

La fin du support papier

La facturation électronique des prestations téléphoniques de Bâloise Assurances affine les processus et optimise la TCO durablement.



De gauche à droite: Dr. Manfred Schneider et Jürgen Rohe (Bâloise Assurances), Guido Rabel (Swisscom IT Services).

Tous les collaborateurs de Bâloise Assurances en Suisse téléphonent avec Swisscom. La possibilité de traiter électroniquement la facturation via Swisscom IT Services a été déterminante pour le choix du fournisseur par l'assurance. Cela procure de nombreux avantages: bon nombre d'étapes de processus qui devaient auparavant être traitées manuellement, sont exécutées aujourd'hui de manière automatisée. Le traitement numérique est fiable et exempt d'erreurs. Il réalise des économies durables en termes de coûts de processus.

L'environnement de téléphonie de Bâloise Assurances présentait en 2008 une image disparate: aucun contrat-cadre n'avait été conclu avec un fournisseur pour le réseau fixe, la téléphonie mobile et le trafic de données. Le Setup du Groupe Bâloise représenté à l'échelle européenne était encore plus hétérogène: «Les sociétés nationales bénéficiaient d'offres provenant de dix fournisseurs différents. Cela occasionnait des charges d'exploitation et financières inutiles», rapporte le Dr. Manfred Schneider, directeur du Group Procurement, Corporate Center, Bâloise. L'uniformisation était donc le mot d'ordre.

Dès 2003, la Bâloise avait introduit l'E-Procurement conjointement à la facturation électronique. En 2005, le passage aux processus de facturation sans papier au moyen de la signature électronique a été intégralement réalisé. «Cela nous a permis de réduire sensiblement les coûts des processus», déclare le chef de projet de l'époque, Jürgen Rohe, membre de la direction, Operations & IT de Bâloise.

Bâloise

Bâloise Assurances et leur filiale bancaire retail, la Baloise Bank SoBa, comptent en Suisse parmi les fournisseurs leader en solutions intégrées destinées à l'assurance, la prévoyance et la constitution de capital. Leur clientèle est composée de personnes privées ainsi que de PME. Cette société financière sise à Bâle emploie 3100 collaborateurs et a réalisé en 2009 un volume d'affaires de 3,9 milliards de CHF.

«Nous pouvons schématiser électroniquement les processus et exploiter de ce fait plus efficacement les capacités internes.»

Dr. Manfred Schneider, directeur du Group Procurement, Corporate Center, Baloise

L'assurance établit à présent un appel d'offres pour un projet de téléphonie, dont l'objectif est de mettre en œuvre une stratégie One Provider pour ses succursales de Suisse, d'Allemagne, du Luxembourg et de Belgique. Il s'agissait de gérer un volume de 8,1 millions de minutes de conversation mobile, de 15,4 millions de minutes de conversation sur réseau fixe et de 640 000 SMS par an. Dans ce cadre, les volumes de communication devraient être utilisés au-delà des frontières. L'exigence principale était cependant la facturation électronique intégrale.

E-Invoicing au lieu du «One Provider»

Le résultat de l'appel d'offres a montré qu'une offre au-delà des frontières diminuerait en effet considérablement les tarifs et coûts d'exploitation. «La migration serait toutefois sensiblement plus onéreuse que les estimations réalisées. De plus certaines sociétés du groupe auraient même subi une augmentation de leurs coûts», a reconnu l'équipe de Manfred Schneider.

Sous de tels augures, la Baloise a révisé ses priorités. La téléphonie ne serait plus fusionnée qu'au niveau des sociétés du Groupe et le fournisseur proposant la structure TCO optimale (Total Cost of Ownership) décrocherait le contrat. Le critère obligatoire «E-Invoicing» était maintenu, mais les tarifs d'abonnement et de redevance ont été assujettis à l'objectif TCO.

La solution

La meilleure offre pour la Suisse a été proposée par Swisscom. Cette entreprise dispose en effet de plusieurs années d'expérience en E-Invoicing. La factura-

tion électronique procure d'énormes avantages: de nombreuses étapes de processus manuelles – de l'envoi à l'archivage des factures, en passant par leur numérisation – disparaissent. Le fonctionnement du traitement numérique est fiable et exempt d'erreurs et permet à tous les protagonistes de réaliser des économies durables. L'interface centrale des services d'E-Invoicing de Swisscom est la plate-forme commerciale Conextrade. Les factures électroniques signées numériquement sont déjà transmises à leurs destinataires par son biais. Après un accord initial conclu entre l'émetteur et le destinataire de la facture sur les contenus des documents, les factures sont établies selon un processus intégralement automatisé.

Objectif atteint

L'E-Invoicing relatif aux grandes quantités de factures électroniques de la Baloise réalise à présent en conséquence de grandes économies concernant les coûts de processus, rapporte Jürgen Rohe: «La réussite de ce projet nous montre que la mise en œuvre rigoureuse de la facturation électronique était la voie à emprunter.» Tous les processus de décompte ont été saisis électroniquement. Cela libère des ressources internes que le service achat de la Baloise peut mettre à profit pour son cœur de métier.

Ces expériences positives vécues avec la numérisation des processus ont depuis donné le jour à des projets consécutifs. La Baloise examine par exemple actuellement l'utilisation d'un portail électronique européen doté des fonctions d'une boutique en ligne.

Résumé des avantages

- **Optimisation des ressources:** l'automatisation des étapes de processus autrefois manuelles libère des ressources pour le cœur de métier de l'entreprise
- **Economie de coûts:** augmentation rapide de l'efficacité des processus et réduction sensible des coûts en résultant
- **Garantie légale:** solution conforme à la Compliance, y compris la documentation et l'audit
- **Entièrement en ligne:** l'intégralité des étapes de processus liées à la facturation et à leur traitement sont réalisés entièrement en ligne par voie électronique directement dans le système ERP
- **À la pointe de la technologie:** solution et gestion prises en charge par Swisscom IT Services, fournisseur expérimenté et fiable