



## CASE STUDY:

# Le groupe de maisons de repos Armonea traite les factures de manière efficace et précise avec DocuWare



- Un système simple et rapide
- Une plus grande productivité et efficacité
- Plusieurs heures de temps économisées par semaine

## DE LA FLANDRE ET BRUXELLES À LA WALLONIE

En tant que grand groupe de maisons de repos, comptant 85 établissements répartis dans toute la Belgique, Armonea sait mieux que quiconque à quel point la facturation peut s'avérer complexe. L'introduction de la solution DocuWare, de la filiale homonyme de Ricoh, a donc été un soulagement pour les collaborateurs du groupe. L'outil leur fait gagner au moins quelques heures de travail chaque semaine et ce système leur permet également de traiter les factures pratiquement sans erreur.

De la Flandre à la Wallonie en passant par Bruxelles, les maisons de repos, service flats et résidences d'Armonea sont répartis sur tout le territoire. Environ 9 000 résidents y profitent de leur vieillesse grâce aux bons soins des quelque

6 500 collaborateurs du groupe, dont le siège social est situé à Malines. Avec autant d'établissements et de besoins différents, il va sans dire que les factures entrantes chez Armonea génèrent une grande quantité de travail administratif.

« Depuis notre création, nous utilisons le système de facturation électronique Basware. Cela se passe très bien pour nos plus gros fournisseurs, mais il ne nous est pas possible d'y intégrer certaines factures », explique Nadia Zariouh, Teamleader Accounts Payable au sein du groupe Armonea . « Pour être utilisable dans Basware, une facture importée dans ce logiciel doit répondre à certaines exigences de mise en page. Parfois, les fournisseurs utilisent des systèmes qui ne remplissent pas ces exigences, de sorte que nous sommes obligés de traiter leurs factures manuellement. Et cela peut représenter beaucoup de travail, par exemple en ce qui concerne les factures des boulangeries qui reviennent tous les mois. »



## AUTOMATISATION VIA DOCUWARE

Les maisons de repos Armonea sont des clients de longue date de Ricoh, entre autres, pour les solutions d'impression. Lorsque Ricoh a appris combien de temps le personnel administratif perdait avec la facturation, DocuWare a été proposé comme solution. DocuWare fait partie du groupe Ricoh depuis 2019 et fournit des logiciels de gestion de documents et d'automatisation des flux de travail. Environ 12 000 clients dans 90 pays à travers le monde l'utilisent. « Nous travaillons nous-mêmes avec DocuWare depuis plusieurs années. La solution est capable de traiter les informations figurant sur les factures de manière très précise, ce qui est particulièrement utile pour les organisations multisites comme le groupe Armonea », explique Peter Otto, Account Manager Digital Transformation chez Ricoh.

Pour les collaborateurs d'Armonea, DocuWare représente avant tout un énorme gain de temps. « Les factures qui arrivent par e-mail sont désormais simplement transmises vers la plateforme DocuWare sur laquelle nous travaillons avec quatre collègues », explique Nadia Zariouh. « Puisque le système reconnaît les factures, nous n'avons plus qu'à confirmer que tout est correct. Ensuite, la facture se retrouve immédiatement dans notre système comptable Agresso. Cela nous fait gagner quelques minutes par facture, soit un gain de temps de plusieurs heures par semaine. Donc, pour nous, l'arrivée de DocuWare a été un vrai soulagement. »

“

DocuWare augmente non seulement notre efficacité et notre productivité, mais la plateforme prend également en charge toutes les informations de manière parfaite. Cela nous permet de travailler avec plus de précision et pratiquement sans erreur.

NADIA ZARIOUH

TEAMLEADER ACCOUNTS  
PAYABLE CHEZ ARMONEA

”

« Les factures qui arrivent par e-mail sont désormais simplement transmises vers la plateforme DocuWare sur laquelle nous travaillons avec quatre collègues. Puisque le système reconnaît les factures, nous n'avons plus qu'à confirmer que tout est correct. Ensuite, la facture se retrouve immédiatement dans notre système comptable Agresso. »



## UN SYSTÈME INTUITIF ET FACILE À UTILISER

DocuWare lit les factures intelligemment. Le système reconnaît des informations telles que la date et l'expéditeur d'une facture, mais aussi le délai de paiement. Au fur et à mesure que vous utilisez la plateforme, DocuWare devient plus intelligent. Au fil du temps, certaines factures finissent ainsi par être traitées automatiquement sans la moindre intervention manuelle. Nadia Zariouh y voit un autre avantage important. « DocuWare augmente non seulement notre efficacité et notre productivité, mais la plateforme prend également en charge toutes les informations de manière parfaite. Cela nous permet de travailler avec plus de précision et pratiquement sans erreur », déclare-t-elle.

La mise en place de DocuWare s'est déroulée en pleine pandémie, ce qui a obligé les collaborateurs du groupe Armonea à suivre une formation digitale. Heureusement, l'outil est tellement intuitif et sa structure tellement logique que pratiquement aucune formation n'est nécessaire pour l'utiliser. « Le système est très facile à prendre en main », affirme Peter Otto. « Bien sûr, Ricoh propose des formations pour mettre les clients sur la bonne voie, mais, lors de ces sessions, nous nous concentrons principalement sur les moyens de numériser leur flux. »

Pour les nouveaux collaborateurs, DocuWare propose également une présentation interactive de la plateforme et de toutes ses fonctionnalités.

« Nous avons tout de suite compris comment utiliser l'outil », ajoute Nadia Zariouh. « Il y a naturellement toujours quelques problèmes de démarrage au cours des premières semaines, mais avec l'aide de Ricoh, ils ont été rapidement résolus. Aujourd'hui, j'ai à peine besoin de créer des tickets tant tout fonctionne parfaitement. »

Ceci s'explique aussi par la remarquable coopération et la bonne communication entre le groupe Armonea et Ricoh. Anja Van Herrewegen, Digital Sales Consultant Large Accounts chez Ricoh, le confirme : « Nous sommes avant tout une société de services. Si les clients ont des questions ou souhaitent apporter une modification, ils peuvent toujours faire appel à nous. Nous avons entretemps établi une excellente relation dans le long terme avec Armonea. »

## GAMECHANGER

Enfin, l'intégration avec le système comptable d'Armonea est également un atout important de la solution. « DocuWare fonctionne sans aucune difficulté avec les principaux systèmes, mais nous nous assurons en fait que la plateforme puisse communiquer avec d'autres systèmes », précise Peter Otto. « Parfois, les clients ont encore un système conçu et développé en interne. Pour nous, il s'agit alors uniquement de convenir de la manière dont les informations doivent être échangées afin que les programmes puissent parler la même langue. »

Chez Armonea, DocuWare a changé la donne. Il a rendu la vie beaucoup plus agréable pour le personnel administratif. « Nous sommes très heureux que Ricoh nous ait proposé cette solution. Comme nous travaillions déjà avec Basware, nous ne savions pas qu'il existait un outil capable de couvrir tous les autres besoins », conclut Nadia Zariouh. « Nous continuerons à utiliser Basware pour nos fournisseurs importants, mais DocuWare est un beau programme qui nous aide à traiter rapidement et facilement toutes les autres factures dans notre comptabilité. »

“

DocuWare fonctionne sans aucune difficulté avec les principaux systèmes, mais nous nous assurons en fait que la plateforme puisse communiquer avec d'autres systèmes.

PETER OTTO

ACCOUNT MANAGER DIGITAL  
TRANSFORMATION CHEZ  
RICOH BELGIUM

”



Retrouvez tous vos documents en un seul endroit (centralisé dans le cloud ou local).



Intégration simple et efficace avec d'autres solutions (ERP, CRM, ...).



Réduisez le temps de traitement de vos documents grâce à des flux de travail automatisés.

**RICOH**  
imagine. change.

[www.ricoh.be](http://www.ricoh.be)  
[www.ricoh.lu](http://www.ricoh.lu)

Les chiffres et données présentés dans cette brochure sont rattachés à des études de cas spécifiques. Des cas particuliers peuvent avoir des résultats différents. Tous les noms d'entreprise, de marque et de service sont la propriété de leurs détenteurs respectifs et sont déposés. Copyright © 2022 Ricoh Belgium/Luxembourg. Tous droits réservés. Cette étude de cas, son contenu et/ou sa mise en page ne peuvent pas être modifiés et/ou adaptés, copiés en intégralité ou en partie et/ou intégrés dans d'autres travaux sans l'accord écrit préalable de Ricoh Belgium/Luxembourg.