



Success-Story - Rieker

Efficacité et transparence grâce à une gestion moderne des documents et à l'automatisation des processus

Grâce à plus de 20'000 employés et à ses propres sites de production au Maroc, en Slovaquie, en Tunisie et au Vietnam, l'entreprise familiale Rieker produit des chaussures et des accessoires de qualité premium. Elle fournit ainsi quelque 9'000 détaillants indépendants. Dès le départ, la philosophie de l'entreprise Rieker ne se satisfaisait pas de la conception de bons produits. Elle visait simplement l'excellence et la création du meilleur produit qui soit. Dans ce contexte, Rieker demande à son partenaire informatique et aux solutions implémentées les mêmes niveaux d'exigence que lui-même s'impose.

Avec le choix de s'adosser à M-Files pour sa solution ECM centralisée, Rieker relève les défis de la gestion de l'information d'une entreprise internationale aux milliers de transactions et millions de documents annuels. M-Files permet à l'entreprise de déployer ses processus documentaires avec sécurité et efficacité. Pour ce faire, Rieker bénéficie du soutien sans faille de Graphax, partenaire historique M-Files. Véritable guichet unique, Graphax se distingue d'un côté par une maîtrise approfondie des processus de gestion documentaire, et de l'autre par sa faculté à proposer des services complémentaires à forte valeur ajoutée.

■ Début cadre



Une plateforme de numérisation à l'échelle de l'entreprise assure des processus uniformes et efficaces au niveau international.



Nombreux domaines d'application, de la gestion des contrats à la gestion des retours en passant par les documents douaniers



Traitement efficace de milliers de documents grâce à une interaction sans faille avec la valeur ajoutée moderne de l'IA

■ Les enjeux :

Pour Rieker, la numérisation des processus est la clé d'une plus grande efficacité et le garant de la gestion de sa croissance internationale. Les processus numériques sont les moteurs de l'optimisation et de l'automatisation attendue. Ils garantissent en outre toute la transparence nécessaire.

Avant M-Files, la traçabilité des transactions était difficile - notamment lors d'absences pour cause de maladie ou de vacances. Les processus alors manuels ainsi que les classements au cas par cas de papiers ou de documents n'offraient pas la transparence attendue. Quant à l'optimisation et l'harmonisation des processus internationaux, ce souhait était simplement utopique. Le volume des données stockées et des documents ne cessait de croître, leur dispersion menaçait et le traitement manuel des documents entrants était de plus en plus fastidieux et inefficace. Les logiciels d'archivage utilisés à ce stade étaient dépassés, ils ne pouvaient plus répondre aux exigences croissantes et n'offraient aucun avenir. L'ensemble des services de l'entreprise était confronté à cette problématique.

C'est dans ce contexte que Rieker a décidé de mettre à plat et de réorganiser radicalement sa gestion de l'information. Grâce au support des experts en gestion documentaire de Graphax, l'implémentation de M-Files a permis la création d'une base de données partagée à travers toute l'entreprise. La numérisation de nombreux processus dans différents secteurs Rieker est alors devenue une réalité.

„Avant l'utilisation de M-Files, nos possibilités d'optimiser les processus étaient vraiment restreintes. Pour poursuivre notre croissance, nous avions en outre clairement besoin de beaucoup plus de transparence et d'efficacité dans la gestion de ces processus. M-Files s'est avéré être le bon produit au bon moment“

Uwe Beyer, Architecte Logiciel Senior, Rieker Group

■ La solution M-Files

Une gestion efficace de l'information

M-Files est devenu aujourd'hui le socle d'une gestion dernier cri de l'information au sein de Rieker. Système ECM central, c'est sur lui que l'entreprise s'appuie pour optimiser ses nombreux processus commerciaux. Nous parlons ici par exemple de la gestion de multiples processus comme celui des contrats, des documents douaniers, des clients, des retours ou encore du processus « Purchase-2-Pay ».

Jusqu'à cette étape, un défi majeur pour Rieker était le traitement manuel de centaines, voire de milliers de documents quotidiens. Nous parlons ici des documents commerciaux tels que les commandes et les factures, les bons de livraison et les documents douaniers, mais aussi les documents de retour... pour ne citer que ceux-là ! Sur recommandation des experts Graphax, Rieker a décidé d'associer M-File à une solution dédiée à la reconnaissance automatique des documents. Le choix s'est porté sur l'offre « smart FIX » d'Insiders Technologies, déjà utilisée avec succès par

Graphax dans de nombreux autres projets similaires. « smart FIX » est en effet en mesure de lire le contenu des documents les plus divers qu'elle que soit leur mise en page, puis d'en contrôler la plausibilité et l'exactitude. Pour arriver à de tels résultats, ce système utilise les méthodes d'intelligence artificielle les plus modernes, comme le « Machine Learning ».

Son intégration optimale avec M-Files a finalement permis à Rieker de créer une base aussi fiable que performante pour la numérisation et l'optimisation réussie de nombreux processus :

Une gestion moderne des contrats

Plus de 2'000 contrats sont désormais gérés ainsi chez Rieker. Aujourd'hui, l'enregistrement du contrat intègre non seulement le prestataire contractuel externe, les modalités du contrat et bien sûr le document contractuel lui-même, mais il inclut également les interlocuteurs internes auxquels une fonction de suivi rappelle les échéances jusqu'à son expiration. Il tient compte non seulement de la diversité des contrats, mais gère aussi quatre langues différentes à l'international. Une quinzaine de collaborateurs peuvent désormais s'y appuyer en toute confiance pour la gestion



quotidienne des contrats depuis leur bureau à l'étranger. Dans toute l'entreprise, cette nouvelle gestion des contrats permet désormais d'uniformiser le traitement de tous ces documents et de les archiver d'une manière sûre et conforme à la loi.

Dossiers clients numériques pour quelque 35'000 clients

Les dossiers clients numériques regroupent aujourd'hui tous les échanges avec l'entreprise. Ils rassemblent notamment l'ensemble des documents utilisés comme les commandes, les bons de livraison et les factures, sans oublier la correspondance échangée. En effet, toute cette correspondance des quelque 35'000 clients est gérée avec M-Files. La transparence devient le maître mot sur les activités en cours, les processus ouverts et l'historique d'un client.

Le flux de travail numérique garantit une gestion efficace des documents douaniers

La répartition de ses sites de production dans le monde entier et la distribution internationale de ses produits créent pour Rieker un défi particulier pour la gestion efficace des documents douaniers. Historiquement, les documents douaniers étaient traités et archivés manuellement, ce qui entraînait une charge de travail



considérable. C'est pourquoi la décision a rapidement été prise de sélectionner ces documents douaniers comme un des premiers cas d'utilisation M-Files.

À travers un workflow numérique, les documents douaniers sont désormais numérisés et lus avec « smart FIX ». Ainsi, plus de 90% des données sont aussitôt correctement reconnues, ce qui simplifie grandement le

quotidien de chacun. Pour un traitement conforme et largement automatisé, Rieker et Graphax ont créé un total sept classes de documents pour lesquelles différentes métadonnées sont lues et gérées dans M-Files. Les différents documents douaniers sont ensuite regroupés au sein de M-Files dans des dossiers dédiés. Aujourd'hui, plus de 100'000 documents sont ainsi classés en toute sécurité dans ces dossiers douaniers.

De la gestion des fournisseurs à la gestion des retours : une valeur ajoutée M-Files toujours plus étendue

Le management de tous les documents fournisseurs est également traité par M-Files. La gestion numérique des factures entrantes permet un processus « Purchase 2 Pay » rapide et fiable. Cette réalité ouvre la porte à la prise en compte des escomptes, soit un gain financier attractif. De plus, M-Files ouvre sa base de données à une multitude d'applications diverses, comme celles de la gestion des voyages, des demandes de visa, ou du management des demandes d'investissement. Citons par exemple la gestion des retours comme un exemple à haute valeur ajoutée : de 200 à 300 documents arrivent chaque jour, ils sont ensuite saisis et traités automatiquement grâce à des codes-barres.

■ Les résultats obtenus grâce à M-Files

Une base fiable donne des ailes à la numérisation

Chez Rieker, M-Files est aujourd'hui la base du traitement et de la gestion fonctionnelle des justificatifs, des documents et des processus. La combinaison initiale de M-Files, plate-forme conviviale, et de Graphax, partenaire expérimenté, permet aujourd'hui à Rieker de réaliser de nombreux projets en toute autonomie. L'équipe informatique de Rieker apprécie chaque jour les possibilités d'utilisation globale de M-Files, véritable atout qu'elles que soient les fonctions considérées dans l'entreprise.

Grâce à l'utilisation omniprésente des métadonnées et à son orientation objet, M-Files contribue également à améliorer la qualité des données structurées. Elles sont en effet comparées en permanence aux résultats des lectures automatiques des documents effec-

la conformité du traitement et de l'archivage des données aux exigences légales.

Le service informatique a reçu de très nombreux retours positifs de la part des clients internes à la suite de leurs travaux avec M-Files : la solution est conviviale et les utilisateurs sont particulièrement enthousiasmés par les excellentes fonctions de recherche. Les processus sont aujourd'hui beaucoup plus transparents. Ainsi, reprendre celui d'un ou d'une collègue absent(e) est d'une grande facilité.

En résumé, M-Files a métamorphosé la valeur ajoutée de la numérisation à l'échelle de toute l'entreprise Rieker, l'ensemble reposant sur une infrastructure d'une grande fiabilité.

« Nous trouvons M-Files très réussi à tous niveaux. Grâce à une utilisation très simple et à des fonctions proposées déjà complètes, nous pouvons rapidement implémenter de nouvelles idées. Souvent, le prototype envisagé nous réserve la surprise d'être déjà une solution prête à l'emploi. Et, en cas d'imprévu, Graphax et M-Files offrent un excellent support »

Uwe Beyer, Architecte Logiciel Senior, Rieker Group

tuées grâce à « smart FIX ». Avec M-Files, Rieker peut aujourd'hui implémenter des procédures uniformes dans tous les pays et optimiser les processus à travers toute l'entreprise. Cette nouvelle solution assure la fiabilité et la transparence des processus. Elle garantit



Graphax SA

Rue du Grand-Pré 4
1007 Lausanne

058 551 19 19
romandie@graphax.ch
www.graphax.ch

Graphax SA, dont le siège social est situé à Dietikon, compte huit succursales en Suisse et emploie environ 190 personnes. Grâce à une large gamme de services et à notre équipe d'experts, nous comptons parmi les principaux fournisseurs de technologies innovantes dans les domaines de la gestion de contenu d'entreprise, de la gestion de parc d'imprimantes et des solutions complètes pour le flux de documents numériques et papier sur le marché B2B.