



ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR | ACHATS  
ÉLECTRONIQUES, APPROVISIONNEMENT,  
FACTURATION

# Renforcer le rôle stratégique de les achats en se concentrant sur les clients et l'innovation



## Profil client

Le Procurement Service Center (PSC) de l'University of Colorado englobe tous les campus universitaires dont il gère les achats, les dépenses, les contrats avec les fournisseurs, les déplacements et les processus d'achat au paiement (P2P). Le centre est responsable de quatre campus, de centaines de départements et de dizaines de milliers de personnes qui poursuivent leurs missions avec le soutien du service achats. En 2016, le système universitaire a dépensé plus d'un milliard de dollars. Il revenait au PSC de gérer la totalité de cette somme.

**« Le processus d'achat de l'université s'est transformé avec le déploiement des solutions JAGGAER. Elle a réussi à surmonter de nombreux obstacles liés aux achats. »**

Sandy Hicks

Vice-présidente associée et  
Directrice principale des achats

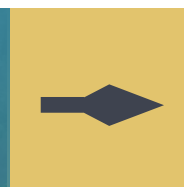
University of Colorado, Achats  
Service Center

## Défi

Les difficultés liées à la gestion des dépenses et des achats de l'University of Colorado sont à la fois une question d'envergure et de périmètre. Parmi ses clients, le centre compte les professeurs, le personnel, les médecins, les entraîneurs, les étudiants et tous les autres employés de l'université. Ces personnes travaillent dans des centaines de divisions et départements sur les campus de l'université des villes de Boulder, Denver, Colorado Springs et Aurora.

La mission est d'autant plus ardue que ces clients si divers ont des exigences également très variées. Que ce soit pour un groupe de recherche médicale en cancérologie, le département des sports qui remporte des matches de football ou le personnel administratif de l'université, les besoins en achat de matériel et de fournitures sont très diversifiés.

Cependant, ils se rejoignent sur un dénominateur commun : la rapidité d'action. Dès lors que les clients du PSC nécessitent un produit ou un service donné, ils doivent pouvoir le commander et l'obtenir dans les meilleurs délais possible. Les retards dans les achats peuvent les éloigner de leurs objectifs. Néanmoins, ces clients ne souhaitent pas consacrer trop de temps aux achats (passation de commandes, pointage des reçus, paiement des factures) pour pouvoir se consacrer pleinement à leurs activités au cœur de leur métier.



Garantir cette rapidité d'action pour que les clients concentrent leurs efforts sur leurs activités, tel est l'un des principaux objectifs du PSC. L'équipe met tout en œuvre pour devenir un partenaire stratégique du monde universitaire, en offrant des solutions innovantes qui accompagnent la poursuite des objectifs de ses clients. Par souci d'équilibre, elle endosse aussi un rôle plus classique qui consiste à appliquer des procédures d'achat standard, à négocier les prix avec les fournisseurs privilégiés et à garantir le respect des directives de financement fédéral.

Avant 2011, le PSC n'avait aucun moyen de savoir s'il remplissait correctement cette ambition. Il n'était pas en mesure de suivre les délais de paiement des factures, ni de garantir que les clients passaient commande par les canaux adéquats. À l'aide des cartes d'achat, les clients étaient souvent livrés à eux-mêmes quand ils passaient commande. Autrement dit, ils ne profitaient pas des tarifs négociés et devaient suivre un processus long et fastidieux pour valider et régler les factures et effectuer les rapprochements bancaires.

« Pour être honnête, nous ne disposions pas d'indicateurs avant le déploiement de JAGGAER », avoue Sandy Hicks, Vice-présidente associée et Directrice principale des achats Service Center (PSC) de l'University of Colorado.

## Solution

Soutenu par JAGGAER, le PSC a intégré plusieurs solutions d'achat, approvisionnement et de gestion des dépenses de l'entreprise. Pour ce qui est de la rapidité et de l'efficacité d'action du système, et par conséquent de la satisfaction des clients, deux solutions JAGGAER se sont particulièrement démarquées. À l'aide du logiciel d'achat électronique de JAGGAER, le PSC a mis au point un système d'achat en ligne (ou Marketplace) sur lequel les clients achètent du matériel auprès des fournisseurs privilégiés par et sous contrat avec l'université.

« En ce qui concerne le service client, les gens adorent le Marketplace », ajoute Hicks. « Ils apprécient sa simplicité d'utilisation. Avant l'implémentation de la solution, après avoir soumis une demande, on ignorait tout bonnement où elle allait et qui la traitait. Aujourd'hui, il suffit de consulter le Marketplace pour connaître le statut de traitement d'une commande, ce qui réduit considérablement les appels téléphoniques répétés et les effectifs voués à ces vérifications fastidieuses. Je pense que le service client est tout simplement mieux vécu. »



Le PSC a intégré la solution JAGGAER Invoicing, bénéficiant par là-même d'un gain de temps et d'efforts phénoménal dans la validation et le règlement des factures fournisseurs. Le processus de facturation électronique sans contact automatise entièrement les processus papier fastidieux, est plus transparent et raccourcit les délais de règlement des factures.

Pour compléter le tout, la solution JAGGAER Sourcing renforce le rôle du PSC en intégrant tous les aspects du sourcing.

« En adoptant une stratégie de sourcing stratégique en intégrant un outil de sourcing électronique à notre outil d'achat électronique, nous étions conscients des économies et de la valeur ajoutée qui en découleraient », explique Hicks. « Depuis le déploiement de JAGGAER Sourcing en octobre 2014, les fournisseurs ont perçu plus de 14 millions de dollars. »

## Visibilité et mesure

L'un des principaux problèmes que rencontrait le PSC avant le déploiement JAGGAER était son incapacité à mesurer les processus, ce qui empêchait toute amélioration. Une fois les solutions de JAGGAER mises en œuvre, le PSC bénéficie désormais d'une totale visibilité sur l'ensemble de son processus d'achat et peut définir et suivre des indicateurs clés. Après un an d'utilisation des systèmes JAGGAER, nous avons constaté :

- 91 % des achats sont traités en un jour ou moins
- 75 % des commandes clients sont effectuées sur le Marketplace
- 58 % des factures des fournisseurs sont reçues et traitées par voie électronique

## Rapidité et simplicité

L'indicateur ci-dessus révélant le traitement des achats traités en un jour ou moins est crucial pour le PSC. En effet, les clients passent facilement commandes et obtiennent leurs fournitures dans des délais courts. Le PSC peut ainsi savoir s'il atteint ou non son objectif de gain de temps pour les clients, pour permettre à ces derniers de se concentrer sur ce qu'ils font le mieux. Grâce à la facturation, le PSC a dégagé un temps considérable à ses clients et à l'équipe elle-même. Grâce au nouveau système, les utilisateurs n'ont plus à conserver les reçus et à les comparer aux factures plusieurs semaines après l'achat. Désormais, il leur suffit de passer commande : si la facture correspond au bon de commande, il n'y a plus rien à faire.

## Des clients satisfaits

La rapidité et la simplicité des nouveaux systèmes d'achat de l'University of Colorado ont dopé la satisfaction des clients du PSC. D'après les enquêtes menées auprès des clients, les commentaires reçus et les impressions perçues, les clients apprécient le Marketplace, en particulier le fait de ne plus avoir à gérer les reçus. Autrement dit, les clients du PSC peuvent se concentrer sur leur cœur de métier et oublier un peu les processus d'achat.



## Qu'en est-il du papier ?

*Le système JAGGAER Invoicing réduit drastiquement l'utilisation du papier pour le PSC.*

*Auparavant, le service des comptes créditeurs croulait sous les piles de factures, de relevés et de bons de commande. Aujourd'hui, l'absence de papier surprend tout visiteur.*

*En effet, la facturation électronique met pratiquement fin aux factures papier. Les factures sont désormais réceptionnées par e-mail et numérisées par voie électronique dans le système JAGGAER, où elles sont traitées et distribuées pour être validées. Il n'est pas nécessaire d'imprimer les factures*

*et de les numériser manuellement. L'autre point fort est l'élimination des centaines de courriers à ouvrir chaque jour et la fin de la saisie manuelle des factures dans le système. L'espace de travail est plus ordonné et plus efficace.*

*« Nos clients n'en reviennent jamais lorsque je leur fais visiter nos bureaux », souligne Hicks. « Le responsable des comptes tiers est venu me voir pour me demander discrètement : « Qu'avez-vous fait de tous vos documents papier ? » Je lui réponds : « Il n'y a plus de papier ! » Ou très peu de papier ? »*

## Économisez de l'argent !

Pour tout département achats, ce qui compte c'est l'indicateur. Aujourd'hui, après des années de déploiement de JAGGAER et de nouveaux processus, l'université apprécie les économies réalisées et engrange un retour sur investissement colossal. Au cours de l'exercice 2016, l'University of Colorado a économisé plus de 7 millions de dollars grâce aux tarifs négociés par le PSC.

## L'avenir

L'une des valeurs fondamentales du PSC est l'amélioration continue, et c'est sur ce point que le département se concentre actuellement. Il s'efforce sans cesse de s'améliorer et de proposer de meilleurs outils et solutions aux clients qui leur assurent un gain de temps et d'argent.

Autre domaine sur lequel ils portent leur attention : la construction. Domaine jusque-là éloignée des nouveaux systèmes et processus déployés par le

PSC, la construction des installations enregistre actuellement des problèmes d'inefficacités et comprend des contrats fournisseurs obsolètes. Il s'agit d'un domaine parmi d'autres où le PSC tente de soutenir les progrès.

**« Autre point particulièrement vital pour nos clients : la rapidité d'exécution. Quand les clients veulent quelque chose, ils veulent l'obtenir rapidement. L'un des aspects que nous mesurons est la rapidité d'acheminement des bons de commande sur le Marketplace. L'an dernier, 91 % d'entre eux ont été traités en un jour maximum. »**

Sandy Hicks

Vice-présidente associée et  
Directrice principale des achats  
University of Colorado, Achats  
Service Center

### Amérique

+1 919 659 2600  
sales@jaggaer.com

### Europe

+43 1 80 490 80  
dach\_sales@jaggaer.com

### MOA

+9714 360 1300  
info-mena@jaggaer.com

### APAC

+61 (2) 8072 0644  
apac\_sales@jaggaer.com



JAGGAER.COM

© Copyright 2022 JAGGAER – Tous droits réservés | 0922

**JAGGAER**