

CSL Behring SA mise sur des processus électroniques de bout en bout «Nos clients se sont montrés très intéressés à introduire l'e-facture.»

Les entreprises pharmaceutiques performantes ne se distinguent pas seulement par des produits innovants, mais aussi par des processus d'affaires efficaces. Après une analyse complète de ses processus, CSL Behring SA, un des leaders mondiaux des protéines thérapeutiques dérivées du plasma, a opté pour un traitement automatisé des commandes et de la facturation. L'introduction de la facture électronique (e-facture) a été un élément clé de ce projet dit «e-business». Depuis plus d'une année, CSL Behring SA expédie ses factures à ses clients via le prestataire de facturation électronique SIX Paynet SA.

CSL Behring SA n'est pas la seule à être convaincue des avantages de l'e-facture, ses clients le sont tout autant. Nous avons voulu en savoir plus sur le projet «e-business» ainsi que sur l'introduction réussie de l'e-facture. A cet effet, nous avons rencontré Cassandra Lehmann, Head of Customer Care chez CSL Behring SA à Berne.

Madame Lehmann, qui dit «CSL Behring» dit «médicaments de haute qualité dans le domaine de l'immunothérapie». Mais CSL Behring SA est aussi connue pour ses processus innovants et performants, dont fait partie un parfait échange électronique

Cassandra Lehmann, Head of Customer Care, CSL Behring SA, Berne



de données entre l'entreprise et ses clients. Pourriez-vous expliquer en quoi consistait précisément le projet «e-business», que vous avez mené à bien avec succès?

CSL Behring SA recourt à des technologies innovantes non seulement pour la fabrication de médicaments, mais aussi pour ses prestations de service. Au niveau de la production comme de l'administration, nous tenons à ce que nos processus soient sûrs et performants. L'objectif de notre projet «e-business» était d'automatiser intégralement le processus manuel jusqu'alors sur papier, de la commande du produit à la réception du paiement. Dans ce cadre, nos priorités étaient la prise en compte globale du processus et, bien sûr, l'implication de nos clients. Le traitement électronique des commandes, des confirmations de commande, des avis de livraison ou des factures visait à éliminer les changements de support, à améliorer la qualité des données et à réduire les coûts. Nous avons atteint notre but! Le papier a quasiment disparu de notre processus et nous observons un net gain d'efficacité, tant pour nous que pour nos clients.

Comment vos clients ont-ils réagi au projet «e-business»?

Certains clients de CSL Behring SA opéraient déjà dans l'e-business. En d'autres termes, ils étaient déjà familiarisés avec les processus que les technologies de l'information et de la communication permettent d'automatiser. Notre projet «e-business» a été bien accueilli tant par les clients déjà expérimentés en la matière que par ceux qui étaient encore novices dans ce domaine. Ce qui a été particulièrement apprécié, c'est que nous avons adopté une approche

globale et réalisé une intégration «end-to-end». La sécurité et la simplicité des processus se sont également révélées convaincantes pour nos clients. Dès lors, nous ne sommes pas surpris qu'ils soient de plus en plus nombreux à opter pour cette solution et à demander la connexion à notre système.

L'e-facture est un élément important de votre projet «e-business». Quelles ont été les réactions de vos clients à cet égard?

Nos clients sont conscients des avantages de l'e-facture. Ils ont donc réagi très favorablement à son introduction. La suppression des factures papier fait gagner un temps précieux aux hôpitaux, par exemple, qui peuvent ainsi se consacrer à d'autres tâches. Mais l'évolution vers l'e-facture n'est pas l'apanage des pharmacies hospitalières, nous l'observons aussi, avec un léger décalage, dans les pharmacies et les cabinets médicaux. CSL Behring SA met un point d'honneur à contribuer à cette tendance et à favoriser le passage à l'e-facture chez tous les clients.

Voilà une transition toute trouvée vers ma prochaine question: concrètement, comment CSL Behring SA procède-t-elle pour promouvoir l'e-facture auprès de ses clients?

Nous utilisons divers canaux de communication pour sensibiliser les clients à l'e-facture. D'une part, dans le cadre d'entretiens personnalisés, notre service externe informe les clients sur les avantages de l'e-facture; d'autre part, notre service Marketing et communication leur adresse des mailings et publie des articles sur notre site Internet. Nous rappelons aussi l'option



«e-facture» sur nos factures papier, ce qui nous a déjà permis de convaincre des clients supplémentaires.

Quelle est actuellement la part de l'e-facture dans la facturation globale de CSL Behring SA?

Nous avons envoyé nos premières e-factures en février 2014. Aujourd'hui, nous transmettons déjà 20% des factures par voie électronique, en coopération avec notre partenaire SIX Paynet SA.

Y a-t-il des clients qui, pour des raisons techniques, ont encore du mal à recevoir des e-factures? Si oui, quelles sont ces raisons?

Nos clients qui disposent de leur propre système ERP n'ont pas rencontré de difficultés majeures dans la mise en service de l'interface. Avant d'introduire l'e-facture, nous procédons généralement à des tests afin de déterminer si les processus doivent être adaptés ou redéfinis.

La mise en service de l'interface est confiée à une équipe composée de chefs de projet de CSL Behring SA, du client et de notre partenaire SIX Paynet SA. Grâce au professionnalisme de la gestion de projet, toutes les intégrations se sont très bien passées jusqu'à présent.

Quant aux PME clientes qui n'ont pas de système ERP, elles peuvent également recevoir nos e-factures par le biais de l'e-banking. SIX Paynet SA leur propose à cet effet le «pack e-facture business», qui est une solution parfaitement adaptée.

Quel soutien vous apporte SIX Paynet SA dans la mise en œuvre des projets?

SIX Paynet SA nous accompagne et nous aide très activement au niveau de la mise en œuvre technique et de l'intégration de nos clients. Grâce au réseau de SIX Paynet SA, nous avons accès aux clients déjà connectés. Cela nous permet de procéder à l'intégration de manière rapide et simple.

Mais le soutien de SIX Paynet SA ne s'arrête pas là, nous bénéficions aussi de son aide dans le domaine du marketing. Par exemple, nous apparaissions comme partenaire de SIX Paynet SA sur son site Internet ainsi que dans des publications et l'entreprise nous cite comme référence lors de ses entretiens commerciaux.

L'e-facture vous aide-t-elle à vous positionner auprès de vos clients comme une entreprise innovante et moderne?

Certainement. Grâce au projet «e-business» et à l'e-facture, nous sommes perçus par nos clients comme une entreprise d'avant-garde, très innovante. Dans le secteur pharmaceutique, rares sont les entreprises à avoir automatisé l'ensemble de leur processus de commande et de facturation.

Pour terminer, permettez-moi d'évoquer l'avenir. Quelles nouvelles opérations CSL Behring SA envisage-t-elle de numériser à brève échéance?

Bien que nous ayons numérisé le processus de commande et de facturation dans le cadre

CSL Behring en bref

CSL Behring est un des leaders mondiaux des protéines thérapeutiques dérivées du plasma. Dans le cadre d'une démarche engagée visant à améliorer la qualité de vie des patients atteints de maladies rares et graves, l'entreprise fabrique et commercialise dans le monde entier des gammes de médicaments recombinants sûrs et efficaces dérivés du plasma. Ses domaines de spécialité thérapeutique sont l'immunologie, la coagulation et les soins intensifs. Le siège de CSL Behring SA à Berne emploie plus de 1300 collaboratrices et collaborateurs qui développent, fabriquent et commercialisent dans le monde entier, avec un savoir-faire et un engagement exemplaires, des médicaments de haute qualité conformes aux normes de sécurité les plus récentes.

L'alliance de la qualité, de l'innovation et d'une technologie de pointe a fait de CSL Behring SA une entreprise de premier plan dans le domaine des immunothérapies, ainsi que le «Center of Excellence» du Groupe CSL Behring en matière d'immunoglobulines.

Pour en savoir plus

CSL Behring SA
Wankdorfstrasse 10
3000 Berne 22
www.cslbehring.ch

Gestion de l'hôpital

de notre projet «e-business», tout n'est hélas pas encore électronique. Nous continuons de recevoir des commandes de clients par fax. Ces commandes sont transmises à notre service Clientèle au format PDF, en annexe à un courrier électronique. Ce service les saisit ensuite manuellement. Le prochain objectif de CSL Behring SA, c'est donc d'automatiser la saisie des commandes. Nous nous efforçons, avec nos clients et partenaires, d'optimiser ensemble en permanence les processus et les technologies de communication.

A propos de SIX Paynet SA

De nombreuses sociétés suisses ont d'ores et déjà optimisé leurs processus de facturation grâce à l'e-facture de SIX Paynet SA. Gestion professionnelle des projets, vaste éventail de compétences, réseau étendu, telles sont quelques-unes des qualités qui distinguent SIX Paynet SA.

Vous voulez impérativement alléger vos coûts de facturation? Vous recherchez un partenaire

fiable, compétent et bien implanté pour profiter vous aussi, comme de nombreuses entreprises suisses, des avantages de la facture électronique? Ne cherchez plus, vous l'avez trouvé, c'est SIX Paynet SA!

Informations supplémentaires

SIX Paynet SA
Hardturmstrasse 201
Case postale
8021 Zurich
www.six-paynet.com

Interview: Dr Hans Balmer



Schulthess-Wet-Clean: Le meilleur lavage pour tous les textiles

Outre l'eau, Schulthess-Wet-Clean recourt à des lessives liquides écologiques pour nettoyer les textiles avec le plus grand soin:

- uniformes
- vêtements de protection
- linge de lit
- coussins
- vêtements
- chiffons en microfibres

Écologiques et intelligents,
avec port USB



Contactez-nous, nous sommes là pour vous conseiller!

Schulthess Maschinen SA
CH-8633 Wolfhausen, info@schulthess.ch
Tél. 0844 880 880, www.schulthess.ch

 **SCHULTHESS**
170 depuis 1845
La lessive: Le savoir-faire