

Facturation électronique parce que le client est roi

Tant de clients, tant de desiderata différents! Et la société prestataire de services n'a qu'à en tenir compte si son activité clé consiste à offrir des Services avec un grand S... C'est le cas de DaimlerChrysler Financial Services, qui a - essentiellement à la demande de ses clients - franchi le pas, avec l'aide d'Isabel, vers la facturation électronique. Ce qui ne veut pas dire qu'elle ait aussitôt jeté au feu les versions papier! Au contraire : en matière de facturation, DaimlerChrysler Financial Services obéit à la philosophie "Vous demandez, nous offrons". La déontologie professionnelle prescrit en effet que le client est toujours roi... surtout lorsqu'il conduit un véhicule aux courbes majestueuses.

DaimlerChrysler Financial Services s'était intéressée à la facturation électronique depuis le début, mais il n'est pas dans les habitudes de la maison d'embrayer sur toutes les nouveautés, nous confie Koen Van Ermen, IT Manager.

"Il y a trois ans, on ne parlait que de cela", se souvient Koen Van Ermen. "De nombreuses entreprises allaient envoyer leurs factures par voie électronique, mais il n'en a pas résulté grand-chose. De plus, il fallait trouver un moyen de le faire de manière structurée. Pourquoi consacrer de l'énergie à réinventer nous-mêmes la roue? D'autant qu'à l'époque, nous n'étions pas encore vraiment convaincus des avantages, tels qu'un processus de facturation plus fluide et un paiement plus rapide par le client."

"Nous avons pu concrétiser un système de facturation électronique en sept jours seulement."

A la demande du client

Ce qui a finalement décidé l'entreprise à recourir à Isabel eInvoice, c'est le fait qu'un nombre croissant de clients de DaimlerChrysler Financial Services a demandé à recevoir les factures par voie électronique.

"Ce fut l'élément décisif pour nous", poursuit l'IT Manager. "La raison en était qu'ils avaient eux-mêmes une sorte d'interface qui permettait d'importer les factures électroniques directement dans leur comptabilité, ce qui en facilitait sensiblement le traitement ultérieur. Or, quand nos clients nous réclament un service à valeur ajoutée, nous réagissons sans délai. Ce n'est pas pour rien que 'Service' est le mot-clé de notre déontologie professionnelle."

Le choix d'un partenaire adéquat pour l'implémentation d'Isabel eInvoice fut vite fait. C'était même une évidence pour Koen Van Ermen: la société de leasing travaillait depuis déjà un certain temps avec Unified-



Koen Van Ermen, IT Manager DaimlerChrysler Financial Services: "Le passage à la facturation électronique s'est passé sans encombre avec l'appui d'Isabel."

Post, un partenaire d'Isabel, pour l'envoi de ses factures papier.

"Lorsque vous demandez à cinquante clients s'ils sont disposés à recevoir leurs factures par voie électronique, ils sont tous d'accord, mais avec des variantes au niveau du paramétrage. Pour finir, vous devez créer un système de facturation électronique différent pour chacun, ce qui ne s'avère évidemment pas réaliste. L'élément qui a définitivement fait pencher la balance est le partenariat d'UnifiedPost avec Isabel et le fait que la société dispose d'un connecteur directement relié à la plate-forme Isabel."



BMF-100, le format par excellence pour les factures électroniques

Ce connecteur central fut, pour DaimlerChrysler Financial Services, le merle blanc. Koen Van Ermen: "Nous avons pu concrétiser un système de facturation électronique en sept jours seulement. Nous convertissons nos anciennes factures papier au format XML. Après quoi, nous les transmettons à UnifiedPost, convertit selon la norme BMF-100 (Belgian Ministry of Finance, le format par excellence pour les factures électroniques), afin qu'elles puissent être envoyées à nos clients via la plate-forme Isabel. Nous avons opté pour le format XML, mais Isabel est capable de lire, traiter et envoyer différents formats. BMF-100 peut en quelque sorte être considéré comme un grand centre de traduction: vous pouvez y envoyer des textes ou des données dans toutes les langues, vous obtiendrez toujours un résultat dans un français parfait, quelles que soient les données: date, numéro de facture, motif de la facture, expéditeur de la facture, etc."

La facture électronique s'avère 4 fois moins chère que la facture papier laquelle impliquait tant d'opérations manuelles et des frais de port.

ZOOMIT, l'outil idéal

La facture papier n'a cependant pas été réléguée aux oubliettes chez DaimlerChrysler. La facturation électronique ne concerne encore que quelques centaines de clients. «L'application vient à peine de prendre son envol», nous déclare-t-on au siège principal de Vilvorde. "Et plusieurs clients préféreront toujours recevoir une facture papier", soupçonne Koen Van Ermen.

"La version imprimée continuera donc d'exister aux côtés de la version électronique dans des cas exceptionnels, plus précisément pour les particuliers. Tous les clients ne sont pas encore prêts pour la facture électronique. Mais, grâce au format BMF-100, cette forme de réticence ne constitue pas un problème non plus: outre la production des factures électroniques, nous pouvons parfaitement envoyer des factures vers une imprimante. Quant à ZOOMIT, l'application d'Isabel qui sera prochainement intégrée dans l'Internet Banking, elle consisterait en un complément idéal pour une société prestataire de services comme la nôtre. Nous aurions ainsi trois possibilités à notre disposition: la facture conventionnelle sur papier, une facture électronique au format BMF-100 qui peut être réceptionnée via Isabel et une facture électronique transmise via l'Internet Banking. Le choix appartiendrait alors au client."

Rentabilité et économies

Au vu des possibilités offertes par ZOOMIT, DaimlerChrysler ne voudrait-elle pas aussi traiter les factures entrantes par voie électronique? "Une fois encore, nous n'avons pas l'intention d'inventer la poudre", explique Koen. "Plusieurs sociétés de leasing planchent déjà sur la question. Quant à nous, nous prendrons le train en marche dès que nous proposerons plus de leasing opérationnel avec différentes marques automobiles, car, pour le moment, nous signons essentiellement des contrats individuels avec nos concessionnaires spécialisés."



Koen Van Ermen: "Lorsque DaimlerChrysler Financial Services, qui est une firme relativement petite, pourra envoyer toutes ses factures (environ 15.000 par mois) par voie électronique, nous épargnerons quelques dizaines de milliers d'euros par an."

Quoi qu'il en soit, le passage à la facturation électronique, avec l'aide d'Isabel, est arrivé comme une fleur chez Daimler Chrysler Financial Services. "Nous n'avons rencontré aucun problème, ni pendant la phase pilote, ni après. C'est en outre un système très rentable. Et beaucoup plus écologique et économique. Lorsque DaimlerChrysler Financial Services, qui est une firme relativement petite, pourra envoyer toutes ses factures (environ 15.000 par mois) par voie électronique, nous épargnerons quelques dizaines de milliers d'euros par an."

Vous voulez en savoir plus sur la facturation électronique ?

Visitez www.isabel.eu/einvoice et www.zoomit.eu