

Solution efficace, carte de visite de première classe

L'e-facture s'avère très avantageuse pour Anklin SA et ses clients

La société Anklin SA, basée à Binningen près de Bâle, est le représentant général en Suisse des endoscopes Karl Storz et autres appareils médicaux. Cette entreprise familiale, qui fête cette année son 60^{ème} anniversaire, fournit ces systèmes éprouvés dans de nombreuses cliniques, établissements hospitaliers et cabinets médicaux dans toute la Suisse. Depuis environ huit mois, elle établit un nombre croissant de factures sous forme numérique via SIX Payment Services. Ce mode de facturation constitue une excellente solution, tant pour Anklin SA que pour ses clients. En effet, l'e-facture est plus rapide, plus transparente et simplifie le traitement comptable d'un côté comme de l'autre.



Philippe Délitroz, chef du service TIC, Anklin SA

«Le traitement numérique des données et flux financiers est pour nous un sujet important», souligne Philippe Délitroz, responsable informatique chez Anklin SA. «Jusqu'à présent, c'est la gestion électronique des commandes qui est notre priorité. Lorsque des clients importants tels que l'Hôpital cantonal de St-Gall, l'Hôpital de l'île à Berne ou l'Hôpital universitaire de Bâle ont abordé avec nous le sujet de l'e-facture, nous avons été immédiatement partants.»

Une philosophie axée sur le client

Pour les partenaires, clients de longue date avec Anklin SA, une telle décision n'a rien de surprenant. Dès sa création en 1954, cette

entreprise familiale traditionnelle, qui passera bientôt le relais à la troisième génération, a placé le client au centre de ses préoccupations. «Nous donnons avant de prendre», voici le principe qui préside aux activités de l'entreprise depuis maintenant soixante ans. Le succès de la société repose essentiellement sur trois piliers: le premier pilier consiste en une équipe très motivée et professionnelle cumulant un vaste savoir-faire dans le domaine de l'endoscopie. Le deuxième pilier: des liens d'affaires privilégiés avec Karl Storz GmbH & Co. KG, à Tuttlingen, le leader mondial de l'endoscopie rigide, qui permettent de délivrer ce savoir-faire au client à un haut niveau technologique. Le troisième pilier réside dans un large assortiment de stocks garantis-

sant des livraisons ainsi qu'un service fiable et performant de réparation et de remplacement.

En Suisse, Anklin SA est sans doute l'un des plus grands spécialistes de l'endoscopie médicale et technique. Ces équipements de haute technologie requièrent un conseil pointu, une solide formation et un service performant. Une équipe d'une cinquantaine de collaborateurs, alliée à l'engagement personnel d'Andreas et Thomas Anklin, est le garant d'un suivi optimal pour une clientèle exigeante.

Une offre étendue

La qualité est un maître mot pour la société, comme en attestent les exemples suivants issus de sa vaste gamme de systèmes et prestations:

- large éventail d'instruments endoscopiques pour toutes les spécialités
- salles d'opération intégrées OR1
- produits à usage unique pour les dispositifs médicaux
- plus de 500 optiques autoclavables HOPKINS
- tous les instruments d'optique offrent une qualité d'image optimale avec une résolution Full HD
- équipements vidéo Full HD multifonctionnels utilisables dans toutes les disciplines
- deux ans de garantie sur les instruments, optiques et appareils
- certification ISO 9001/13485

Chez Anklin SA, le conseil et la formation sont traditionnellement la philosophie de la société.



Anklin SA de Binnigen est la démarcheuse de Karl Storz-endoscopes.

Que ce soit par téléphone, chez le client ou dans les locaux de l'entreprise, ce pour les médecins, le personnel de bloc opératoire et de stérilisation ainsi que le personnel biomédical.

Lancement réussi pour l'e-facture

L'e-facture a été inaugurée mi-2013 par Anklin SA auprès des premiers hôpitaux : les hôpitaux fribourgeois (HFR) avec leurs six sites, la Clinique de la Source à Lausanne et, depuis la fin de l'année dernière, le Centre Hospitalier du Haut-Valais avec les sites de Brigue et Viège. «Grâce à l'accompagnement professionnel de SIX Payment Services, nous avons pu intégrer sans aucun problème ces trois premiers partenaires au système de facturation électronique», explique Philippe Délitroz. «Nous n'avons eu pratiquement aucun changement à opérer sur le plan de l'organisation. Nos collaborateurs du service financier et comptable ont salué cette innovation et se sont très vite familiarisés avec le traitement numérique des factures. Du côté des clients également, l'intégration s'est effectuée rapidement et leur a donné entière satisfaction. Nous avons mis nous-mêmes en place les interfaces avec les trois premiers clients. Ceci a été rendu possible par l'excellente qualité de la documentation et du suivi technique prodigué par nos partenaires de projet chez SIX Payment Services. Avec un système ERP moderne et de bonnes connaissances, on peut tout à fait créer soi-même l'interface avec l'e-facture en se référant au Guide SIX.»

Extension de l'e-facture

Suite au lancement concluant de la facturation électronique, la société envisage de l'étendre, notamment aux hôpitaux qui représentent environ 92% de sa clientèle. En font partie les trois grands hôpitaux déjà mentionnés qui ont donné le coup d'envoi à l'e-facture chez Anklin SA. La société émet à peu près 20'000 factures par an. «Notre objectif est clair: traiter le plus possible de factures sous forme électronique dans un laps de temps raisonnable», déclare Philippe Délitroz.

Les enseignements tirés des expériences faites avec les premiers clients seront intégrés aux projets suivants. En effet, même si les projets initiaux se sont fort bien déroulés, ils présentent néanmoins un certain potentiel d'amélioration. «Celui-ci se situe, toutefois, moins au niveau des interfaces, soumises dès le début à des contrôles réguliers de notre part et attestant invariablement d'un fonctionnement irréprochable, qu'au niveau des processus d'achat des clients eux-mêmes. Ceux-ci peuvent constituer au départ des sources d'erreur que nous avons l'intention de déceler encore plus précocement à l'avenir sur la base d'une communication approfondie avec le client et le savoir-faire de SIX Payment Services», résume notre interlocuteur.

Miser sur l'expérience acquise

«L'amélioration continue tient aussi une importance primordiale pour SIX Payment Services»,

indique Marcel Meier, responsable du développement commercial. «L'opinion de nos clients, qu'ils soient fournisseurs ou acheteurs, compte beaucoup à nos yeux. Les expériences réalisées doivent contribuer au perfectionnement de notre système. Profiter mutuellement des uns des autres, voilà notre devise. Un partenariat étroit présente de grands avantages pour tous les acteurs: il signifie plus de transparence au niveau de la facturation, une efficacité accrue dans le traitement et donc un gain de rentabilité.»

Un atout important pour les fournisseurs

«A cela s'ajoute», selon le responsable informatique d'Anklin, «l'avantage évident d'être un fournisseur qui s'adapte rapidement aux méthodes de travail modernes et en fait bénéficier ses clients. L'important est d'avoir le courage d'opter pour la nouveauté. Dans le cas de l'e-facture, le projet s'est déroulé pour nous dans des conditions très agréables. Nous avons étudié minutieusement le Guide SIX et contacté immédiatement les experts de SIX Payment Services lorsqu'un point ne nous semblait pas tout à fait clair. Il va de soi que l'intégration de l'e-facture repose sur un système ERP hautement performant, mais aussi sur une équipe de direction qui encadre et soutient le lancement d'une solution d'avenir», conclut Philippe Délitroz.

Texte: Dr Hans Balmer