ESKER PROCUREMENT | ESKER ACCOUNTS PAYABLE

Transformation de la gestion des achats et de la comptabilité fournisseurs

Brussels Airlines : le processus Procure-to-Pay simplifié et une efficacité renforcée grâce à Esker

ESKER

EN BREF

Brussels Airlines

- Compagnie aérienne
- 3 500 employé.e.s
- Créée en 2006
- Aéroport de Bruxelles, Belgique
- 8,4 millions de passagers par an
- ERP : SAP

Objectifs

- Automatiser le traitement des factures fournisseurs
- Activer la triple vérification pour les achats
- Centraliser les opérations sur une plateforme unique
- Améliorer la visibilité grâce à des rapports en temps réel
- Optimiser l'efficacité et l'expérience utilisateur
- Permettre des workflows modernes et adaptés aux appareils mobiles

Enjeux

Processus manuels, visibilité limitée

Brussels Airlines, membre de Lufthansa Group et de la Star Alliance, fonctionnait avec un processus Procure-to-Pay (achat et fournisseurs) manuel et déconnecté des autres systèmes. La situation était particulièrement complexe pour sa comptabilité fournisseurs et son équipe achat, qui utilisaient un mélange d'outils obsolètes et de méthodes manuelles.

Le traitement des factures fournisseurs était freiné par un outil d'approbation archaïque, une solution interne rigide et vieille de 15 ans, qui n'était plus supportée par son fournisseur. Cela créait un environnement lourd en maintenance, où la résolution des problèmes était quasiment impossible et les tâches quotidiennes excessivement compliquées. La comptabilisation des factures était un long processus manuel, chaque champ devant être rempli à la main. De plus, l'absence de fonctionnalités mobiles obligeait les approbateurs à se connecter à leur ordinateur via un VPN, rendant le workflow de validation inefficace et frustrant.

Du côté des achats, la situation était tout aussi contraignante : « Nos processus étaient un labyrinthe de systèmes déconnectés », explique Elisabetta Castaldo, Purchase-to-Pay Accounting Manager. L'équipe s'appuyait sur une application interne limitée qui, bien qu'elle permette un workflow de validation standard, était totalement déconnectée du processus de facturation. Cela signifiait que des fonctionnalités essentielles telles que la triple vérification et les réceptions des marchandises étaient inexistantes. Le système ne disposait ni de piste d'audit, ni de la possibilité de joindre des pièces justificatives ou des contrats. Les commandes d'achat étaient générées sous forme de fichiers PDF, ce qui n'offrait aucune transparence.

Sans outil de reporting centralisé, les équipes comptabilité fournisseurs et achats devaient extraire manuellement les données dans Excel pour obtenir une visibilité minimale, ce qui limitait considérablement leur capacité à prendre des décisions éclairées.

En 2023, il est devenu évident que l'entreprise devait non seulement remplacer ses outils obsolètes, mais aussi unifier et automatiser les processus de facturation dans le Cloud, et c'est exactement ce que nous avons fait avec Esker.

"Notre processus de traitement des factures fournisseurs était très manuel. L'outil d'approbation était obsolète, plus supporté et trop rigide pour répondre à nos besoins."

Ines Cracco
IT Business Solutions Manager Shared Services, Brussels Airlines

Solution

Plateforme unifiée, portée mondiale

La recherche d'une solution innovante a conduit Brussels Airlines à choisir Esker, motivée par son adoption stratégique au sein de Lufthansa Group Business Services. Cet alignement a été un facteur clé, mais c'est la flexibilité intrinsèque d'Esker qui a véritablement fait la différence. Contrairement à d'autres solutions imposant une implémentation rigide, Esker propose une plateforme qui unifie la gestion des achats et des factures fournisseurs au sein d'un seul système intégré, tout en s'adaptant aux besoins spécifiques de Brussels Airlines à travers ses implantations internationales. L'intégration fluide des deux process promettait d'éliminer les workflows manuels et cloisonnés qui freinaient l'efficacité depuis longtemps.

Esker Accounts Payable propose une suite complète d'outils conçus pour relever les défis spécifiques auxquels la compagnie aérienne faisait face. Pour la comptabilité fournisseurs, la plateforme Esker automatise le traitement des factures et intègre des fonctionnalités avancées, comme le regroupement des approbateurs et les validations parallèles, impossible avec l'ancien outil. L'utilisation d'Esker Anywhere, une application mobile intuitive, a également été un atout majeur : elle permet aux approbateurs de consulter et de valider les factures lors de leurs déplacements. Les conversations internes se font désormais directement dans les workflows, créant ainsi un fil de communication unique et traçable qui remplace les chaînes d'e-mails désordonnées. Ines Cracco, IT Business Solutions Manager Shared Services et ancienne Procure-to-Pay Manager chez Brussels Airlines, souligne que cette fonctionnalité de conversation interne est un «énorme plus qui facilite la vie de tout le monde, car il n'est plus nécessaire d'écrire un e-mail complet à chaque fois.»

Les processus d'achat ont également été largement optimisés. Esker Procurement s'est révélé capable de gérer efficacement les activités complexes et multi-sites de la compagnie aérienne, y compris ses opérations stratégiques en Afrique, le tout sans avoir besoin d'une intégration du module SAP MM. Un atout majeur, puisque la flexibilité et la comptabilité multi-ERP était essentielles à leur modèle opérationnel.

L'équipe a suivi une formation spécialisée pour maîtriser la fonctionnalité d'auto-apprentissage alimentée par l'IA agentique d'Esker, une étape clé pour garantir la capture précise des formats de factures complexes propres aux compagnies aériennes, comme IATA. La possibilité d'enseigner à l'IA comment reconnaître et extraire les données de chaque document s'est révélée être un atout puissant, qui a permis de résoudre des problématiques majeures et d'ouvrir la voie à un nouveau niveau d'automatisation.

L'implémentation a été le fruit d'un travail collaboratif. Les équipes réactives d'Esker ont veillé à ce que chacun soit parfaitement préparé pour gérer et optimiser le nouveau système. Résultat : un déploiement de la solution Esker rapide et fluide qui a posé les bases d'une transformation complète des processus financiers de Brussels Airlines.

"La flexibilité d'Esker nous a permis de gérer plusieurs sites, ce qui constituait un avantage considérable par rapport aux autres solutions étudiées."

Elisabetta Castaldo
Purchase-to-Pay Accounting Manager,
Brussels Airlines

“Nous pouvons désormais envoyer nos factures beaucoup plus facilement, les retours sont vraiment positifs de tous les côtés.”

Ines Cracco
Responsable des solutions informatiques pour les services partagés, Brussels Airlines

Bénéfices clés

- 93 % de taux d’automatisation.
- 7 % de factures traitées en plus.
- 84 % d’augmentation du nombre de commandes d’achat la première année.
- 450 % d’augmentation des dépenses liées aux commandes d’achat.

Bénéfices

Efficacité, précision, visibilité

La transition vers la plateforme Esker a donné des résultats tangibles et impressionnants dans l’ensemble des opérations financières de Brussels Airlines, offrant à *l’Office of the CFO* (la Direction financière étendue) une visibilité et un contrôle sans précédent. La consolidation des processus de gestion des achats et des factures fournisseurs sur une plateforme unique a rationalisé les workflows et amélioré la conformité et la collaboration entre les services. Grâce à cette approche intégrée et à ces tableaux de bord complets, les équipes disposent désormais d’une visibilité en temps réel sur les indicateurs de performance clé et les erreurs, une avancée majeure par rapport à l’ancien process. La transparence et les pistes d’audit fournies par le nouveau système offrent à tous, des utilisateurs opérationnels aux approbateurs, une vue précise de qui a fait quoi et quand.

L’un des résultats les plus immédiats et les plus marquants a été le retour très positif des utilisateurs. Le passage d’un outil obsolète et non évolutive à une plateforme moderne, intuitive et dotée d’une application mobile a changé la donne. Les collaborateurs peuvent désormais approuver les factures en déplacement, ce qui accélère considérablement les cycles de validation et améliore l’efficacité globale. Cette rapidité et cette simplicité sont particulièrement appréciées par l’équipe comptabilité fournisseurs, qui peut désormais comptabiliser les factures beaucoup plus rapidement. Le taux d’automatisation de la comptabilisation d’une facture a atteint 93 %, et l’équipe a constaté une augmentation de 7 % des factures traitées, ce qui reflète des gains de productivité significatifs.

Pour les achats, les résultats sont tout aussi impressionnants. Le nombre de commandes d’achat est passé de 1 330 avant Esker à 2 455 dès la première année d’implémentation, soit une augmentation de 84 %. Encore plus remarquable, les dépenses gérées via les commandes d’achat ont bondi de 11,2 millions d’euros à 62,7 millions d’euros sur la même période, soit une augmentation de 450 %. Cela prouve l’impact de la solution sur le contrôle et la montée en puissance des opérations achats.

L’adoption de la technologie Esker alimentée par l’IA agentique, s’est révélée être un atout majeur. Malgré des inquiétudes initiales liées à la complexité de la facturation dans le secteur aérien, la formation personnalisée sur la fonctionnalité d’auto-apprentissage a permis à l’équipe d’atteindre un haut niveau d’automatisation. La capacité d’Esker à gérer des opérations mondiales sans problèmes de connectivité a été un véritable soulagement, permettant aux équipes de toutes les régions de travailler efficacement.

Le projet a introduit une politique « No PO, No Pay », exigeant que toutes les factures soient associées à une commande d’achat valide avant paiement. Bien que cet objectif reste en cours de déploiement en raison de l’ampleur de la gestion du changement requise, le succès global du projet est indéniable. La mise en œuvre a non seulement résolu les problèmes immédiats, mais elle a également posé les bases solides d’une amélioration continue. Brussels Airlines dispose désormais des outils nécessaires pour prendre des décisions éclairées et poursuivre sa transformation vers un écosystème financier entièrement automatisé et efficace.

Vous souhaitez transformer vos processus Achats et Finance comme Brussels Airlines ?

Notre équipe est à votre service

À propos d'Esker

Pionnière de l'Agentic AI au service de *l'Office of the CFO**, Esker combine des agents d'IA et l'orchestration des processus pour l'optimisation de la trésorerie, la maîtrise des flux et le pilotage des risques. Sa suite *Agentic AI* automatise l'ensemble des processus des cycles Source-to-Pay (achats et fournisseurs) et Order-to-Cash (commandes et clients), au bénéfice du contrôle, de la visibilité et de l'agilité, tout en consolidant les relations avec les clients, les fournisseurs et les collaborateurs.

Esker est présente en Europe, en Amérique du Nord, en Amérique latine et en Asie-Pacifique, et met à profit plus de 40 ans d'expertise. En 2024, l'entreprise a réalisé 205,3 millions d'euros de chiffre d'affaires, dont plus des deux tiers à l'international.

Suivez-nous sur **LinkedIn** et sur **le blog d'Esker**.

*Direction Financière étendue

ESKER®

www.esker.com/fr

©2025 Esker S.A. Tous droits réservés. Esker et le logo Esker sont des marques commerciales ou des marques déposées d'Esker S.A. aux États-Unis et dans d'autres pays. Toutes les autres marques sont la propriété de leurs détenteurs respectifs.

012-CS-AP-FR-A