de sécurité ». Christophe Galdérique met aussi en avant un paramétrage et une utilisation simples ainsi que la compatibilité de la solution avec SAP, leur ERP géré en Italie, qui ont permis d'intégrer les processus d'édition de facturation. « Enfin, l'aspect évolutif de la solution a fini de nous convaincre : nous avons la possibilité d'activer de très nombreuses fonctionnalités qui permettront dans les années à venir de quadriller les besoins de tous les services. »

La société a d'autres projets. En ce moment, elle dématérialise et stocke aussi les contrats (distribution, exposition) ainsi que les workflows de relance clients. Et « avec Open Bee, nous nous lançons dans la dématérialisation des factures fournisseurs au nombre de 5 000 par an, un chiffre qui n'est pas énorme mais implique beaucoup de travail (validation, signature, etc.). Toute la comptabilité fournisseurs devrait y passer au plus tard en septembre 2020. »

L'objectif plus global est de faire de la plateforme l'outil principal concernant la gestion des documents : bons de livraison, commandes, documents en provenance des distributeurs ou clients, documents internes autres que la comptabilité, comme les fiches de paie par exemple. « La dématérialisation des processus est une des fonctionnalités très puissantes d'Open Bee. Nous avons pour projet de construire une vraie stratégie de GED grâce au logiciel, afin qu'il devienne la référence au sein de notre entreprise. » ■

> Appareils électroménagers Smeg

