

## Ce grand fabricant mondial motoriste atteint ses objectifs de sécurité et de gouvernance grâce à une solution d'entreprise « zéro papier »

*« Aujourd'hui, nous pouvons traiter jusqu'à 1 800 demandes de primes par an et nos revendeurs sont payés dans le mois. »*

### Le client

Fondée en 1985, la société Honda France Industries a été rebaptisée Honda France Manufacturing (HFM) en avril 2008. Membre du groupe Honda, cette entreprise est spécialisée dans la fabrication de tondeuses à gazon, de débroussailleuses et de groupes électrogènes. Parmi les produits proposés, on peut citer également les moteurs universels, les moteurs hors-bords, les pompes à eau, les taille-haie, les fraises à neige et les bateaux pneumatiques. Cette entreprise supervise également un réseau de sous-traitants européens qui fabriquent pour son compte des faucheuses, des tondeuses autoportées, des tondeuses à gazon électriques et des motobineuses.

### Les défis

Pour HFM, l'objectif initial était d'améliorer la conformité au niveau de la gouvernance globale, en renforçant la sécurité et la confidentialité tout en sécurisant un certain nombre de processus métier. En effet, chaque département conservait et archivait ses documents papier et ses fichiers selon ses propres règles. Cela se traduisait par un manque de centralisation et de sécurisation des documents et des actifs importants de l'entreprise. Par ailleurs, l'efficacité était impactée par des processus manuels lents et coûteux, des procédures papier fastidieuses, des documents régulièrement égarés et des problèmes d'espace de stockage physique.

Après une analyse approfondie des documents, processus et workflows existants, HFM a conclu que le déploiement d'un système de gestion documentaire était indispensable.

### Le cheminement

Une étude des offres ECM disponibles sur le marché a permis d'identifier OnBase comme l'un des trois éditeurs de solutions de gestion de contenu capables de rationaliser les processus métier sur le site Honda. La flexibilité de ce système et le fait qu'il donnait déjà toute satisfaction chez Honda Finance au Royaume-Uni, ont finalement fait pencher la balance en faveur d'OnBase. C'est ainsi que depuis 2007, Honda France Manufacturing a installé OnBase et depuis, exploite et étend les fonctionnalités de la solution au fur et à mesure des nouveaux besoins de la société.

### La solution

Dans un premier temps, Honda France Manufacturing a déployé la solution OnBase au sein de ses départements Ressources humaines, Ventes et Comptabilité.

« Tout est parti de la nécessité d'automatiser et de sécuriser nos documents et processus internes, et d'assurer un niveau de confidentialité adapté en définissant des droits d'accès sur nos documents. », explique Philippe Jeannin, responsable des opérations et de la sous-traitance chez Honda France Manufacturing. « Dès l'été 2007, nous avons commencé à numériser tous nos fichiers RH dans OnBase, ainsi que l'ensemble des documents associés comme les contrats de travail, les revalorisations de salaire, les données médicales, les fiches de paie, etc. »

### Dématérialisation

Si l'entreprise ne comptait que 41 collaborateurs lors de sa création en 1985, Honda France Manufacturing emploie aujourd'hui plus de 170 personnes lors de ses plus fortes périodes d'activité. « Les ressources humaines sont connues pour générer beaucoup de papier. Après plus de 20 ans d'existence, vous pouvez aisément imaginer les piles de dossiers accumulées et les interminables fichiers employés pouvant atteindre des milliers de pages. Aujourd'hui, tout est stocké dans un référentiel unique et n'importe quelle donnée historique de l'entreprise est accessible très facilement, en quelques clics. »

Un processus similaire a été mis en place pour le département Ventes nationales, qui gère plus de 700 revendeurs Honda sur le territoire français. Chaque revendeur avait son propre dossier, avec l'historique des commandes, les contrats, le service après-vente, les campagnes publicitaires et les documents de formation.

« (Avec OnBase) Étant donné que tout est automatisé, nous ne risquons plus de perdre des documents et nous avons réduit nos volumes de stockage d'archives d'au moins 60 % . »

« Après avoir numérisé tous ces documents dans OnBase, nous avons pu nous débarrasser de huit armoires de dossiers papier ! » ajoute M. Jeannin.

### **Création de workflows automatisés**

Un certain nombre de workflows automatisés ont également été créés dans OnBase entre Honda et ses revendeurs, afin d'automatiser des processus jusqu'alors manuels. Désormais, toute communication entre un revendeur et le Support Honda est entrée dans le système de gestion de contenu, qu'il s'agisse d'une question ou d'une commande. Auparavant, ces communications étaient traitées sur papier et classées dans des dossiers. Ce processus était source d'erreurs et il arrivait fréquemment qu'un dossier soit oublié sur un bureau. Avec le workflow automatisé mis en place, chaque demande est adressée à la bonne personne et bénéficie d'un suivi approprié. Par ailleurs, les pertes de temps liées au classement des documents papier ont été éliminées.

### **Le délai de traitement des primes d'objectif passe de trois mois à un mois**

De la même manière, un workflow permettant de gérer les primes commerciales pour les revendeurs de la branche Marine a été mis en place. « Nous proposons des primes d'objectif à nos revendeurs pour certaines catégories de ventes. Avant le déploiement de la solution OnBase, ils devaient réclamer ces primes par courrier. Nous recevions de la part de notre revendeur une demande écrite, par voie postale. Nous enregistrions cette demande, puis nous la transmettions au responsable commercial de la région concernée, encore par courrier. Ce responsable nous renvoyait son approbation, toujours par courrier, et c'est à ce moment seulement que nous pouvions initier le processus de validation interne pour le paiement de la prime au revendeur. », explique M. Jeannin. Aujourd'hui, le revendeur se rend sur le site intranet de Honda et remplit sa demande via un formulaire électronique qui est automatiquement envoyé à la personne habilitée pour validation. « Avant, il fallait compter trois mois avant que nos revendeurs perçoivent leurs primes, compte tenu des retards des services postaux ou des fichiers égarés. Aujourd'hui, nous pouvons traiter jusqu'à 1 800 demandes de primes par an et nos revendeurs sont payés dans le mois. »

Dans le domaine comptable, la solution OnBase est utilisée pour l'ensemble du processus de Comptabilité fournisseurs, depuis l'établissement du bon de commande jusqu'au règlement de la facture. Toutes les factures des fournisseurs sont désormais traitées et enregistrées dans le système. Des workflows automatisés vérifient si les documents sont complets et corrects, puis la facture est envoyée au service et à la personne appropriés pour validation et règlement. En outre, la solution OnBase est intégrée avec l'application SAP utilisée par l'entreprise, ce qui évite de saisir manuellement les factures et les données d'imputation.

Toutes les factures des fournisseurs sont automatiquement associées aux bons d'achat et aux formulaires de livraison correspondants, simplifiant ainsi le suivi de la livraison des marchandises et la justification de toutes les factures du système. La solution OnBase a également permis à l'entreprise de gérer de manière prévisionnelle les bons de commande envoyés mais non encore reçus et les factures en attente non encore validées pour règlement, afin de s'assurer que tous ces éléments sont bien pris en compte en fin de mois.

« Depuis le traitement d'un fax reçu par le service commercial jusqu'à l'archivage de documents douaniers ou logistiques, notre entreprise utilise la solution OnBase chaque jour. », déclare M. Jeannin. « Par exemple, nous avons créé un workflow qui permet de suivre les modifications effectuées sur notre chaîne de production. Ainsi, tous les départements sont informés de chaque modification ou composant nouveau, ce qui est indispensable pour garantir les standards de qualité et la certification des produits. Par ailleurs, tous les contrats font l'objet d'une surveillance automatisée, avec des rappels pour les validations, les renouvellements et les échéances. Fini les contrats oubliés au fond d'un tiroir, avec une date de résiliation largement dépassée. »

D'après M. Jeannin, la solution OnBase offre de très nombreux avantages à Honda.

« Avec OnBase, nous avons parfaitement rempli nos objectifs de gouvernance et de sécurisation des données confidentielles. Mais nous sommes allées encore plus loin. Nous avons également réussi à sécuriser et à améliorer nos processus de gestion, notamment concernant les commandes, les validations, et les rappels de fin de cycle de vie. », conclut M. Jeannin. « Cela nous a permis de réduire nos temps de traitement pour l'extraction des documents, la facturation, la constitution de provisions et les clôtures de compte mensuelles. Étant donné que tout est automatisé, nous ne risquons plus de perdre des documents et nous avons réduit nos volumes de stockage d'archives d'au moins 60 % . »

### **Pourquoi choisir OnBase ?**

En l'absence d'une solution efficace de gestion de contenu d'entreprise (ECM), les entreprises pâtissent de processus manuels redondants, de la perte de documents importants et d'un niveau insuffisant de gouvernance, de sécurité et de conformité.

Les solutions OnBase de gestion documentaire et d'administration des processus sont reconnues sur le marché. Elles s'intègrent avec n'importe quelle application métier pour éliminer les supports papier et automatiser les processus métier et les workflows internes. Les employés ne perdent plus leur temps à rechercher les documents dont ils ont besoin : tout est disponible dans un système centralisé, accessible en quelques clics. Cette approche permet d'optimiser l'efficacité et d'éliminer le recours au papier et au stockage physique.

En savoir plus au [hyland.com](http://hyland.com)