

“Est-il encore raisonnable d’envoyer chaque mois une facture en format papier à 12 000 clients dont 90% sont raccordés à l’internet?”

Joost Declerck,
Directeur-adjoint chez Dexia Lease



Dexia Lease propose le service de facturation électronique à tous ses clients

Depuis le 1er mai, Dexia Lease envoie des factures électroniques à ses clients. Après avoir examiné les différentes propositions du marché, la société de leasing s’est tournée vers UnifiedPost. “Elle propose de transmettre les factures électroniques par le biais de différents canaux comme Isabel, Zoomit ou des solutions maison. Ce choix est très intéressant pour nos clients”, argumente Joost Declerck, Directeur adjoint de Dexia Lease. “Pour nous, tout est aussi très facile, puisque nous ne devons envoyer qu’un seul flux de données à UnifiedPost. Elle crée ensuite le document légal et l’envoi enfin via le canal choisi par le client. Et UnifiedPost détient encore un autre atout: elle offre à l’utilisateur final une archive électronique personnelle qui lui permet de gérer toutes ses factures électroniques.”

Une bonne information du client est indispensable

Le passage à la facturation électronique était une décision interne, même si plusieurs grands clients de Dexia Lease avaient déjà également avancé cette idée. “Nous voulions annoncer l’adoption de la facturation électronique quand plusieurs grands clients nous ont demandé si nous pouvions abandonner le format papier et l’envoi par la poste”, indique Joost Declerck. “Cela tombait donc à point nommé, car nous souhaitons ardemment une automatisation accrue. Il n’est en effet plus raisonnable d’envoyer 12 000

factures par la poste à nos clients dont 90% sont raccordés à l’internet. »

Dexia Lease enverra encore les factures par la poste pendant quatre mois de sorte que le client et Dexia Lease aient le temps nécessaire pour se familiariser avec la nouvelle procédure. Dexia Lease a informé les clients à l’aide d’une brochure. “L’enthousiasme était eu rendez-vous dans la toute grande majorité de nos clients”, constate Joost Declerck. “Seule une petite minorité de clients – 5 % – éprouve des difficultés avec cette conversion. Ils pensent perdre davantage de temps en argumentant de devoir désormais imprimer leurs factures eux-mêmes. Ce n’est bien évidemment pas le cas, puisqu’ils sont censés enregistrer et archiver leur facture en mode électronique. La réussite d’un tel projet est subordonnée à une communication claire et répétitive à destination des clients. Ne croyez pas qu’une seule brochure éclaircira les zones d’ombre pour tous les clients. C’est pourquoi nous continuerons à accompagner nos clients en leur indiquant la suite des opérations et les différentes démarches à accomplir. Sans oublier les instructions pour les aider à la mise en œuvre de cette conversion. »

“Cependant, s’il n’est pas possible de faire autrement, les clients peuvent encore recevoir leurs factures par la poste”, poursuit Jean-Christophe Brunet, responsable IT chez Dexia Lease. “Nous

Aperçue

Pay: Belgique
Secteur: Lease

Profil

Dexia Lease Belgium est une filiale de Dexia Banque, une entité du Groupe Dexia. Dexia Lease a environ 9 000 clients, à la fois PME et grandes entreprises, et emploie 50 personnes.

Défi

Dexia Lease voulait simplifier son système de facturation en l'automatisant et en gagnant ainsi du temps et de l'argent. Le système devait être convivial à la fois pour les clients et les collaborateurs internes.

Solution

Dexia Lease a demandé conseil à UnifiedPost qui a automatisé l'ensemble de son processus de facturation. La transmission des factures aux clients est désormais nettement plus rapide et le temps gagné permet d'améliorer le suivi des clients. Ces derniers profitent de la nouvelle méthode de facturation : ils trouvent plus rapidement leurs factures et peuvent plus facilement les partager et les intégrer à leur programme de comptabilité.

Avantages

- Le client final reçoit une archive électronique personnelle de gestion de ses factures électroniques.
- Les clients appelleront moins souvent pour demander des doubles.
- Les tracasseries administratives sont résolues.
- Le contact avec les clients s'améliore.
- Il est possible de retrouver les factures plus rapidement et de suivre plus efficacement le comportement de paiement des clients.
- Les clients peuvent plus facilement intégrer leurs factures électroniques à leur programme de comptabilité.
- UnifiedPost archive les factures électroniques pendant un délai de dix ans.
- La facturation électronique est favorable pour l'image de Dexia Lease en tant qu'entreprise durable et innovatrice.
- Les imprimantes ne sont plus surchargées par le processus de facturation.

ne voulons en effet exclure personne: certains clients continueront à recevoir leurs factures en format papier parce qu'ils n'ont pas d'ordinateur, tout simplement. Ils ne paieront pas plus pour ce service. Cependant, nous souhaitons qu'un maximum de clients adopte le format électronique."

Effets favorables aux clients et à Dexia Lease

Dexia Lease attend impatiemment les résultats positifs de cette nouvelle méthode de facturation. La société de leasing envoie chaque année quelque 145 000 factures et économise grâce à UnifiedPost deux tiers du budget d'envoi des factures aux clients. "Par le passé, nos imprimantes étaient saturées par le processus de facturation", souligne Joost Declerck. "Les imprimantes étaient inutilisables chaque fois que nous imprimions les factures. Cette époque est désormais révolue. Et nous nous attendons à recevoir moins d'appels téléphoniques de clients pour obtenir des doubles. À ce jour, nous recevons une dizaine d'appels par jour de clients qui avaient égaré leur facture. Ce nombre d'appels devrait désormais diminuer: nous aiguillerons les clients vers leur archive électronique où les factures sont de toute manière stockées pendant dix-huit mois. Nous ne devons plus non plus scanner de factures. En résumé, c'en est fini des tracasseries administratives. S'il est vrai que nous n'en sommes encore qu'à la première phase, ce qui implique d'emblée une charge de travail très importante, il n'en reste pas moins que nous ne devons pas relâcher nos efforts afin de déployer l'ensemble du processus, sans oublier le suivi du choix



" Nous souhaitons qu'un maximum de clients adopte le format électronique."

Jean-Christophe Brunet,
Responsable IT chez
Dexia Lease

des clients, etc. Cependant, cet excédent de travail ne sera que de courte durée. Le processus de facturation se déroulera bientôt nettement plus vite."

"Le contact avec nos clients s'améliorera aussi", poursuit Jean-Christophe Brunet. "Nous leur offrons un service supplémentaire et un meilleur suivi, car de nombreux travaux administratifs et

pratiques sont supprimés. Les collègues peuvent mettre à profit le temps libéré pour peaufiner le service à la clientèle ainsi que la gestion et le traitement des informations. Nous pouvons désormais trouver les factures plus rapidement, suivre l'évolution du comportement de paiement des clients et créer un canal de communication supplémentaire avec le client. Nous recevons dorénavant l'adresse e-mail de nombreux clients, une évolution aussi très utile pour d'autres activités."

La facturation électronique présente également des avantages pour les clients: les factures électroniques s'intègrent simplement à leur programme de comptabilité, se partagent plus facilement avec des tiers, s'enregistrent plus facilement dans un environnement mieux sécurisé. De plus, les factures électroniques se retrouvent aussi plus facilement au sein de l'entreprise. UnifiedPost offre encore un service supplémentaire à l'utilisateur final: il reçoit une archive électronique personnelle pour gérer toutes ses factures électroniques. Ce faisant, il peut donner une étiquette aux factures, ce qui facilite nettement leur classement. Un jeu d'enfant ! Une solution très conviviale.

"Il va de soi qu'UnifiedPost archive toutes nos factures en format électronique pendant dix ans comme le prévoit la loi. Ce faisant, nos collaborateurs peuvent toujours trouver les factures en quelques clics », poursuit Joost Declerck. "Nous avons la certitude que nos données sont stockées en toute sécurité. Cette confiance est primordiale, car il s'agit en définitive d'informations sensibles."

Partenaire flexible et orienté clients

La facturation électronique est aussi tout bénéfique pour l'image de marque de Dexia Lease. "La technologie et l'innovation figurent en tête de la liste des priorités de Dexia Lease et du Groupe Dexia en général", explique Joost Declerck. "Nous voulons aussi mettre en exergue au quotidien notre image de pionnier en matière



"UnifiedPost adopte une approche très orientée client et fait preuve d'une grande flexibilité pour résoudre les problèmes avec nous. Elle veille à ce que nos clients disposent de la plus large palette de possibilités."

Joost Declerck,
Directeur-adjoint chez
Dexia Lease

d'entrepreneuriat durable. Nous sommes la première société de leasing financier en Belgique à proposer la facturation électronique à tous nos clients. Notre initiative ne se limite donc pas aux clients demandeurs ou aux grands clients."

"La collaboration avec UnifiedPost est excellente", poursuit Joost Declerck. "UnifiedPost adopte une approche très orientée client et fait preuve d'une grande flexibilité pour résoudre les problèmes avec nous. Elle veille à ce que nos clients disposent de la plus large palette de possibilités."

"Elle a également prouvé son grand professionnalisme en matière d'informatique, il convient de le souligner", souligne Jean-Christophe Brunet. "Il faut reconnaître que rien n'est simple d'un point de vue technique. Ses compétences tant en matière d'informatique que d'analyse sont de haut niveau. Elle est sur la même longueur d'onde que notre département IT interne, une adéquation très favorable à l'ambiance de travail. Elle connaît parfaitement le marché et réagit aussi très rapidement à nos demandes de développement de certaines applications. Ces éléments ont été décisifs pour le choix de collaborer avec elle, en plus d'un prix très correct. Nous sommes convaincus qu'elle est l'entreprise la plus à même de mener à bonne fin notre facturation électronique."

Ils utilisent la plate-forme UnifiedPost

Accent Jobs For People • Adecco Luxembourg • ALD Automotive • Ansell Healthcare • Athlon Car Lease
AXA Assistance • BMW Belgium • Dexia Auto Lease • Dexia Lease • Euphony • Ijsboerke • KBC Autolease
Kräfel • Le Soir • Luminus • Manpower • Mercedes-Benz Financial Services • Omega Pharma • Promedia • Q8
Randstad • Reuters • Securex • Systemat • Tele2 • VUMmedia • VWR International • Wolters Kluwer Belgium

UnifiedPost sa

Rue du Cerf 200
1332 Genval
België
Tél: +32 2 634 06 28
contact@unifiedpost.com

UnifiedPost bv

Rousseaulaan 9
1277 CG Huizen
Nederland
Tél: +31 653 163 371
contact@unifiedpost.com

UnifiedPost sarl

Route d'Arlon 262-266
8010 Strassen
Luxemburg
Tél: +352 621 17 11 99
contact@unifiedpost.com