

Success Story

Services CANON



Créée en 1937, Canon est aujourd'hui une société internationale présente sur des marchés très divers, dont notamment ceux de la chaîne de l'image et du traitement des documents. Avec plus de 194 000 employés, répartis dans plus de 300 sociétés, Canon est l'un des groupes les plus connus et respectés dans le monde.

Solution installée

- Therefore
- IRIS

Date d'installation

2014

Contact Canon

Marc Coppex
marc.coppex@cf.canon.fr

Andréa Vosges
andrea.vosges@cf.canon.fr

Accord client pour

Communication en externe
Communication en interne

Contexte de l'affaire

Canon traite chaque mois plusieurs centaines de dossiers client provenant de la France entière. Avec une organisation centralisée, les commerciaux ne sont pas systématiquement à proximité de l'administration des ventes. La direction Supply Chain a ainsi souhaité mettre à disposition de la force de vente un outil permettant de transmettre rapidement les dossiers clients, de les faire circuler entre les différents services et d'en assurer la traçabilité.

Fort de son expertise en gestion de l'information, Canon s'est naturellement tourné vers la solution de gestion documentaire **Therefore**, et la solution de reconnaissance de caractères **IRIS**.

Enjeux client

- Simplifier et accélérer le traitement du dossier client
- Accélérer la circulation et la validation des documents
- Proposer un outil facile d'utilisation pour les commerciaux et pour l'administration des ventes, dans le respect des processus de travail existants
- S'assurer de la traçabilité sur l'ensemble du traitement du dossier client
- Archiver les dossiers pour des recherches ultérieures

Avant la mise en place de la solution

Pour être traité, un dossier client doit contenir des pièces obligatoires, dont la présence est contrôlée par l'administration des ventes. Cette étape de validation entraîne une série d'échanges entre le service commercial, l'administration des ventes, la direction financière, et parfois d'autres directions pour s'assurer de la validité du dossier. Avant le déploiement de Therefore, ces échanges s'effectuaient par mails ou courriers, avec un risque élevé de pertes, d'oublis, de demandes répétées et une absence de traçabilité des différents échanges. De plus, les responsables hiérarchiques ne possédaient pas de vision précise du statut des dossiers en cours de traitement, compliquant ainsi les prises de décision.

Gestion dématérialisée du dossier de commande client

La mise en place de la solution Therefore a permis de répondre à l'ensemble des enjeux de l'organisation sans remettre en cause les processus de validation des dossiers existants. Aujourd'hui, chaque commercial numérise son dossier en apposant une page de garde qui comporte un code-barres individuel. Ce code-barres permet de diriger automatiquement l'ensemble des documents vers le processus prédéfini.

Quelques chiffres

• Plus de 500 dossiers scannés et traités par mois

• Force de vente : 154

• Services Administratifs : 58

• Dossiers incomplets : 30 % nécessitent un retour vers le commercial

• Délai de traitement d'un dossier de vente divisé par 2

Il existe aujourd'hui 3 processus distincts :

- Nouveau contrat
- Ajout de pièces complémentaires
- Autres demandes

Le dossier est numérisé à l'aide d'un profil personnalisé accessible depuis les interfaces tactiles des imprimantes multifonctions.

L'ensemble des pièces sont automatiquement orientées vers le service administratif concerné, et le commercial reçoit un email de confirmation de la prise en charge du dossier soumis.

La validation du dossier implique plusieurs services qui effectuent des opérations de contrôle, des demandes de pièces ou de validations complémentaires.

Toutes les actions effectuées dans Therefore sont mémorisées ce qui permet une supervision en temps réel et une traçabilité complète de l'ensemble du processus.

En complément, les données recueillies permettent une communication efficace :

- Tableaux de suivi des dossiers envoyés quotidiennement aux responsables des ventes et aux responsables administratifs.
- Tableau de bord dynamique sur l'état d'avancement des dossiers
- Therefore OM News, une lettre d'information interne est envoyée régulièrement à plus de 200 collaborateurs.

Avantages

- Traçabilité complète du dossier client par tous les acteurs concernés, commerciaux et administration des ventes
- Relances automatisées en cas de dépassement de délais ou d'absences de pièces
- Meilleure réactivité vis-à-vis du client
- Communication entre l'ensemble des acteurs du dossier client, commercial, administration des ventes et direction financière
- Suppression des pertes de pièces du dossier de vente
- Tableaux de bords, facilitant les prévisions et le pilotage des activités
- Réduction du délai de transmission des documents
- Partage et archivage des fichiers constitutifs des dossiers de vente

Evolution du projet

Adapter les processus existants en fonction des retours d'expérience des services impliqués.

Etendre le périmètre à d'autres branches d'activités commerciales du groupe Canon.