



Le processus de transformation et de centralisation des paiements mondiaux de la société Amway

ÉTUDE DE CAS KYRIBA

Amway est le numéro un mondial de la vente en directe. Elle vend des produits de consommation dans plus de 100 pays et territoires.

Principaux défis en matière de paiements

La croissance continue et la nature mondiale des activités d'Amway ont présenté de nombreux points positifs, mais ont également créé des défis pour le service de trésorerie. Dans le cadre de ses activités qui s'étendaient sur plus de 80 marchés, Amway avait recours à plus de 200 banques locales pour la gestion de trésorerie ; 50 banques lançaient et transmettaient des paiements. Le maintien de la connectivité bancaire avec les systèmes sources était difficile et l'équipe de trésorerie s'est rendu compte qu'une transformation du processus de paiements internationaux était nécessaire pour s'adapter aux besoins croissants de la société.

Voici quelques-uns des principaux défis qui ont conduit l'équipe de trésorerie à cette conclusion :

- un manque de transparence des paiements internationaux ;
- des contrôles de paiements non homogènes entre les pays ;
- un alignement inefficace des paiements sur les opérations de services partagés ;
- un risque accru de paiements non autorisés et frauduleux ;
- de nombreuses connexions bancaires nécessaires pour les systèmes sources.

Le projet de transformation

Au début du projet, Amway a mené une analyse détaillée pour lui permettre de cerner les domaines spécifiques du processus de paiement qui devaient être améliorés.

L'analyse a révélé que l'infrastructure technologique de la société n'était pas en mesure de prendre en charge l'augmentation anticipée du volume de paiements dans le futur, que les processus actuels ne permettaient pas l'accès à distance et la connectivité des paiements et que les paiements étaient lancés au travers d'un nombre trop important de banques et de comptes, ce qui donnait lieu à des frais bancaires inutiles.

Pour résoudre ces problèmes, Amway a établi une liste d'objectifs pour le

Date de création : 1959

Siège social : Michigan, États-Unis

Secteur : Biens de consommation

Revenus : 8 milliards USD

Employés : 16 000

« Nous avons normalisé les processus de paiement mondiaux, autrefois fragmentés, sur plusieurs systèmes ERP, ce qui nous a permis de tirer parti de l'automatisation, de contrôles plus stricts et d'une meilleure visibilité. »

- Janice Minter
Analyste trésorerie senior,
Amway



Résultats chiffrés



50 % de réduction des banques de paiement



Réduction par 10 du risque opérationnel



Gain de plus de 600 heures par mois en productivité globale



3 centres d'affaires régionaux par lesquels tous les paiements passent



100 pays dans lesquels la gestion de la trésorerie a été consolidée et les activités manuelles supprimées

processus de transformation des paiements :

- mise en œuvre d'une technologie de hub de paiement unique pour consolider les activités relatives aux paiements dans un seul portail ;
- gestion automatique des formats de paiement bancaire ;
- prise en charge de la connectivité SWIFT et sélection de protocoles de connectivité host-to-host pour une sécurité et un cryptage bancaires renforcés ;
- intégration à la nouvelle solution ERP de la société pour l'intégration numérique des fichiers de paiement approuvés.

Mise en place d'un workflow de paiements plus efficace

Après l'analyse des besoins, Amway a choisi Kyriba comme système de gestion de trésorerie (TMS) et a élaboré un tout nouveau workflow de paiements mondiaux, y compris une feuille de route technologique qui a souligné la nécessité d'une plate-forme de paiement de premier ordre.

Dans le cadre du nouveau workflow, les unités opérationnelles lancent les paiements pour approbation au sein du système ERP. Une fois toutes les approbations accordées, les paiements sont ajoutés au fichier de paiement de l'ERP et envoyés depuis l'un des trois centres régionaux de services financiers partagés au hub de paiement de Kyriba où les formats bancaires appropriés pour chaque banque sont identifiés.

Pour faciliter les connexions bancaires compliquées d'Amway aux systèmes sources, un pipeline unique (modèle de paiement standard) a été créé. Aujourd'hui, les systèmes sources d'Amway font appel à ce modèle pour fournir le fichier de paiement à Kyriba, qui ensuite gère les connexions/caractéristiques avec les partenaires bancaires de la société, libérant ainsi les ressources informatiques, qui peuvent se concentrer sur d'autres initiatives commerciales.

Une fois que les formats bancaires de chaque banque sont identifiés et joints à chaque paiement, une approbation au niveau de la remise est nécessaire pour que les paiements soient transmis selon le moyen de connectivité choisi par la banque, y compris une solution host-to-host directe pour la transmission par l'intermédiaire du code BIC SWIFT d'Amway.

Après réception du fichier de paiement par la banque, les accusés de réception de paiement (ACK et NACK) sont importés dans le tableau de bord des paiements au sein de Kyriba. Le personnel du centre de services exploite ces données pour suivre les paiements en temps réel. Pour clore le workflow, les relevés bancaires du jour précédent sont également transmis à Kyriba et au module de gestion de la trésorerie de l'ERP, ce qui permet un rapprochement automatique des relevés bancaires quotidiens. Enfin, les paiements vérifiés sont traités dans le grand livre.

Un programme de paiements primé

L'initiative d'Amway visant à transformer sa gestion des paiements mondiaux a été un défi de taille. La centralisation des paiements vers trois centres régionaux de services partagés a constitué un changement important par rapport à l'expertise locale et aux paiements cloisonnés. Les portails et les processus des banques locales ont été remplacés par la technologie de paiement de Kyriba et le nombre de banques utilisées pour les paiements a été réduit de moitié. Amway a pu réaliser des économies et des gains d'efficacité opérationnelle en réorganisant son processus de paiement. En reconnaissance de ses efforts, Amway a remporté le prix « 2019 Silver Alexander Hamilton Award in Working Capital & Payments ».

Pour résumer, Amway a réussi à réduire le risque de fraude sur les paiements, à améliorer la productivité, à normaliser les contrôles de paiement et à réduire les besoins en fonds de roulement.