

# Marriott transforme ses processus financiers clés.

Le leader de l'hôtellerie développe  
une plate-forme globale évolutive.



# Processus dématérialisé. Efficacité optimale.



« Nous souhaitons contrôler les coûts, renforcer notre efficacité et aider nos collaborateurs à passer davantage de temps avec les clients. Xerox nous a permis d'atteindre ces objectifs. »

– Clay Hall, Directeur  
Ressources d'information  
Services partagés de Marriott

## Contexte

Marriott International, Inc. est un grand groupe hôtelier américain comptant plus de 3 400 établissements dans 70 pays. L'une des clés de son succès repose sur les efforts constants qu'il déploie pour offrir la meilleure prestation possible à des millions de clients chaque année.

Le groupe s'intéresse aussi beaucoup aux technologies et aux innovations pour atteindre ses objectifs commerciaux. Il a ainsi lancé, il y a quelques années, un vaste programme visant à transformer des processus clés liés à son organisation financière, notamment la gestion des comptes fournisseurs et des réclamations.

## L'enjeu

Jusqu'alors, Marriott appliquait des processus basés sur des supports papier, ce qui prenait beaucoup de temps pour traiter chaque année deux millions de factures et 700 000 documents liés à des réclamations.

Mais ce n'était pas le seul problème. Il n'existait pas de processus standardisé à l'échelle de l'entreprise pour gérer les comptes fournisseurs, puisque certains établissements de Marriott avaient leur propre approche. Plusieurs processus internes d'imagerie sont donc apparus avec le temps, obligeant le groupe à gérer une activité commerciale non essentielle.

La gestion des réclamations s'est également heurtée à des problèmes similaires. En effet, les processus non standardisés ont conduit à une certaine inefficacité. Le groupe ne tirait pas pleinement parti des avantages de l'automatisation et les collaborateurs passaient trop de temps à rechercher, envoyer et classer les documents relatifs aux demandes d'indemnisation. Les armoires de classement ne désemplissaient pas et occupaient énormément de place.

Les responsables des ressources d'informations de Marriott ont alors réalisé qu'il était temps d'optimiser les processus documentaires liés à la gestion des comptes fournisseurs et des réclamations. Ils ont donc commencé à chercher un partenaire éprouvé disposant du savoirfaire, de la technologie et des ressources nécessaires pour bénéficier d'une solution évolutive qui favoriserait le développement global du groupe.

Ils souhaitaient également que cette solution s'intègre parfaitement au nouveau logiciel ERP du groupe et conformément au nouveau modèle financier des services partagés.

Après une étude approfondie des différentes propositions de fournisseurs de renom, les responsables des ressources d'information ont choisi de travailler avec les spécialistes en gestion documentaire de Xerox.

## La solution

Nous avons collaboré étroitement avec Marriott et leurs partenaires commerciaux internes afin de développer des solutions de gestion documentaire efficaces pour le centre de services partagés de Marriott.

Le premier projet était axé sur les **comptes fournisseurs**. Ensemble, nous avons développé une solution externalisée pour les courriers, le traitement d'images et la gestion de contenu en utilisant notre réseau global de centres de services partagés. Nous avons ensuite réorganisé le workflow des comptes fournisseurs pour exploiter pleinement l'automatisation et les documents numériques.

Une fois la solution mise en oeuvre, les responsables des biens immobiliers et les directeurs financiers de Marriott avaient simplement à entrer les données des factures dans le système ERP et à envoyer les documents papier ou numériques à nos centres de services d'imagerie et d'hébergement. Les utilisateurs finaux pouvaient ensuite utiliser le système ERP pour consulter les documents et autoriser les paiements. Notre solution a également permis

d'automatiser plusieurs étapes fastidieuses du processus lié aux comptes fournisseurs, notamment la validation des données et la gestion des exceptions.

Cette solution devait prendre en charge 18 000 utilisateurs finaux et être suffisamment évolutive pour favoriser le développement à venir.

Pour optimiser l'approche de Marriott concernant la **gestion des réclamations**, nous avons exploité la même plate-forme que celle utilisée pour les services de courrier, de traitement d'images et de gestion de contenu. Nous avons ensuite aidé nos clients à réorganiser la gestion documentaire afin d'accélérer et d'optimiser le processus.

Après la mise en place de cette nouvelle approche, le personnel de Marriott chargé des réclamations a transmis toutes les demandes à notre centre de services afin de les intégrer dans un référentiel numérique. Nous avons ensuite numérisé les documents avant de les organiser dans des fichiers numériques correspondant à chaque type de réclamation.

Le personnel chargé des réclamations pouvait ainsi accéder rapidement aux fichiers via Internet ou via le système interne de traitement des réclamations du groupe sans perdre de temps en opérations manuelles (recherches, classement, stockage ou gestion du courrier).

## Les résultats

Les deux solutions ont permis à Marriott de délaissier les processus inefficaces basés sur des supports papier au profit de processus dématérialisés beaucoup plus performants, tout en assurant la transition du groupe vers un modèle de services partagés à l'échelle de l'entreprise.

La solution dédiée aux comptes fournisseurs a aidé le centre de services partagés à gérer plus de 11 millions de factures et documents connexes par an, multipliant par quatre la capacité de traitement de factures du groupe. Le processus optimisé a permis d'automatiser

les échanges de données et de valider les index dans leurs systèmes de gestion des réclamations.

Cette plus grande efficacité a renforcé notre relation avec le groupe et amélioré l'approche du groupe concernant la gestion de la trésorerie et des fournisseurs. L'accès simplifié à la documentation a aussi permis à Marriott d'être en conformité avec les contrôles sur les taxes de vente et d'utilisation et d'éviter ainsi des amendes et autres sanctions.

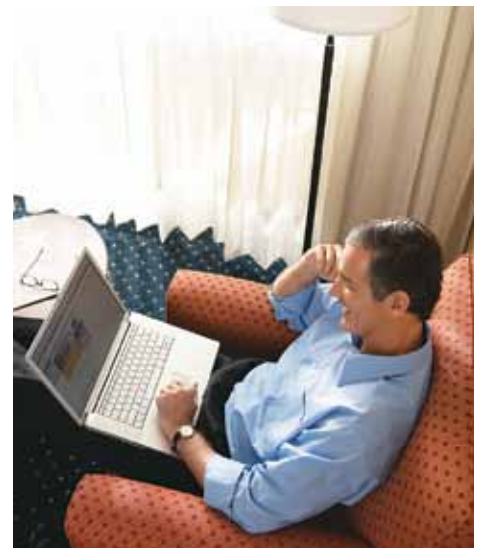
« Nous économisons en main-d'œuvre et en technologies. Notre reporting financier est plus efficace et nous contrôlons mieux les coûts. Tout cela contribue à aider les responsables d'hôtels à prendre davantage soin de nos clients » souligne Michael Cullen, vice-président des services commerciaux de Marriott, chargé des comptes fournisseurs.

La solution pour la gestion des réclamations a nettement amélioré la capacité du groupe à gérer les demandes d'indemnisation et renforcé son approche globale concernant la gestion des risques.

Grâce à l'accès plus rapide aux documents et fichiers numérisés, Marriott est en mesure de répondre plus rapidement aux demandes et de satisfaire ainsi davantage les clients et les collaborateurs. Dans certains cas, cette réactivité a même aidé le groupe à éviter des litiges.

Le traitement plus rapide a permis au groupe de respecter pleinement les délais réglementaires et les audits internes et externes. Plusieurs utilisateurs ont également pu consulter des documents simultanément, ce qui a accéléré le traitement des réclamations de plusieurs semaines.

En outre, la solution dématérialisée évite au centre de services partagés de classer et ranger manuellement les 700 000 nouveaux documents par an liés à des réclamations, ce qui économise énormément de temps et de place.



« Nous recherchions une entreprise innovante, capable de renforcer notre compétitivité à l'échelle mondiale et de contribuer à notre développement. Nous avons trouvé en Xerox le partenaire idéal. Notre collaboration a immédiatement porté ses fruits. »

– Jeff Golding, Directeur  
Ressources d'information  
Services d'entreprise de Marriott

# Les workflows dématérialisés améliorent la conformité et la satisfaction.

« La solution Xerox a littéralement changé notre processus de gestion des réclamations. » indique Steve Perroots, directeur des services de réclamations de Marriott. « Nous n'utilisons pratiquement plus de papier, car les documents sont envoyés directement à Xerox pour y être traités et numérisés immédiatement. Ce processus rapide et efficace a également un impact écologique, car il permet de sauver beaucoup d'arbres. Et cela nous a vraiment aidés à améliorer notre approche concernant la gestion des risques. »

Ces deux solutions ont également participé activement à la protection de l'environnement en remplaçant les processus basés sur des supports papier par un workflow numérique dématérialisé.

Au regard des excellents résultats de ces deux projets, les responsables des ressources d'information de Marriott ont commencé à chercher d'autres moyens d'exploiter notre plateforme de services afin d'améliorer d'autres secteurs de leur activité, comme les cotisations sociales, les salaires, la construction et le génie civil.

Tout cela a contribué à créer un centre de services partagés exemplaire, capable de soutenir le développement global et d'aider le groupe à se concentrer davantage sur son principal point fort : offrir la meilleure prestation possible à des millions de clients chaque année.

## Résumé de l'étude de cas

### L'enjeu

- Inefficacité et redondance des processus liés à la gestion des comptes fournisseurs et aux réclamations
- Workflows basés sur des supports papier
- Tâches administratives longues et fastidieuses qui détournent le personnel des tâches essentielles
- Transition vers un centre de services partagés et un nouveau logiciel ERP
- Nécessité d'optimiser les processus pour se concentrer davantage sur les compétences clés et soutenir le développement global

### La solution

- Partenariat stratégique avec le service des ressources d'information de Marriott
- Plate-forme de services unique et évolutive capable de prendre en charge les besoins croissants de Marriott à l'échelle mondiale

- Solutions qui s'intègrent facilement aux logiciels ERP de Marriott et aux systèmes de traitement des réclamations
- Réorganisation des workflows axée sur l'automatisation et les documents numériques
- Prestation de services de courrier, de traitement d'images et de gestion de contenu en respectant les délais fixés

### Les résultats

- Processus automatisés pour les données et les informations ; capacité de traitement multipliée par 4
- Amélioration de la productivité et de l'efficacité
- Optimisation des coûts et reporting financier plus efficace
- Meilleure gestion de la trésorerie et des fournisseurs
- Meilleure approche de la gestion des risques et de la conformité
- Solutions conformes aux contrats de niveau de service
- Satisfaction des clients et des collaborateurs
- Protection de l'environnement

**A propos des Services de Xerox.** Xerox est l'un des leaders mondiaux en matière de processus métier, de technologie de l'information et de services de gestion documentaire. Alliant l'expertise et des capacités opérationnelles au niveau mondial, nous vous permettons de réduire vos coûts, de rationaliser vos processus opérationnels, d'améliorer vos résultats afin de concentrer vos efforts sur ce que vous faites de mieux : votre cœur de métier.

**Pour de plus amples informations sur ce que nous pouvons apporter aux grands groupes d'hôtellerie et de voyage, consultez notre site [www.xerox.fr/services](http://www.xerox.fr/services).**

