

Kofax

Livre blanc

Les services de comptabilité fournisseurs cherchent à optimiser le processus de traitement des factures afin de faire face à l'augmentation de leur charge de travail et à leurs nouvelles responsabilités. Ce livre blanc explique comment utiliser les récentes technologies de reconnaissance intelligente pour automatiser la capture des factures papier et électroniques. L'objectif final étant de réduire les coûts, d'accélérer le traitement et d'améliorer la qualité des données.

Reconnaissance intelligente et meilleures pratiques en matière de capture automatisée de factures

Les enjeux

Au cours des cinq dernières années, le rôle du service de comptabilité fournisseurs, quelle que soit la taille de l'entreprise a considérablement évolué. Auparavant, un service de comptabilité fournisseurs était géré comme un centre de coût qui se contentait de traiter et de passer en revue des transactions. Il fonctionnait en coordination avec d'autres services, répondait aux demandes, procédait au rapprochement des comptes et aux écritures courantes. Aujourd'hui, face aux contraintes liées à la conformité et à la réglementation, les services de comptabilité fournisseurs doivent apporter un soutien plus important au contrôle, l'analyse et la coordination des processus métiers stratégiques.

Cela signifie que la Comptabilité Fournisseurs doit être plus transparente pour l'ensemble de l'entreprise. Ses principales responsabilités relèvent désormais de l'assurance qualité, de la conformité contractuelle et politique, du reporting et de l'analyse. Cette évolution accroît la charge de travail et ajoute de nouvelles responsabilités. Les services de comptabilité fournisseurs doivent redéployer leur main-d'oeuvre qualifiée des tâches administratives, comme le traitement des factures, vers la gestion d'activités à valeur ajoutée. Pour y parvenir, les services de comptabilité fournisseurs cherchent à automatiser au maximum le processus de facturation

afin de réduire le coût du traitement des factures, d'accélérer le processus, d'améliorer la qualité des données et de réaffecter leurs ressources qualifiées à des tâches plus stratégiques.

Coûts élevés

Le traitement d'une facture nécessite de capturer ces données stratégiques, de les enregistrer dans l'ERP et de lancer le processus pour l'analyse, l'approbation puis le paiement. Bien que simple, ce processus doit être dimensionné pour traiter des volumes importants de factures, de quelques centaines à plusieurs milliers, que les moyennes et grandes entreprises reçoivent chaque jour. La précision et l'efficacité sont donc des préoccupations prioritaires. Les coûts de gestion de ce volume de données, la main-d'oeuvre nécessaire pour identifier et corriger les erreurs au fil du traitement, sont susceptibles de croître très rapidement.

La volonté actuelle de réduire les coûts de traitement des factures en comptabilité fournisseurs est renforcée par les économies significatives qui peuvent être obtenues. Le groupe Hackett confirme cette tendance. Ce Cabinet conseil spécialisé dans la recherche des meilleures pratiques, le benchmark accompagne les entreprises et met en place les transformations nécessaires pour leur permettre d'atteindre l'excellence dans les domaines de la vente, la gestion administrative et la chaîne des approvisionnements. Leur étude de février 2011 portant sur les coûts de la Comptabilité Fournisseurs conclut que le plus faible coût de traitement d'une facture est de 0,87€, à comparer au coût le plus élevé de 3€. En d'autres termes, une société performante traitant 5 000 factures par mois économise près de 11K€ par mois. Les coûts réels varient selon le degré d'automatisation du processus mis en œuvre.

Lenteur

Plus vite une facture est enregistrée dans l'ERP, plus vite une décision peut être prise sur la date de paiement. Une saisie rapide offre une visibilité immédiate sur les passifs. Une saisie retardée peut gêner une société dans le règlement de ses factures aux dates définies dans son propre échéancier des règlements fournisseurs. La plupart des fournisseurs facturent des pénalités pour retard de paiement. Cela a non seulement un coût, mais cela altère également les relations entre l'entreprise et les fournisseurs. D'autre part, la plupart des fournisseurs proposent des remises lorsque les factures sont payées rapidement.

Faute de processus efficaces, une société prend le risque de payer des pénalités de retard, mais manque également une occasion de bénéficier d'une remise pour paiement anticipé.

Le défaut de trésorerie, dans ce cas, peut être grave. Considérons une remise habituelle de 2/10 30 jours net. L'acheteur bénéficie d'une remise de 2% si la facture est payée dans un délai de 10 jours, plutôt qu'à l'échéance de 30 jours. Faisons l'hypothèse que cette économie est compensée par la perte de 20 jours d'intérêts. Cependant, si l'on extrapole les économies sur environ 18 périodes de 20 jours chaque année, il en résulte un rendement annuel de 36% (cf. détails de l'onglet latéral). Ce résultat dépasse largement les intérêts que l'on recevrait en laissant ces sommes en banque.

Exemple de rendement annuel de remises pour paiement anticipé :

2/10 30 jours net
2% pour 20 jours
Année = 18 x 20 jours
2% x 18 = 36% par an

Qualité de données insuffisante

La fiabilité des données est essentielle pour un déroulement fluide des processus d'approbation des factures. Les problèmes ont des origines diverses :

- Problèmes d'extraction. Une erreur est intervenue lors de la transcription des données de la facture dans l'ERP.
- Problèmes de conformité de la facture. Les données de la facture diffèrent des informations du bon de commande initial.
- Erreurs de données. Le fournisseur a commis une erreur sur la facture, par exemple, dans l'adresse.
- Erreurs de logique. Les conditions de paiement, par exemple, ou le pourcentage de remise ou le taux de TVA, sont erronés.

Bien souvent la correction de ces erreurs est manuelle, ce qui augmente le coût de facturation. Le personnel du service de la Comptabilité Fournisseurs doit téléphoner pour corriger ces erreurs sur les factures. Le coût moyen d'un appel du service client s'élevant à plus de 7,7€, le coût de résolution d'une facture litigieuse peut aisément atteindre 77€. Ce flux de processus rend le service de la comptabilité fournisseurs responsable de la correction d'erreurs qui auraient pu être évitées.

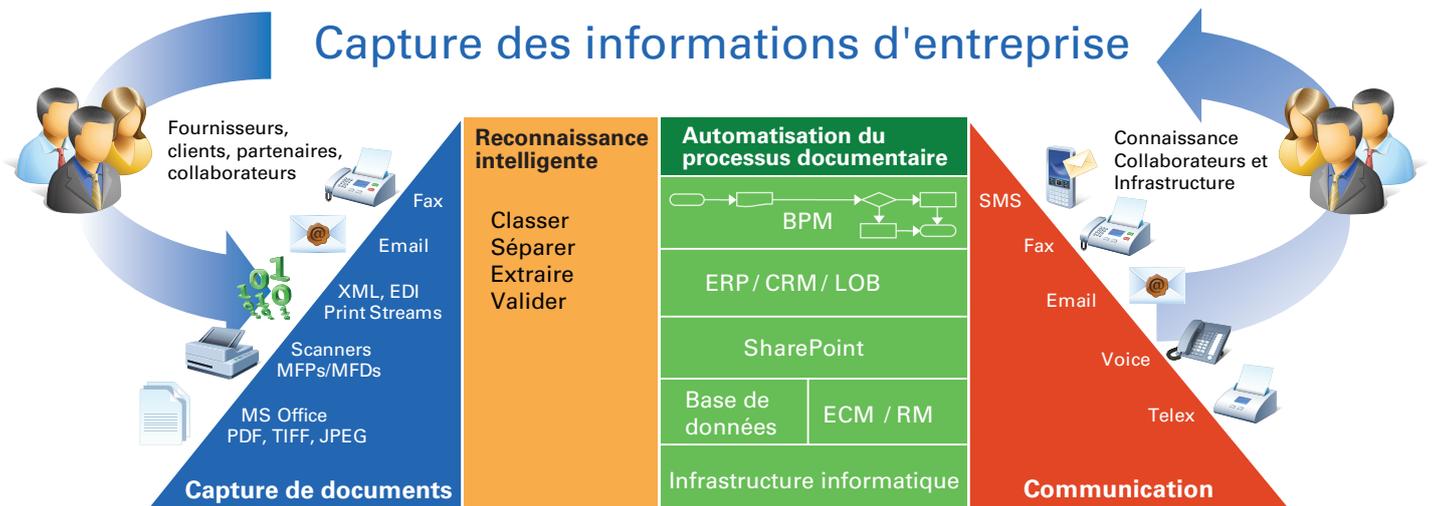
Capture automatisée des factures

Pour réduire sensiblement, voire supprimer, les conséquences de toutes ces erreurs, la capture automatisée de factures permet aux entreprises d'automatiser leurs processus de comptabilité fournisseurs, de la manière suivante :

- Collecte de toutes les factures entrantes, quel que soit leur format d'entrée. Il s'agit de capturer les factures papier et électroniques afin de les convertir en données électroniques et de les intégrer dans un ERP. Les factures papier sont capturées grâce à des

outils tels que des scanners, des copieurs numériques et des imprimantes multifonctions (MFP). Les factures électroniques sont capturées sur le télécopieur et les serveurs de messagerie électronique. Les factures peuvent être capturées n'importe où, pourvu qu'il y ait une connexion électronique reliant le site à l'entreprise : un service isolé, un bureau central, un bureau distant ou même sur le site du fournisseur.

- Transformation des factures visant à faciliter leur compréhension et leur traitement de manière rentable, rapide et précise. Il s'agit de convertir les factures et les données collectées en informations électroniques structurées prêtes à être livrées dans les ERP utilisant des technologies de reconnaissance automatique. Cette transformation repose sur les technologies de reconnaissance intelligente (RI) capables de classer et d'extraire les données des factures quels que soient leur contenu ou format.
- Validation des informations des factures garantissant la plus grande précision, par le biais, notamment, du rapprochement des données du bon de commande dans le système ERP. La détection d'erreurs dans les données de la facture capturée réduit grandement le risque et garantit que seules les données exactes sont soumises au système ERP. Ceci diminue le nombre d'exceptions à gérer.
- Communication des données de facturation aux personnes et systèmes pertinents pour leur permettre d'effectuer des actions appropriées. Il s'agit de diffuser des données récemment capturées et validées dans le système d'archivage documentaire ERP afin qu'elles soient accessibles dès que possible aux personnes impliquées dans le processus de la comptabilité fournisseurs.



Grâce à la mise en œuvre de la capture automatisée des factures, les sociétés accélèrent leur traitement. Les ordinateurs traitent en effet les documents beaucoup plus vite et avec plus précision que les hommes et pour un coût inférieur. Le retour sur investissement des solutions de capture automatisée de factures performante est généralement inférieur à un an.

Facteur clé du calcul du retour sur investissement : la puissance, la précision et la convivialité des technologies de reconnaissance utilisées pour transformer automatiquement les factures en informations électroniques structurées.

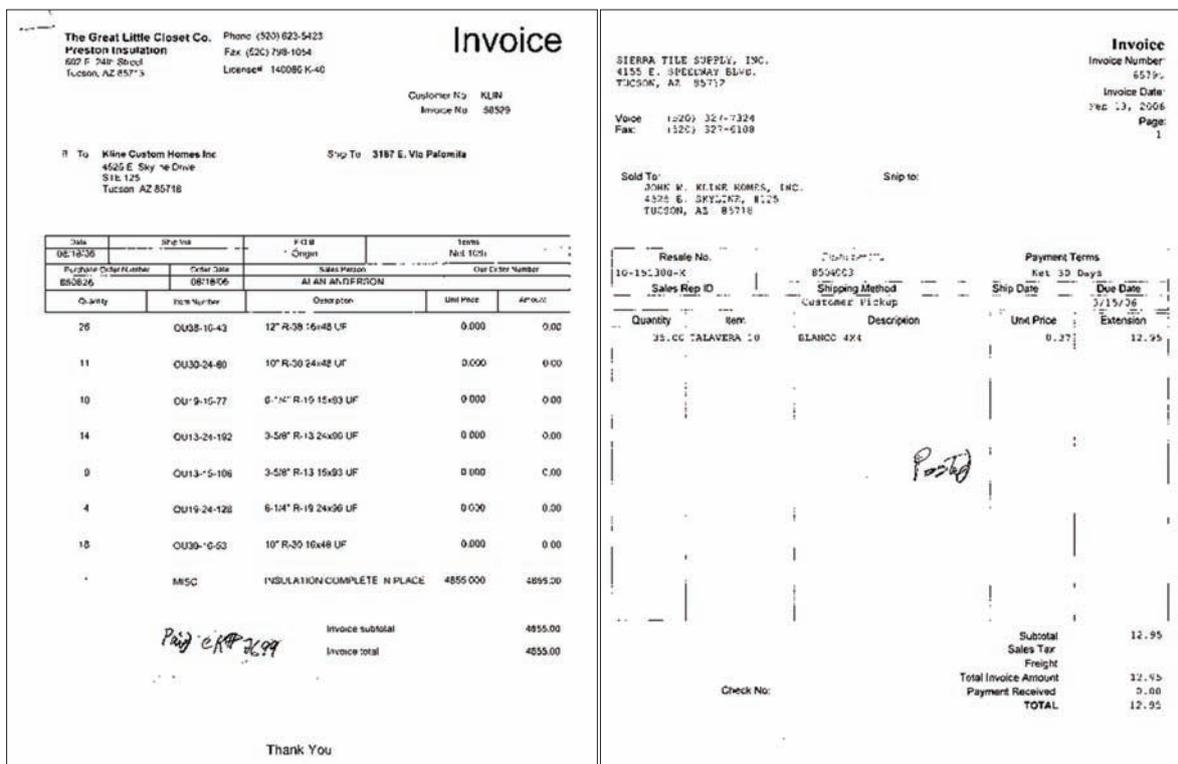
Technologies de reconnaissance OCR/ICR et traitement de formulaires

Les technologies de reconnaissance automatique de caractères existent depuis plus de 30 ans. Elles se basent sur des algorithmes de conversion des images (bitmaps) de caractères isolés sur une page numérisée en texte électronique. Les algorithmes de traitement de caractères imprimés par une machine sont généralement appelés des algorithmes de reconnaissance optique des caractères (OCR). Par opposition, les algorithmes de traitement de caractères manuscrits sont appelés algorithmes de reconnaissance intelligente de caractères (ICR). Les technologies OCR et ICR sont souvent assimilées, à tort à l'extraction de données. Les technologies OCR et ICR transmettent

simplement les caractères et mots isolés reconnus sur une image de document. En revanche, l'extraction des informations associe les mots aux métadonnées qui leur correspondent. Par exemple, il s'agit de définir qu'une donnée précise représente le numéro de la facture ou sa date.

Concernant les documents de mise en page standard, comme les formulaires courants d'ouverture de compte émis par les banques ou de déclaration des compagnies d'assurance, l'emplacement de chaque élément de métadonnées est prévisible. L'extraction d'informations nécessite donc uniquement un modèle qui guide le système pour trouver la donnée. Cependant, l'augmentation du nombre de mises en page connues, rend la définition d'un modèle pour chaque mise en page de moins en moins pratique.

Dans le cas de factures, même si chaque fournisseur dispose d'une mise en page fixe, une entreprise peut avoir plusieurs centaines ou plusieurs milliers de fournisseurs. Les entreprises ont donc besoin de méthodes de reconnaissance plus intelligente qui localisent automatiquement les données requises sur la facture.



Reconnaissance intelligente

La reconnaissance intelligente (RI) extrait automatiquement les informations sur la base de mots clés, la connaissance du format des données attendues et l'emplacement des données les unes par rapport aux autres. La RI est essentielle pour l'extraction automatisée des factures, car le nombre élevé de mises en page différentes rend la personnalisation des modèles beaucoup trop onéreuse et nécessiterait trop de temps. L'image montre deux exemples de factures. Chacune présente des groupes de données, généralement situés au même emplacement sur les deux factures. Par exemple, les données et le numéro de la facture, les données du bon de commande et les coordonnées du fournisseur sont situés dans le premier tiers de chaque facture. Les postes sont au tiers médian et les montants en pied de page. À l'intérieur de chaque zone, pourtant, la position précise de chaque donnée et des mots-clés qui l'entourent varie énormément. La date de la facture, par exemple, est précédée du mot « DATE » sur la première, mais des mots « DATE DE FACTURE » sur la deuxième.

Avant le développement des technologies de RI, la configuration des solutions d'extraction automatisée de factures était complexe et leur maintenance onéreuse.

Cela s'expliquait par le besoin de définir des modèles pour indiquer où les informations se trouvaient sur chaque facture fournisseur ou le besoin d'instituer des règles définissant les mots clés autour des informations recherchées. Toutefois, les technologies modernes de RI ont rendu les solutions d'extraction de factures pratiques et rentables. Elles génèrent désormais un retour sur investissement pour des milliers d'entreprises à travers le monde. Les éléments clés de la technologie de RI sont les suivants :

- Détection du fournisseur,
- Extraction des données basée sur les techniques d'apprentissage par l'exemple,
- Apprentissage en ligne permettant à la solution de suivre le changement de mise en page des factures et les nouveaux fournisseurs,
- Validation performante des données, notamment par le biais du rapprochement des données de la facture et du bon de commande présentes dans le système ERP.

Ces points sont abordés plus en détail ci-après.

Principales technologies de reconnaissance des factures

Détection du fournisseur

Toutes les sociétés tiennent des registres des coordonnées de leurs fournisseurs dans le système ERP. Elles attribuent souvent un identifiant unique à chacun. Cependant, il est souvent difficile de détecter quel fournisseur a adressé une facture pour les raisons suivantes :

- L'identifiant du fournisseur est rarement imprimé sur la facture,
- Le nom du fournisseur peut être difficile à lire, notamment s'il est inclus dans un logo graphique,
- Les coordonnées du fournisseur dans le système ERP ne correspondent peut-être pas exactement à celle de la facture, car certains champs sont vierges ou certaines données dans l'ERP sont inexactes ou périmées. Le nom du fournisseur a pu changer après une acquisition ou un changement de dénomination commerciale,
- Le dossier permanent des données fournisseurs ERP contient des doublons.

Pour déterminer le fournisseur avec précision, il est nécessaire d'adopter une approche sur plusieurs étapes, afin d'établir une liste de plusieurs critères alternatifs d'identification. Cette démarche en plusieurs phases analyse les informations suivantes :

- On procède d'abord à la recherche de l'identifiant du fournisseur sur la facture, s'il est reconnu, il constitue un indicateur prioritaire,
- La mise en page de la facture est comparée à celle de fournisseurs déjà reconnus afin de déterminer une éventuelle correspondance,
- On cherche ensuite le numéro de TVA et les coordonnées bancaires sur la facture. S'ils sont identifiés, ils sont comparés et rapprochés de ceux contenus dans le système ERP,
- Le contenu du texte de la facture est comparé aux coordonnées du fournisseur dans le système ERP : nom, adresse et numéro de téléphone. Il est autorisé certains écarts entre le texte de la facture et les coordonnées contenues dans l'ERP. Cela permet par exemple de tenir compte de l'absence de certains détails postaux. On parle alors de correspondance approximative.

L'exemple de facture ci-dessous illustre ces difficultés.

PC Mall Business Solutions **MacMall**

Corporate Credit and Collections Department 800-739-3282

PLEASE SUBMIT PAYMENT TO: File 55327 Los Angeles, CA 90074-5327

PC MALL

FEB 24 2003

ACCOUNT NO. 0071895221

SHIP TO: (if other than sold to) KOFAX IMAGE PRODUCTS ATTN RECEIVING 16245 LAGUNA CANYON ROAD IRVINE, CA 92618

SOLD TO: KOFAX IMAGE PRODUCTS INC ATTN ACCOUNTS PAYABLE 16245 LAGUNA CANYON ROAD IRVINE, CA 92618

4739 *

20036024 PURCHASE ORDER NO. DATE

Payment Due by 02/27/03

INVOICE/ORDER NUMBER	INVOICE DATE	SHIPPED VIA	DATE SHIPPED
88920980101	01/28/03	UPS	01/28/03

ORDERED	SHIPPED	ITEM NO.	DESCRIPTION	UNIT PRICE	EXT. PRICE
10		10 U DRI 01541895TD ST320014A	U SERIES X 20GB ATA/100-HD 3.5LP 5400RP SEAGATE	59.00	590.00

Chaque possibilité se voit attribuer un indice de confiance. Si la plus probable bénéficie d'un indice de confiance sensiblement supérieur à la deuxième plus probable, le fournisseur est considéré comme automatiquement détecté. Dans le cas contraire, l'utilisateur devra choisir parmi une liste de possibilités triées, à l'écran.

Sans cette démarche en plusieurs phases, la précision de la détection du fournisseur est gravement compromise. Si cette information fait défaut, les factures ne peuvent pas être payées. Si les informations sont erronées, au pire, un fournisseur sera payé de la facture d'un autre et au mieux, les paiements seront très retardés, ce qui a de lourdes conséquences sur les relations avec les fournisseurs.

Correspondance approximative :

Une étude de l'Université de Cambridge démontre que l'ordre des lettres d'un mot n'a pas d'importance, pourvu que la première et la dernière soient bien placées. Le cerveau humain corrige les données « apixorpmatives » en mots parfaits. Et vous qui paliez l'orthographe au-dessus de tout ...

RI basée sur l'apprentissage par l'exemple, et non sur les règles

L'utilisation de technologies de RI basées sur l'apprentissage par l'exemple pour l'extraction automatisée de factures garantit la précision et la convivialité de la solution. Pour ce qui concerne les formats variables, comme les factures, la démarche courante consiste à suivre des règles pour classer le document ou situer les données selon la présence de mots-clés, de phrases ou d'éléments graphiques sur le document. Cependant, la configuration de règles est complexe et leur maintenance coûteuse. Le personnel informatique et de la comptabilité fournisseurs perd du temps et de l'efficacité à modifier le système pour traiter de nouveaux types de documents.

Dans de nombreux cas, les règles impliquent de la programmation. Prenons l'exemple d'un numéro de facture que l'on identifierait en cherchant parmi une liste de noms de champs susceptibles de se trouver à proximité du numéro. Il existe de très nombreuses étiquettes de ce type :

Numéro de facture, N° de facture, N° fact., Num. de fact., No. facture etc. aucune liste ne saurait être exhaustive.

Si la facture d'un fournisseur donné comprend un nouveau nom de champ, il doit être ajouté à la liste. A chaque fois que la liste est modifiée, la performance du système doit être testée à nouveau car il peut y avoir des effets inattendus. Les problèmes sont amplifiés dans un contexte multi-langue.

À l'inverse, les techniques d'apprentissage par l'exemple suivent un processus d'apprentissage automatisé des éléments clés de chaque document type. Après la collecte d'échantillons, le système reçoit les indications de classement des documents. Une fois les éléments clés appris à partir d'un éventail suffisamment large de documents, de nouveaux documents peuvent être classés, séparés et extraits avec une très grande précision. Aucune extraction manuelle de mots-clés, d'expressions-clés ou d'éléments de documents n'est nécessaire. Le processus de configuration est plus rapide et moins sujet aux erreurs.

Multiplicité des technologies d'extraction complémentaires

Il n'existe pas une seule méthode optimale d'extraction de données pour chaque document capturé par l'entreprise. Cela est encore plus vrai pour les documents semi-structurés comme les factures. La plupart des entreprises vérifient la règle du 80/20 : 80% des factures proviennent de 20% des fournisseurs. Il est primordial que l'extraction soit parfaite pour ces principaux fournisseurs, mais elle doit être également d'une grande qualité pour les autres fournisseurs, sans pour autant tomber dans l'excès de configuration ou de maintenance, pour atteindre un niveau optimal de fiabilité. Dans ce cas, il est nécessaire d'adopter des démarches différentes selon le type de fournisseur :

Pour les fournisseurs les plus importants, le système doit apprendre la mise en page de chaque facture et enregistrer les informations concernant l'emplacement de chaque donnée sur la facture. Les documents suivants sont ensuite comparés aux mises en page apprises. Si une correspondance est établie, les données sont extraites à partir du même emplacement. La technologie doit tolérer les déplacements et rotations de données sur un document, provoqués par le processus de numérisation. Cela est indispensable pour atteindre des résultats performants en situation réelle. Il convient d'atteindre un taux minimal de 90% de reconnaissance d'un champ pour une mise en page donnée après un apprentissage sur 1, 2 ou 3 échantillons.

En ce qui concerne les autres fournisseurs, une approche empirique de la mise en page est plus adaptée. Dans le cas d'un système de reconnaissance par l'apprentissage, les modèles utilisés, telles que les factures, constituent et enrichissent la structure des documents génériques. De telles démarches n'apprennent pas véritablement l'emplacement des données sur le document. Elles apprennent plutôt l'emplacement relatif des éléments de données, les uns par rapport aux autres, leur format, les mots-clés et autres caractéristiques environnantes. Il convient d'atteindre un taux de reconnaissance des champs avoisinant 70% après une formation suffisante, habituellement basée sur 100 à 500 modèles.

Cette démarche mixte est très proche de la façon dont les hommes reconnaissent les objets qu'ils voient plus ou moins fréquemment. Nous enregistrons, par exemple, des informations relatives aux caractéristiques du visage d'un ami ou d'un proche et nous pouvons le reconnaître instantanément dans une foule. Par ailleurs, nous reconnaissons le sexe ou l'origine ethnique d'une personne sur la base des connaissances génériques de leur caractéristique.

Apprentissage en ligne

Pour maintenir la performance d'un système et bénéficier d'un retour sur investissement cohérent, il est impératif que l'apprentissage se poursuive au fil du traitement des documents. La technologie d'apprentissage en ligne permet d'incorporer de nouveaux types de documents dans la solution sans avoir à suspendre son utilisation. Il est possible, par exemple, d'ajouter la mise en page des factures d'un nouveau fournisseur ou d'augmenter la précision de l'extraction pour un fournisseur donné. Les solutions d'extraction basées sur les règles sont incapables de procéder à un tel apprentissage. Elles sont essentiellement statiques et requièrent une intervention humaine à chaque évolution et amélioration.

Le processus d'apprentissage doit être aussi simple que direct. L'apprentissage est déclenché lorsque toutes les données d'un document ont été extraites et validées. L'utilisateur choisit de baliser des documents précis en vue de l'apprentissage ou d'envoyer tous les documents, par défaut. L'apprentissage affecte les détails du document à une base de connaissances spécifique ou générique. Ils serviront ensuite à classer et à extraire les documents du même type dès le traitement du lot suivant.

Si l'apprentissage est idéal pour maintenir la performance du système, il doit néanmoins être mis en œuvre avec prudence. On veillera notamment à conserver une tolérance d'erreurs, car les utilisateurs qui traitent des volumes importants de documents sont enclins aux erreurs. Ils peuvent, notamment confondre le sous-total et le total d'une facture. Les technologies d'apprentissage fiables exigent de faire l'apprentissage d'un champ à partir de deux cas avant de l'affecter à la base de connaissances. Les erreurs sporadiques sont ainsi filtrées et la performance du système est maintenue.

Validation et rapprochement des bons de commande

La détection d'erreurs dans les informations de factures capturées contribue à transmettre à l'ERP des données fiables. Cela réduit considérablement le risque et le nombre d'exceptions à traiter, le coût des appels sortants vers les fournisseurs pour collecter des informations supplémentaires/exactes et le coût des appels entrants des fournisseurs inquiets des retards de paiement.

Le système doit valider au minimum :

- les coordonnées des fournisseurs extraites de la facture par rapport à celles du fichier permanent des fournisseurs détenues dans le système ERP,
- les formats locaux de date de facture (par exemple, 01/10/10 correspond au 10 janvier aux États-Unis, mais au 1er octobre au Royaume-Uni),
- les montants des factures (par exemple, vérifier que l'addition des sous-totaux par poste, de la TVA, du transport et des remises corresponde au total).

En outre, si le système peut rapprocher les données des postes de la facture avec le bon de commande de l'ERP, les factures avec commande seront traitées « directement » (par affectation) sans aucune intervention humaine. Cette opération est habituellement exécutée manuellement dans le système ERP par un employé du service de la Comptabilité Fournisseurs. Si une correspondance est établie, la facture est réglée sans autre approbation. À première vue, cela semble un problème facile à résoudre, puisque les données du bon de commande sont toujours dans le système ERP de l'acheteur, mais en pratique de nombreux points doivent être traités :

- l'ordre des postes peut être différent sur la facture et sur le bon de commande,
- les descriptions et les codes articles sur la facture ne correspondent pas forcément à ceux du bon de commande,
- une facture unique peut concerner plusieurs bons de commande,
- une facture peut ne concerner qu'une partie d'un bon de commande, du fait de plusieurs livraisons successives.

En ce qui concerne la détection de fournisseur, il convient de comparer le texte extrait de la facture aux données du bon de commande de l'ERP jusqu'à parfaite correspondance. De cette manière, il est possible d'obtenir des taux élevés de correspondance automatisée, y compris dans les cas précédemment cités. Plus ce taux est élevé, plus les tâches manuelles sont réduites et plus le retour sur investissement survient tôt.

Étude de cas

Chaque année, Flight Centre GP traite plus d'un million de factures et de documents de voyage libellés dans plus de 20 devises émanant de plus de 5 000 fournisseurs présents dans 30 pays. Les factures entrantes contiennent des postes de produits et de services, dont plus de 15 000 options différentes pour des hôtels et des hébergements, des excursions, des locations de voitures. La société répond aux besoins de clients professionnels et de particuliers, ce qui explique que certaines factures comportent jusqu'à 2 000 postes (à raison d'une ligne par réservation).

Ajoutons à ces défis que les fournisseurs et prestataires partenaires de Flight Centre GP présentent des niveaux de sophistication très variés dans leur facturation. Les factures d'un hôtel cinq étoiles, par exemple, sont très différentes de celles d'une petite chambre d'hôtes. L'agence a donc dû gérer divers formats, polices et langues de documents. Pour couronner le tout, la société devait traiter les documents physiques reçus dans les agences et les factures transmises en pièce jointe des e-mails.

En plus de la saisie manuelle des données de chaque facture, le personnel de la Comptabilité Fournisseurs de Flight Centre GP devait comparer physiquement les données des factures et les rapprocher des bons de confirmation et des formulaires de réservation des clients. Le centre de traitement de la société, basé à Sidney, employait près de 30 agents à la comptabilité fournisseurs pour gérer cet imposant volume de papier et mener les tâches chronophages que sont la collecte, la saisie, la validation, puis le traitement des factures.

Flight Centre GP a relevé le défi en mettant en place une solution de capture automatisée de factures. Cette solution de pointe est basée sur l'extraction et la validation automatisées des données de factures reçues sur un support papier et en pièce jointe d'e-mails. La solution de capture utilise une interface avec un système de workflow électronique et le système de réservation de Flight Centre GP afin de rapprocher les factures.

Cette solution permet également au personnel de la comptabilité fournisseurs d'optimiser la gestion des exceptions de réservation.

La solution de capture a d'abord été déployée chez Flight Centre GP en Australie pendant neuf mois. Après un constat de réussite, la deuxième phase a été conduite aux États-Unis en moins de trois mois.

L'entreprise exploite désormais deux premiers sites de numérisation, l'un à Sidney et l'autre à New York, qui numérisent toutes les factures entrantes concernant les voyages. La solution globale permet à la société, non seulement de capturer de manière automatisée son vaste éventail de factures fournisseurs, mais également d'extraire les données de mises en page non structurées complexes. Cela inclut la capacité d'extraire et d'identifier les coffrets cadeau de voyage et les références de réservation au sein des postes de facturation. Les opérateurs de numérisation effectuent à la demande la validation sur ces documents.

Flight Centre GP a mis en place deux équipes de la comptabilité fournisseurs pour gérer ce nouveau système dans ses bureaux de Sydney et de New York. Cela représente 46 personnes. Les équipes devaient initialement automatiser leurs dix plus importants fournisseurs, soit environ 25% des factures de l'entreprise. L'extension du système aux quinze fournisseurs les plus importants a permis de traiter 35% des factures. L'objectif de Flight Centre GP est d'automatiser plus de 75% de ses factures en moins d'un an au niveau mondial.

Grâce à la mise en place d'une solution de capture automatisée des factures, les membres de l'équipe de Flight Centre GP traitent les aspects qualitatifs de leur poste au lieu de se limiter à la saisie et au rapprochement des données. L'accès immédiat à des données électroniques extrêmement fiables permet au personnel de répondre et de résoudre rapidement les demandes des clients et des fournisseurs. Ce qui nécessitait des jours, voire des semaines, est désormais réglé en quelques minutes.

La solution permet également, à Flight Center GP, de mieux s'adapter aux variations de volume de factures liées aux fluctuations saisonnières de son activité de voyageur.

De manière concrète, la société n'est pas contrainte d'augmenter ses effectifs, car la solution peut être déployée rapidement pour absorber les pics d'activités estivales ou les autres périodes de vacances.

Êtes-vous concernés par la capture automatisée de factures ?

Les technologies modernes de RI ont abouti à des solutions de capture automatique de factures pratiques et rentables. Elles génèrent désormais un retour sur investissement pour des milliers d'entreprises à travers le monde. Avant de mettre en œuvre leur solution, toutes ces entreprises ont identifié une ou plusieurs problématiques dans leur service de comptabilité fournisseurs :

- Le personnel du service de la comptabilité fournisseurs passait un temps considérable à saisir les données des factures dans le système ERP,
- La lenteur de traitement des factures causée par une capture lente des factures engendrait des pénalités de retard de paiement,
- L'accès aux données de facture était difficile en raison de factures perdues ou mal classées,
- Les coûts de stockage de papier étaient excessifs.
- Le personnel du service comptabilité fournisseurs était obligé de gérer un volume important d'appels avec les fournisseurs pour des factures erronées dans le système ERP.

Si vous êtes actuellement confronté à des problématiques identiques, il y a de fortes chances que la capture automatique de factures vous permettra d'atteindre des coûts de traitement performants de l'ordre de 0,87€, de bénéficier plus souvent des remises pour paiement comptant et d'éviter des pénalités de retard.

À propos de Kofax

Kofax plc (LSE : KFX), est le leader des solutions de dématérialisation et de traitement automatique des flux d'informations. Depuis plus de 20 ans, Kofax fournit des solutions facilitant la circulation, l'exploitation et l'échange des informations au format papier, fax ou électronique au sein d'une organisation. Ces solutions permettent de capturer et d'automatiser les flux entrants et sortants avec précision, rapidité et efficacité. Elles assurent un retour sur investissement rapide à des milliers de clients issus du secteur bancaire, de la santé, de la distribution, du secteur public et des prestataires de services BPO et autre secteur.

Kofax distribue ses solutions et ses services en direct mais aussi via un réseau de distribution international de plus de 700 partenaires officiels, dans plus de 60 pays des Amériques, de la zone EMEA et de l'Asie-pacifique.

Pour plus d'informations, veuillez consulter le site www.kofax.com.