

heliview

Ricoh Efficiency Index Purchase 2 Pay

Benchmark voor de top van de Nederlandse markt

“Heliview introduceert samen met Ricoh een tool om de efficiency van processen rondom inkomende facturen te meten”



Benchmark voor de top van de Nederlandse markt

“Heliview introduceert samen met Ricoh een tool om de efficiency van processen rondom inkomende facturen te meten”

Breda, november 2011

Uitgebracht door Heliview Consultancy

Samensteller:

Marcel de Jong, Business Development Manager

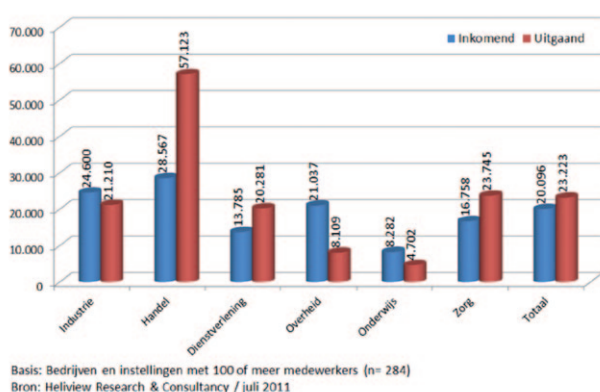
De Ricoh Efficiency Index is een initiatief van Heliview Consultancy B.V. en Ricoh Nederland ©2011

Heliview Consultancy heeft in opdracht van en in samenwerking met Ricoh Nederland een onderzoek uitgevoerd naar het verwerken van inkomende en uitgaande facturen in de top van de Nederlandse zakelijke markt. Voor dit onderzoek heeft Heliview Research in juli 2011 284 interviews afgenomen bij financieel managers van bedrijven en instellingen met minimaal 100 medewerkers. De doelgroep is representatief vertegenwoordigd voor de gehele top van de Nederlandse zakelijke markt behalve landbouw en visserij. Aan de hand van het aantal inkomende facturen, het aantal administratieve medewerkers, het foutpercentage en de verwerkingstijd in dagen wordt middels de Ricoh Efficiency Index - Purchase 2 Pay (REI) de efficiency van inkomende factuurverwerking aangetoond. Tot slot belichten we in dit verslag enkele aspecten ten aanzien van uitgaande facturen.

Inkomende facturen

Factuurintensiteit

Het aantal facturen dat op jaarbasis binnenkomt, zo blijkt uit grafiek 1, is sterk afhankelijk van de branche van het bedrijf of instelling die de factuur ontvangt. Gemiddeld ontvangt zakelijk Nederland jaarlijks 20.000 facturen en worden er ruim 23.000 verstuurd. De meeste facturen komen binnen bij handelsorganisaties (28.600), industriële bedrijven (24.600) en de overheid (21.000). In het onderwijs is het gemiddelde aantal inkomende facturen aanzienlijk lager dan in alle andere branches (8.300). Handel is ook de branche die met afstand de meeste facturen verstuurt (57.100), gevolgd door de zorgsector (23.700) en industrie (21.200).



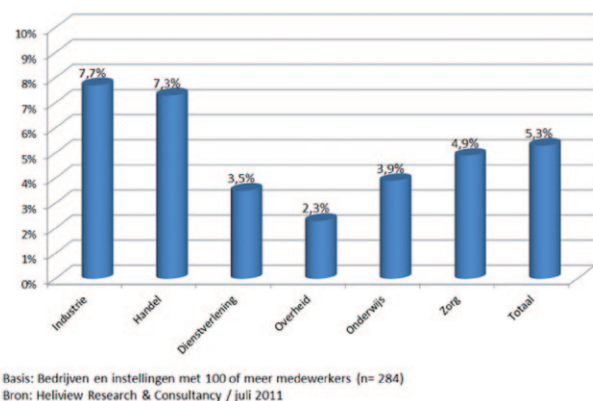
Grafiek 1: Gemiddeld aantal facturen per jaar

In de overheid en het onderwijs worden relatief minder facturen verstuurd. Bij de overheid staan hier wel veel inkomende facturen tegenover, maar onderwijs is over het algemeen de minst factuurintensieve branche.

Als inkomende en uitgaande facturen bij elkaar worden opgeteld dan blijkt dat de handel, industrie en zorg de hoogste factuurintensiteit kennen.

Foutpercentage inkomende facturen

Fouten in factuurverwerking zijn niet alleen afkomstig van de verzenders, maar ook de eigen administratieve afdeling kan fouten maken. Denk bijvoorbeeld aan, vaak onnodige, fouten bij veelvuldig handmatige invoer van factuurgegevens. Foutieve inkomende facturen zorgen voor vertraging in het facturatieproces, omdat verschillen eerst moeten worden opgelost. Op deze manier neemt de administratieve druk binnen organisaties vaak onnodig toe.



Grafiek 2: Percentage inkomende facturen dat fouten bevat

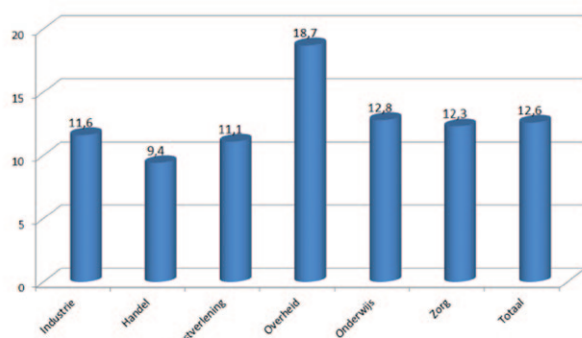
Uit grafiek 2 blijkt dat de "foutenlast" het hoogst is in de industrie (7,7%) en handel (7,3%) en het laagst in de overheid (2,3%).

Fouten gemaakt door de verzender komen eigenlijk in alle branches met enige regelmaat, en waarschijnlijk gelijkmatig verdeeld, voor. Het verschil tussen diverse branches zit waarschijnlijk in de fouten veroorzaakt door interne processen rondom het verwerken van inkomende facturen. Later belichten we hoe organisaties inkomende facturen toetsen aan een order, al dan niet gestructureerd in procedures en wel of niet automatisch aangestuurd.

Verwerkingstijd

Interessante vraag is of dit foutpercentage dan invloed heeft op de verwerkingstijd van inkomende facturen?

Die vraag moet ontkennend worden beantwoord. Het zijn juist de branches met een relatief hoog foutpercentage die geen lange verwerkingstijd van inkomende facturen kennen. Gemiddeld heeft een grote Nederlandse organisatie 12,6 dagen nodig om inkomende facturen te verwerken. De overheid kent de langste verwerkingstijd van maar liefst bijna 19 dagen. Volgende vraag is of het lage foutpercentage van de overheid het gevolg is van een lange verwerkingstijd? We beantwoorden deze vraag verderop in het verslag. De handelsbedrijven hebben, ondanks een hoog foutpercentage, haar interne processen blijkbaar het beste op orde en slagen erin binnen 9,4 dagen inkomende facturen te verwerken. In de andere branches zijn de verschillen niet groot ten opzichte van de gemiddelde verwerkingstijd van 12,6 dagen.



Basis: Bedrijven en instellingen met 100 of meer medewerkers (n= 284)
Bron: Heliview Research & Consultancy / juli 2011

Grafiek 3: Verwerkingstijd inkomende facturen (uitgedrukt in dagen)

E-invoicing

De inzet van zogenaamde e-invoicing systemen kan een bijdrage leveren aan het efficiënter verwerken van inkomende facturen. De verwachting is dat het gebruik hiervan in de toekomst duidelijk zal gaan toenemen. Nu is dat nog vooral voorbehouden aan de absolute top van de Nederlandse markt. Circa 1 op de 20 bedrijven en instellingen heeft wel plannen om hierin te gaan investeren. Bovendien overweegt bijna de helft van de organisaties over te gaan naar een systeem waarmee facturen gescand kunnen worden en waarbij de gegevens van de factuur automatisch worden verwerkt in het financiële systeem.

Ricoh Efficiency Index – Purchase 2 Pay

Om een algeheel oordeel te vellen over de verwerking van inkomende facturen hebben Ricoh Nederland en Heliview Consultancy de Ricoh Efficiency Index – Purchase 2 Pay (REI) ontwikkeld. Met deze index kan op een onafhankelijke wijze de kwaliteit van het factuurverwerkingsproces in kaart worden gebracht.

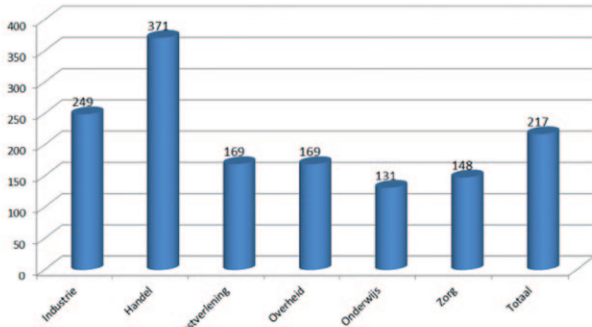
Ricoh Efficiency Index – Purchase 2 Pay

De REI kent de volgende parameters:

- Aantal inkomende facturen per jaar
- Aantal administratieve krachten
- Foutpercentage in inkomende facturen
- Verwerkingstijd uitgedrukt in dagen

Gesteld kan worden dat hoe hoger de index hoe beter het verwerkingsproces is ingericht. Gemiddeld ligt de index op 217. De handel scoort met afstand het beste met een index van 371. Handelsbedrijven zijn namelijk in staat met relatief weinig administratieve krachten (gemiddeld 7,7) binnen een kort tijdsbestek veel facturen te verwerken. Ook binnen de industrie ligt de index iets hoger (249) dan het gemiddelde. In de verschillende overheidssectoren, waaronder ook onderwijs (131) en zorg (148) is de index vrij laag.

Dit komt vooral doordat ze relatief veel administratieve krachten hebben (respectievelijk 10,0 en 13,8 medewerkers). Ondanks dat ze, net als de sector dienstverlening, niet tot de meest factuurintensieve branches behoren, valt hier nog een flinke efficiencyslag te maken.



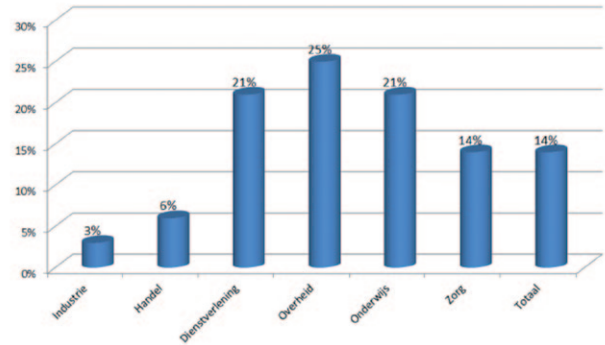
Basis: Bedrijven en instellingen met 100 of meer medewerkers (n= 284)
Bron: Heliview Research & Consultancy / juli 2011

Grafiek 4: Ricoh Efficiency Index - Purchase 2 Pay per branche

Matching inkomende facturen

Om te controleren of een ontvangen factuur wel conform de order is, moeten er afspraken gemaakt worden over hoe dit plaats dient te vinden.

Grafiek 5 laat zien dat de factuurintensieve branches handel en industrie weinig aan het toeval overlaten en hun toetsingsprocessen goed op orde hebben (in slechts 6% respectievelijk 3% van de gevallen hebben zij hier géén afspraken over gemaakt). Een hoge uitschieter aan de andere kant is de overheid: hier zijn in maar liefst 1 op 4 gevallen geen duidelijke afspraken over of en hoe een inkomende factuur aan een order wordt getoetst. Dit kan natuurlijk leiden tot omslachtige processen “van het kastje naar de muur”, een langere verwerkingstijd en wellicht zelfs overbodig betaalde rekeningen.



Basis: Bedrijven en instellingen met 100 of meer medewerkers (n= 284)
Bron: Heliview Research & Consultancy / juli 2011

Grafiek 5: Mate waarin er géén procedures zijn vastgelegd om een binnenkomende factuur te toetsen aan een order

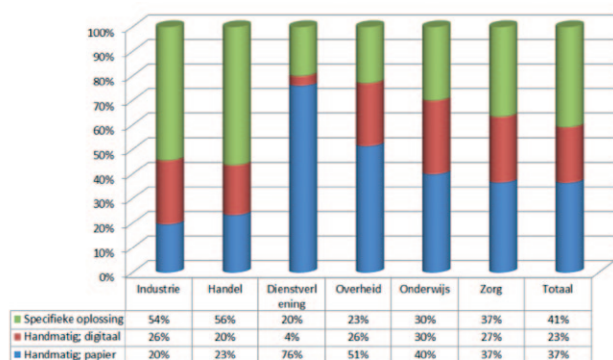


Gestandaardiseerd of automatisch

Blijft over de vraag hoe dit toetsingproces plaatsvindt. Zijn er al geautomatiseerde systemen voor ingericht of gebeurt dit nog handmatig?

Geautomatiseerde matching systemen zorgen ervoor dat alleen die facturen dienen te worden gecontroleerd waar geen order tegenover staat of waar het bedrag op de factuur niet overeenkomt met de afgegeven order. Alle overige facturen worden via vooraf gedefinieerde workflows automatisch door het facturatieproces geleid. Bij bedrijven met een groot aantal inkomende facturen, leidt dat natuurlijk tot een groot efficiencyvoordeel alsmede foutenreductie.

Op dit moment beschikt 40% van de bedrijven en instellingen reeds over een specifieke oplossing (al dan niet via het ERP-systeem) om binnengekomen facturen te matchen met bestaande orders. Natuurlijk scoren de factuurintensieve branches handel en industrie hier (weer) het best (56% respectievelijk 54%). Het zijn de zakelijke dienstverleners die dit proces duidelijk minder goed op orde hebben: minder dan 20% verloopt via een specifieke oplossing en daarentegen gaat maar liefst 80% handmatig via papier. In andere branches zijn het bijna 2 op 10 organisaties die handmatig doch digitaal ondersteund de matching realiseren. Het is te verwachten dat binnen nu en 3 jaar het merendeel van de grote bedrijven en instellingen dit proces heeft geautomatiseerd. Het is opnieuw de zorgsector die niet veel afwijkt van de percentages die gemiddeld gelden voor de top van de Nederlandse zakelijke markt.



Basis: Bedrijven en instellingen met 100 of meer medewerkers waar matching plaatsvindt (n= 230)
Bron: Heliview Research & Consultancy / juli 2011

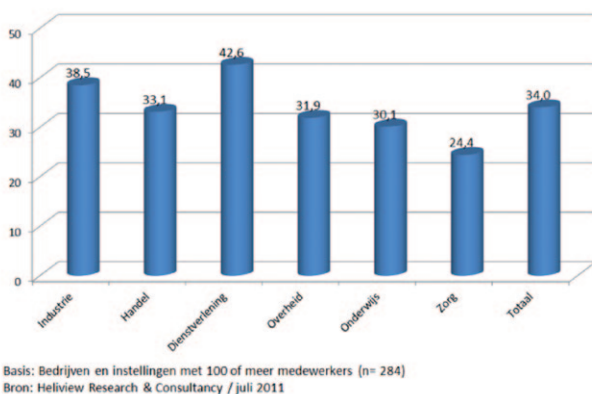
Grafiek 6: Wijze waarop matching van inkomende facturen met een order plaatsvindt



Uitgaande facturen

Gemiddelde betalingstermijn

Om kasstromen op orde te houden en om een goede relatie met partners, leveranciers en afnemers te borgen, is een snelle betalingstermijn belangrijk. Normaliter wordt een betalingstermijn van 30 dagen gehanteerd, maar in de praktijk zien we dat daar regelmatig van wordt afgeweken.

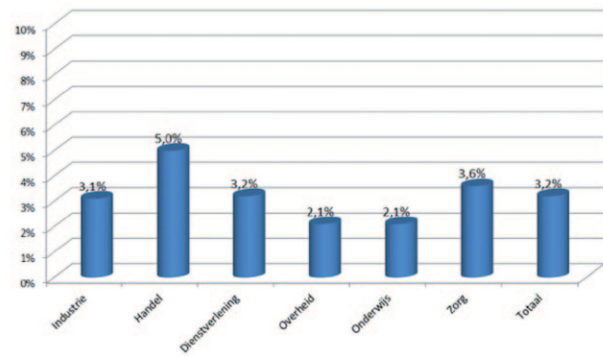


Grafiek 7: Betalingstermijn uitgaande factuur (uitgedrukt in dagen)

De gemiddelde betalingstermijn ligt op zo'n 34 dagen. Zorginstellingen krijgen doorgaans het snelst betaald (24 dagen). Dit kan verklaard worden door gemaakte afspraken binnen de keten (lees: zorgverzekeraars). Dienstverleners daarentegen hebben de meeste moeite om betaald te krijgen (43 dagen), wat te maken kan hebben met het steeds weer opnieuw moeten verantwoord worden van gemaakte uren naar opdrachtgevers. In de andere branches ligt de betalingstermijn niet ver af van het gemiddelde.

Foutpercentage uitgaande facturen

Fouten in uitgaande facturen leiden doorgaans tot een langere doorlooptijd van de betalingstermijn. Foutieve facturen worden namelijk teruggestuurd, dienen te worden gecrediteerd en moeten dan opnieuw worden aangemaakt en verstuurd. Met als gevolg dat de factuur weer onderaan de toch al vaak grote stapel papieren en post belandt.



Basis: Bedrijven en instellingen met 100 of meer medewerkers (n= 284)
Bron: Heliview Research & Consultancy / juli 2011

Grafiek 8: Percentage uitgaande facturen dat fouten bevat

In grafiek 8 valt natuurlijk op dat het foutpercentage voor wat betreft uitgaande facturen veel lager ligt dan bij inkomende facturen (3,2% in plaats van 5,3%). Dit kan enerzijds te maken hebben met interne problematiek horende bij inkomende facturen en anderzijds met het feit dat een uitgaande factuur veelal bestaat uit een beperkt aantal, vaak geautomatiseerde, handelingen. Verder valt op dat het foutpercentage direct verband houdt met het aantal uitgaande facturen. Zo scoren de branches overheid en onderwijs het laagst (2,1%).

Uw eigen index bepalen!

Wij kunnen ons voorstellen dat u zich afvraagt wat het Ricoh Efficiency Index – Purchase 2 Pay van uw eigen organisatie is. Ricoh Nederland biedt bedrijven en instellingen dan ook de unieke gelegenheid om de eigen efficiency index vast te stellen en te vergelijken met gelijksoortige organisaties (in branche en/of omvang). Door het beantwoorden van enkele korte vragen krijgt u snel en eenvoudig de belangrijkste optimalisatiemogelijkheden in uw factuurverwerking inzichtelijk.

Wij verwijzen u dan ook graag naar de speciaal hiertoe ingerichte website:

www.ricoh.nl/purchase2pay

Aan de slag met digitaal factureren

Tegenwoordig zoeken organisaties naar steeds meer manieren om kosten te besparen en flexibeler te worden. Door de overstap te maken naar elektronisch factureren en inkopen, wint u veel tijd en geld die gemoeid gaan met uw administratie.

Ricoh's oplossingen i-Invoicing en i-Procurement Nog niet iedereen is klaar om facturen in digitale opmaak te verzenden en ontvangen. Ricoh's i-Invoicing biedt u de ideale oplossing. Uw klanten en leveranciers blijven gewoon in staat om hun facturen te verzenden en ontvangen zoals zij willen: via e-mail, een web-portal, EDI, fax, PDF of zelfs op papier. Elektronisch factureren bespaart zelfs tot wel 80%. Ricoh verwerkt voor veel klanten miljoenen facturen per jaar.

Ricoh's i-Procurement is een digitale workflowoplossing die uw inkoopadministratie en portemonnee minder belast. Uw afdelingen bestellen niet meer afzonderlijk, maar organisatiebreed en elektronisch gestroomlijnd. Uw leveranciers kunnen eenvoudig inloggen via een supplier portaal om de status van bestellingen en ook facturen te controleren. De applicaties voor digitaal inkopen en factuurverwerking zijn namelijk volledig geïntegreerd. Als managed service provider verzorgt Ricoh de gehele opslag en verwerking van uw factuur- en inkoopprocessen.

Kijk voor meer informatie over Ricoh's oplossingen en/of voor deelname aan een van de workshops op www.ricoh.nl/purchase2pay.

Ricoh Nederland

Ricoh is leverancier van producten en diensten op het gebied van IT & documentmanagement. Dit betekent dat naast hoogwaardige multifunctionals en printers innovatieve documentoplossingen geboden worden, gericht op het optimaliseren van informatiestromen binnen en tussen organisaties. Ricoh zorgt dat de juiste informatie, op de juiste plaats en op het juiste moment beschikbaar is. Met ruim 109.000 medewerkers en kantoren in meer dan 50 landen beschikt het Ricoh concern momenteel over één van de grootste verkoop- en servicenetwerken in de branche. Voor meer informatie: www.ricoh.nl.

Heliview Research & Consultancy

Heliview Research, opgericht in 1984, is een onafhankelijk full-service marktonderzoeksbureau, gespecialiseerd op het gebied van ICT. Heliview beschikt over een eigen call center. Sinds jaar en dag brengen wij een uitgebreid portfolio van markt-informatie voor ICT, HRM, Mobiliteit, Financiële dienstverlening en de Overheid. Sinds 2008 is Heliview, op basis van data-mining en geavanceerde analyses ook gesprekspartner voor marketingadvies. Onze informatie, advisering en begeleiding door onze consultants, staat aan de basis van uw business planning, sales- en marketinginspanningen, het ontginnen van nieuwe markten en de positionering van nieuwe producten en diensten.

Contact

Heeft u vragen over dit onderzoek dan kunt u contact opnemen met:

Marcel de Jong
Business Development Manager Heliview Consultancy
Tel.: 076-5482000
E-mail: ict@heliview.nl
Web: www.heliview.nl

Voor de dienstverlening van Ricoh Nederland kunt u contact opnemen met:

Kevin Raaijmakers
Marketing Manager Ricoh Nederland
Tel.: 073-6452740
E-mail: kevin.raaijmakers@ricoh.nl
Web: www.ricoh.nl



