

«Un client sur dix a déjà adopté la facturation électronique. Nous ne nous attendions pas à un tel engouement d'emblée. Il prouve que la conscience écologique est dans les gènes de nos clients.»

Laurie Tromme, Responsable de projet



La facturation électronique se taille un franc succès chez les clients de Lampiris, désireux d'apporter leur contribution verte à l'environnement

Le souci de l'environnement est une valeur centrale de la philosophie du fournisseur d'énergie Lampiris comme en témoigne son offre 100% verte. Pour ses clients, cette attention supplémentaire accordée à l'environnement revêt une grande importance. C'est la raison pour laquelle Lampiris utilise exclusivement du papier recyclé pour ses impressions. Où cela s'avère possible, l'entreprise s'attache aussi à numériser ses processus internes comme l'illustrent parfaitement les factures. Dès que les grandes banques ont commencé à utiliser Zoomit, Lampiris a collaboré avec le partenaire UnifiedPost afin de fournir des factures numériques aux clients. UnifiedPost a même repris la totalité du processus de facturation: Lampiris peut dès lors se soucier essentiellement de son «core business».

«Nos clients peuvent désormais choisir de recevoir leur factures via le système Zoomit dans leur Internet banking», indique Laurie Tromme, responsable de projet. «Nous les fournissons en deux exemplaires: une version via le courrier traditionnel et une version numérique via Zoomit. Si les clients souhaitent désormais recevoir les factures exclusivement dans Zoomit, ils peuvent activer cette option en ligne très simplement.»

UnifiedPost envoie toutes les factures via différents canaux

L'introduction de Zoomit était incontournable pour Lampiris. Fin 2007, les dispositions ont donc été prises avec UnifiedPost pour proposer la facturation électronique et mettre en place l'application Zoomit qui apparaissait comme la solution idéale. L'entreprise d'énergie a examiné comment permettre à ses clients d'utiliser cette application le plus rapidement possible. «La solution la plus facile était la sous-traitance de l'envoi des factures tant numériques que papier chez un intégrateur Zoomit. UnifiedPost est un des rares acteurs du marché à proposer toutes les possibilités, y compris l'archive légale pour les factures», indique Laurie Tromme. «Ses projets Zoomit couronnés de succès dans d'autres secteurs ont eu tôt fait de nous convaincre. Aujourd'hui, nos clients peuvent choisir le mode de réception de leur facture: via Zoomit, par courrier ou par courriel. Dans ce dernier cas, ils reçoivent via un e-mail sécurisé un lien vers la plate-forme en ligne d'UnifiedPost où la facture est archivée. Les clients qui n'appartiennent pas aux quatre millions de personnes utilisant l'Internet banking, peuvent ainsi passer également à la facturation électronique.»

Aperçu

Pays: Belgique
Secteur: Énergie

Profil

Lampiris est un fournisseur de gaz naturel et d'électricité produite à partir de sources d'énergie renouvelables comme l'énergie éolienne et la production de biomasse. L'entreprise achète son électricité principalement chez des producteurs belges indépendants. Lampiris compte plus de 150 mille clients dans toute la Belgique.

Défi

Fidèle à son rôle de pionnier en matière d'énergie verte, Lampiris voulait proposer une facturation électronique. Elle entendait non seulement donner accès à ses clients à des factures électroniques liées à un e-mail, mais également passer directement à un système de paiement professionnel. Le distributeur d'énergie a profité de l'introduction de Zoomit pour externaliser la totalité du processus de facturation.

Solution

Grâce à l'aide du partenaire UnifiedPost, les clients qui le souhaitent reçoivent désormais leurs factures en format numérique dans leur application d'Internet banking ou par e-mail. Lampiris transmet les données de facturation à UnifiedPost qui génère, met en page et archive l'ensemble des factures et les envoie ensuite via Zoomit, par e-mail avec un lien vers la facture ou par courrier traditionnel. Les factures sont archivées sur la plateforme de documents en ligne d'UnifiedPost et restent donc accessibles pendant la période légale pour Lampiris.

Au cours d'une première phase, Lampiris a informé ses clients des possibilités de réception électronique par le biais d'un dépliant traditionnel. Les clients devaient surfer sur le site web de Lampiris pour s'inscrire pour la facturation électronique. Quatre mille clients l'ont immédiatement adoptée. «Plusieurs de nos clients avaient déjà marqué leur intérêt pour une facturation numérique dès le début de la libéralisation en janvier 2007», souligne Laurie Tromme. «Cependant, le simple envoi d'une facture annexée à un e-mail n'est pas une manière officielle de facturer électroniquement. Avec UP, nous disposons désormais de deux systèmes à part entière, Zoomit et l'e-mail avec un lien sécurisé. Lampiris a été le premier fournisseur d'énergie en Belgique à envoyer ses factures électroniques à ses clients via Zoomit, ce dont nous sommes très fiers.»

Dans l'ensemble, un client sur dix a déjà adopté la facturation électronique. «Nous ne nous attendions pas à un tel engouement d'emblée. Il prouve que la conscience écologique est dans les gènes de nos clients. En transmettant directement la facture via Zoomit, nous espérons en stimuler l'utilisation», souligne Laurie Tromme.

Un service informatique alimente une fois de plus la croissance de Lampiris

Lampiris fournit à UnifiedPost un fichier .xml avec toutes les données techniques pour la facture client. Lampiris extrait ce fichier de données de son système de gestion des clients, qui contient, entre autres, les informations de contact, les coûts et des infos sur le canal à utiliser: Zoomit, e-mail ou papier. Par le passé, le service informatique devait créer les factures. Lampiris envoyait ensuite les fichiers .pdf à l'imprimeur. Ce processus exigeait parfois beaucoup de temps en raison d'erreurs de conversion logicielle. Grâce au bagage technique d'UnifiedPost, ce problème est désormais résolu. De plus, UnifiedPost a veillé à ce que les fichiers respectent les exigences légales.

Grâce aux services d'UnifiedPost, le service informatique peut à nouveau se concentrer pleinement sur ses tâches prioritaires. Tout bénéfique pour Lampiris qui connaît actuellement une croissance très soutenue où l'informatique est cruciale pour l'optimisation des processus d'entreprise. En améliorant en permanence le fonctionnement interne, l'entreprise entend ainsi gérer sa croissance rapidement et efficacement.

Avantages

- Nettement plus respectueux de l'environnement
- Facturation numérique parfaitement adaptée à l'image verte et innovante de l'entreprise
- Prestation de service supplémentaire
- Satisfaction accrue des clients
- Factures électroniques conservées dans une archive en ligne
- Soutien de l'organisation environnementale World Land Trust
- Données de paiement complétées à l'avance
- Erreurs quasiment exclues
- Moins de travail pour le service informatique
- Déroulement plus rapide du processus de facturation
- Suivi plus facile des paiements

Cette évolution s'avère aussi positive pour Lampiris. Laurie Tromme: «Il y a moins d'erreurs de paiement et nous pouvons ainsi plus facilement suivre les mouvements bancaires. Par ailleurs, nous avons désormais une archive légale pour toutes les factures envoyées. C'est pratique quand les clients ont des questions relatives à leur facture. Nos collaborateurs peuvent immédiatement accéder à leur demande. Un autre avantage résulte dans le rassemblement plus facile des factures papier d'un seul client. Les clients avec différents sites ont souvent une adresse de facturation centrale. UnifiedPost réunit les factures et les envoie ensemble afin d'ainsi économiser des frais de port. Quoique la réduction des coûts n'ait certainement pas été le moteur du projet...»

Soutien financier à l'organisation environnementale World Land Trust

Le passage à la facturation électronique s'inscrit dans le prolongement de l'image et de la philosophie de Lampiris, fournisseur d'énergie renouvelable. Lampiris entend ainsi sensibiliser ses clients à l'impact écologique positif de la facturation numérique sur notre planète. C'est la raison pour laquelle l'entreprise verse 1 euro au World Land Trust, une organisation pour la préservation de l'environnement, pour chaque inscription au service de facturation électronique. «La réception de votre facture par courrier n'aide pas à réaliser les objectifs environnementaux de la société. En tant que fournisseur d'énergie verte, nous entendons encourager cette prestation de service électronique. Chaque facture numérique est bénéfique à la couche d'ozone», conclut Laurie Tromme.

Des avantages à la fois pour les clients et pour Lampiris

La facturation électronique n'est pas seulement une alternative verte. «Elle présente encore d'autres avantages pour nos clients», complète Laurie Tromme. «Dans un premier temps, toutes leurs factures sont archivées sur la plateforme de documents en ligne d'UnifiedPost. Aucune facture ne peut donc se perdre. Ensuite, le processus de paiement est nettement plus facile. Via Zoomit, le formulaire de virement électronique est prérempli: un simple clic permet de confirmer le paiement.»