



Référence

>>

Plus efficace, plus transparent

La clé d'une réussite durable: une structure informatique performante.



« Les collaborateurs se sont rapidement habitués au système DMS d'ELO et ne souhaitent plus renoncer à ces processus de travail optimisés. »

*Andreas Neumann,
directeur du service organisation*

Grâce à des processus efficaces et fluides, Maredo assure sa position de numéro un des restaurants grill. Maredo a automatisé les processus des documents entrants et sortants avec ELO. La totalité du processus de validation des factures est gérée par des workflows d'ELO. Conséquence : des processus constants et transparents.

Avec 60 restaurants (57 en Allemagne et 3 en Autriche) et plus de 1700 collaborateurs attribués aux départements service, grillades, cuisine et administration, Maredo Restaurants Holding est le numéro un sur le marché des restaurants grill. De plus, Maredo occupe la deuxième place dans le secteur des restaurants-services et est actuellement le numéro 17 dans la totalité de la gastronomie allemande. Le chiffre d'affaires net du groupe s'élevait au cours de l'exercice 2007 à près de 99,4 millions d'euros. Des chiffres exceptionnels pour une entreprise tout aussi exceptionnelle. L'offre variée de services des sites gastronomiques vient compléter l'image générale du groupe.



>>

Une copie conforme de la structure de dépôt existante

En un coup d'oeil

Pays: Allemagne
Branche: Gastronomie

Entreprise

Avec 60 restaurants (57 en Allemagne et 3 en Autriche) et plus de 1 700 collaborateurs attribués aux départements service, grillades, cuisine et administration, Maredo Restaurants Holding est le numéro un sur le marché des restaurants grill. De plus, Maredo occupe la deuxième place dans le secteur des restaurants-services et est actuellement le numéro 17 dans la totalité de la gastronomie allemande. Le chiffre d'affaires net du groupe s'élevait au cours de l'exercice 2005 à près de 99,4 millions d'euros.

Défi

Archivage et autre gestion des factures fournisseurs ainsi que traçabilité des documents en général. Archivage des documents sortants à partir d'un environnement IBM AS/400 ainsi que de la gestion des factures fournisseurs par le biais d'un workflow complexe.

Solution

Utilisation d'**ELOprofessional** avec workflow. Ce workflow comprenait des composants comme la reconnaissance des codes-barres, la reproduction d'une hiérarchie d'autorisation à plusieurs niveaux ainsi qu'une connexion à la base de données sur la page IBM AS/400.

Avantage

Les documents sont archivés automatiquement pour une grande partie et peuvent être retrouvés en quelques clics. **ELO** Workflow garantit des processus constants et transparents.

L'objectif du projet

Lorsque l'administration principale de la chaîne de restaurants Maredo, basée à Düsseldorf, décida en juillet 2003 d'introduire un système d'archivage et de gestion documentaire, l'objectif fut défini relativement vite : l'archivage structuré des documents (accent mis sur les documents entrants et sortants) et une meilleure traçabilité des documents en général. Il s'agissait notamment de l'archivage des documents sortants à partir d'un environnement IBM AS/400 ainsi que de la gestion des factures fournisseurs par le biais d'un workflow complexe. Ce workflow comprenait des composants comme la reconnaissance des codes-barres, la reproduction d'une hiérarchie d'autorisation à plusieurs niveaux ainsi qu'une connexion à la base de données sur la page IBM AS/400. Le nombre de postes de travail impliqués dans le projet a été fixé à 25 au lancement du projet. Aujourd'hui 65 postes de travail et l'accès Internet (**ELO** Internetgateway) ont été réalisés.

Des processus de travail très flexibles

Après une évaluation poussée, la société a opté pour le système de GEIDE **ELOprofessional**. « Le système client/serveur de la société ELO Digital Office nous a totalement convaincu. La structure de dossiers est particulièrement conviviale car elle ressemble aux structures de dépôt classiques » explique Andreas Neumann, directeur du service informatique de Maredo. « Par ailleurs, la solution nous convient parfaitement pour reproduire nos processus de travail spécifiques. »

Indépendance des différents sites grâce à la passerelle Internet ELO

La période de mise en place commença en mars 2004 et s'acheva à la fin de la même année. Au départ, le logiciel **ELO** fut installé sur 25 postes de travail dans la comptabilité.



Pas à pas, le logiciel fut installé dans différents services, par exemple la vente et de façon plus générale dans tous les services ayant trait à l'administration. Ainsi, 65 utilisateurs gèrent les contrats et les spécifications de la vente avec le système. Par ailleurs, sept directeurs régionaux sont liés au système avec la passerelle Internet **ELO**. Ils s'authentifient via le navigateur web et peuvent par exemple autoriser des factures ou afficher des documents.

Traitement de factures automatique

Le principal défi de ce projet était l'archivage et la gestion des factures fournisseurs. Les factures fournisseurs ont été définies avec des codes-barres et transférées ensuite vers un workflow **ELO** pour la suite de la gestion interne. La particularité était la reproduction d'une hiérarchie d'autorisation à plusieurs niveaux qui devait agir automatiquement en fonction du montant de la facture : jusqu'à un certain montant, le collaborateur pouvait approuver la facture. Si le montant dépassait cette valeur seuil, la facture devait être autorisée en plus par la direction du service. À partir du niveau 3 de la hiérarchie, la direction de l'entreprise a également été intégrée dans le processus décisionnel. Cette exigence a été réalisée avec une combinaison de standards **ELO** (post-it) et un travail de programmation supplémentaire (workflow & procédé d'autorisation) par le partenaire commercial **ELO**.

Un temps de passage rapide et un taux d'erreur minime

Une spécificité du processus **ELO** est que le temps de passage est très rapide et que le taux d'erreur est minimisé. Par ailleurs, les processus d'autorisation se déroulent à plusieurs niveaux, suivant le montant de la facture: « Jusqu'à une certaine somme, le collaborateur du service de comptabilité a le droit d'autoriser une facture.

Une copie conforme de la structure de dépôt

Par ailleurs, les bulletins de salaire ainsi que d'autres documents du service de comptabilité sont archivés électroniquement. Grâce à la reproduction conforme de la structure de dépôt, un « dossier employé électronique » est créé dans ce service.

À l'heure actuelle, presque toute l'administration de Maredo travaille avec **ELO**, ce qui fait 65 collaborateurs ainsi que les sept directeurs régionaux. Un plus pour tous les collaborateurs.

« Les documents sont archivés automatiquement pour une grande partie et peuvent être retrouvés rapidement. La reproduction fidèle de la structure d'archivage existante a sans aucun doute contribué à l'acceptation d'ELO par les collaborateurs. »

*Andreas Neumann,
directeur du service organisation*



>>

Reproduction des processus internes avec ELOprofessional

Plus efficace, plus transparent

De plus, la structuration optimale d'ELO a sans aucun doute contribué à son acceptation par les collaborateurs. En raison de la restructuration des processus de travail auxquels ils s'étaient habitués, les collaborateurs ont eu besoin de temps au début pour accepter les concepts de workflows. Mais aujourd'hui, il ne fait pas de doute que les mécanismes de monitoring et de signalisation progressive créés avec ELO contribuent à une meilleure vue d'ensemble et à une gestion plus efficace.

« Le système client/serveur de la société ELO Digital Office nous a totalement convaincu. La structure de dossiers est particulièrement conviviale car elle ressemble aux structures de dépôt classiques. Par ailleurs, la solution nous convient parfaitement pour reproduire nos processus de travail spécifiques. »

*Andreas Neumann,
directeur du service organisation*

Si le montant est supérieur à la limite autorisée, la facture doit être autorisée par la direction du service. Et à partir d'une certaine somme, la direction de la société est impliquée dans le processus d'autorisation » explique Andreas Neumann.

Pour répondre à toutes ces exigences, il était nécessaire d'élargir la fonction des post-it. Le partenaire Business a assisté la société dans ce processus en adaptant les processus. « Les processus travail durent beaucoup moins longtemps. Grâce à la gestion de remplacement, le traitement des documents n'est pas interrompu. Nos collaborateurs sont en mesure de procéder beaucoup plus rapidement au versement des factures. »

Perspectives

Une nouvelle expansion importante des postes de travail ELO à Düsseldorf n'est pas prévue ; l'accent est mis actuellement sur un archivage confortable des e-mails. De plus, d'autres restaurants doivent être connectés à l'avenir au système DMS d'ELO. La passerelle Internet et le serveur de workflows seront ici vivement recommandés.