

WHITEPAPER

AAN DE SLAG

MET E-FACTURATIE

Omdat een managed service tijd en kosten kan besparen met elektronisch factureren

RICOH

Whitepaper aan de slag met e-facturatie

Omdat een managed service tijd en kosten kan besparen met elektronisch factureren

AUTEURS

Quocirca Ltd

Louella Fernandes

Clive Longbottom

VERTALING DOOR

Ricoh Nederland B.V

Anouk Deneer-Nagtzaam

November 2011

NB: Alle referenties en internetadressen waren correct bij publicatie van dit whitepaper. De auteurs kunnen echter niet verantwoordelijk gehouden worden voor veranderingen die hierin mettertijd plaats vinden.

We leven in een digitaal tijdperk. Desondanks zijn van de jaarlijks 30 miljard facturen maar liefst 90% in papieren vorm. Dit vergt een tijdrovende administratie. Al deze handmatige en tevens foutgevoelige handelingen die gemoeid zijn met het ontvangen en verzenden van facturen kunnen uiteindelijk leiden tot slechte relaties met leveranciers en afnemers en zelfs tot slecht cash flow management. Bovendien heeft het financiële consequenties en vormt het papierverbruik een enorme belasting voor het milieu.

Elektronisch factureren maakt het mogelijk om administratieve handelingen die geen toegevoegde waarde hebben te elimineren en het facturatieproces te versnellen. Hierdoor kunt u kosten tot 70% terugbrengen en u helpt het milieu. Acceptatie in de markt wordt op dit moment echter nog tegengehouden door een complexe gefragmenteerde markt, verwarring over interoperabiliteit en wettelijke standaarden. Omdat niet alle bedrijven zich in hetzelfde tempo kunnen veroorloven om over te schakelen naar elektronisch factureren, zal dit een langdurig proces behelzen.

Deze uitdagingen kunnen overwonnen worden door het totale facturatieproces uit te besteden aan een managed service provider. Inkomende papieren en digitale facturen worden omgezet in elektronisch formaat, terwijl uitgaande facturen verstuurd worden zoals de klant ze wil ontvangen (via e-mail, een webportal, EDI, fax, PDF of zelfs op papier). Op deze manier profiteren bedrijven direct van de voordelen van e-facturen terwijl tegelijkertijd een geleidelijke overgang naar elektronische facturatie voor afnemers en leveranciers wordt gefaciliteerd.

Dit whitepaper gaat in op de uitdagingen van inefficiënte handmatige handelingen in het facturatieproces. De noodzaak om e-facturen in te voeren wordt besproken. Door de verwerking van elektronische facturen aan een managed service provider over te dragen, kunnen bedrijven zich focussen op hun kernactiviteiten.

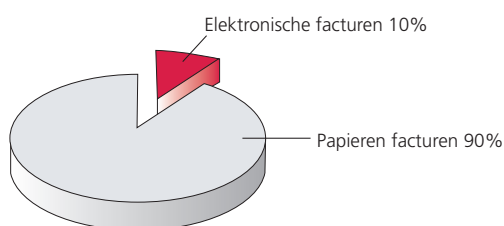
INHOUDSOPGAVE

1.	Handmatige factuurverwerking	7
1.1	De waarde van de papieren factuur	7
1.2	Het einde van de papieren factuur	8
2.	Evolutie van e-facturatie	9
2.1	Een korte terugblik	9
2.2	Wettelijke voorschriften	9
3.	De toekomst van e-facturatie	10
3.1	E-facturatie mogelijkheden	10
3.2	Voordelen van een managed service	10
4.	Aan de slag	13
4.1	Directe voordelen	13
4.2	Enkele aanbevelingen	13
5.	E-facturatie in de praktijk	14
5.1	Crediteurenadministratie	14
5.2	Debiteurenadministratie	15
6.	Samenvatting	16
6.1	Conclusie	16
6.2	Referenties	16
7.	Meer informatie	17
7.1	Over Ricoh	17
7.2	Over Quocirca	17

1. HANDMATIGE FACTUURVERWERKING

1.1 De waarde van de papieren factuur

Het is bijna ongelofelijk dat in het 21e digitale tijdperk een van de meest bedrijfskritische documenten, de factuur, nog steeds gemaakt en verzonden wordt op papier. In Europa was in 2010 van de 30 miljard facturen slechts 10% elektronisch.



Bron: Billentis 2011

Het vertrouwen in handmatige verwerking van papieren facturen is een van de grootste uitdagingen voor de crediteuren- en debiteurenadministratie. Het is een duur, tijdrovend en foutgevoelig proces. In de huidige economie waarin veel bedrijfsprocessen automatisch verlopen, kan een inefficiënt facturatieproces een groot concurrentienadeel tot gevolg hebben.

Logischerwijs zijn veel bedrijven aan het onderzoeken hoe e-facturatie een bijdrage kan leveren aan het optimaliseren van de back-office, het stroomlijnen van bedrijfsprocessen en het reduceren van kosten. Elke organisatie, ongeacht de omvang, kan op verschillende manieren van e-facturatie profiteren. De meest voor de hand liggende voordelen zijn de directe kostenbesparingen voor het versturen van de factuur (papier, porto en afdrukken) en de verwerking voor de ontvanger (acceptatie, verwerking en goedkeuring). Volgens onderzoek- en analysebureau Quocirca vergroot e-facturatie de bedrijfsefficiëntie en worden kosten van factuurverwerking tot 70% gereduceerd.

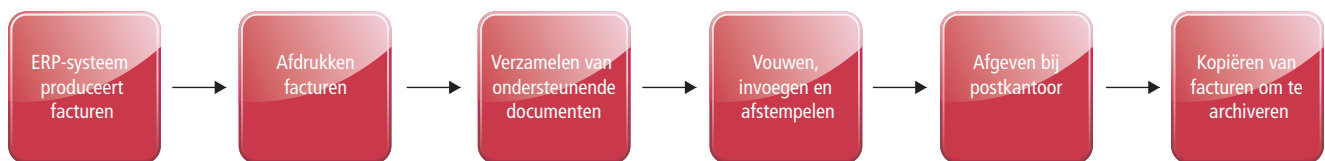
De vraag is dan waarom, ondanks de bewezen voordelen, e-facturatie relatief traag geaccepteerd en ingevoerd wordt in de markt? Misschien is de meest voor de hand liggende factor die de overstap naar e-facturatie belemmert, de zeer gefragmenteerde markt. Bovendien zijn er veel leveranciers die allemaal op hun eigen wijze factureren. Tot slot wordt elektronische facturering tegengehouden door een gebrek aan gezamenlijk overeengekomen standaarden en door complexe wereldwijde wet- en regelgeving.

Gelukkig wordt de markt nieuw leven ingeblazen door een combinatie van juridische en zakelijke beweegredenen. In 2011 verwacht men dat ongeveer 5 miljoen Europese bedrijven elektronische facturen zullen verzenden of ontvangen. Omdat niet alle afnemers en leveranciers in eenzelfde tempo overstappen op elektronische facturatie, hebben een aantal toonaangevende bedrijven zich tot managed service providers gewend die het beheer van hun totale facturatieproces overnemen. Dit whitepaper beschrijft hoe de markt van e-facturatie is geëvolueerd, welke belangrijke mijlpalen er waren in het acceptatieproces en wat de voordelen zijn van het uitbesteden van e-facturatie aan een managed service provider.

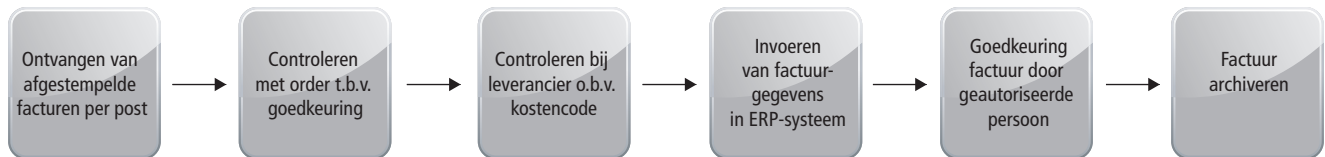
1.2 Het einde van de papieren factuur

Door de afhankelijkheid van papieren facturen worden organisatorische processen vertraagd, omdat handmatige invoer van gegevens onvermijdelijk leidt tot fouten, kwijtgeraakte facturen en vertraging bij de verwerking. Het handmatig invoeren van factuurgegevens is de meest tijdrovende en kostbare activiteit, maar waarschijnlijk ook de taak met de minste toegevoegde waarde in de boekhoudafdeling. Meestal worden papieren en elektronische facturen handmatig gescheiden, wat weer om afzonderlijke processen en bijbehorende inefficiëntie vraagt. Quocirca heeft onderzocht dat een papieren factuur gemiddeld € 8,- kost om te verzenden en € 10,- om te ontvangen, terwijl een elektronische factuur slechts € 2,- kost. Onderstaande figuur laat zien uit welke stappen het handmatige facturatieproces bestaat.

Verzender



Ontvanger



Papieren facturatieproces

- Handmatig en foutgevoelig
- Lage productiviteit
- Onduidelijke en kwijtgeraakte facturen
- Onnodige duplicaten
- Onduidelijke goedkeuringsprocedures
- Geen leverancierskorting
- Overschreden betalingstermijnen

Papieren facturen zijn niet alleen duur en tijdrovend om te versturen, het is ook vrij omslachtig om ze op te slaan en te archiveren. Facturen die niet met elkaar overeenkomen leggen een flinke druk op de bedrijfsmiddelen. Dit kan leiden tot verslechterde relaties met leveranciers, waardoor ook reguliere kortingen niet meer verzekerd zijn. Soms hebben bedrijven moeite met het voorbereiden van accountantsonderzoeken voor de jaarafsluiting en het voldoen aan alle vereisten voor de Europese belastingcontroles. De afhankelijkheid van papier legt ook een flink beslag op het milieu, niet alleen in papierverbruik en -afval maar ook in bijkomende energiekosten voor het distribueren van de fysieke facturen.

Er is groeiende belangstelling in elektronisch factureren omdat dit bedrijven in staat stelt de financiële bedrijfskolom te optimaliseren en handmatige processen te verminderen. Dit biedt zowel afnemers en leveranciers strategische en operationele voordelen.

2. EVOLUTIE VAN E-FACTURATIE

2.1 Een korte terugblik

E-facturatie is niets nieuws. In het midden van de zestigerjaren hadden grote auto- en luchtvaartfabrikanten al voorzien dat de snelheid van informatieverwerking cruciaal is voor het concurrentievermogen van een organisatie. De eerste oplossing voor het distribueren van factuurinformatie was EDI (Electronic Data Interchange). Vanwege de hoge kosten om een systeem op te zetten voor de uitwisseling van bedrijfsinformatie tussen leverancier en afnemer waren EDI-initiatieven vooral weggelegd voor grote bedrijven met hechte relaties met hun leveranciers. Een meer recente en moderne technologie voor het versturen van gestandaardiseerde tekstbestanden is gebaseerd op het gebruik van XML (Extensible Markup Language). Wel is er een gebrek aan grote aanvaarde normen aangezien XML nog steeds een relatief jonge technologie is. De meest gebruikte methode voor het elektronisch versturen van facturen is op dit moment als PDF-bijlage bij een e-mail. Nadeel hiervan is dat het nog steeds om handmatige handelingen vraagt.

Wat is e-facturatie?

E-facturatie is het elektronisch verzenden en ontvangen van facturen.

Debiteuren e-facturatie is de rechtstreekse toezending van elektronische facturen vanuit het ERP- of boekhoudsysteem van een afnemer.

Crediteuren e-facturatie is de rechtstreekse toezending van factuurgegevens van een leverancier naar het ERP- of boekhoudsysteem van de afnemer.

2.2 Wettelijke voorschriften

De EG-richtlijn facturering (2001/115/EG) werden in 2004 ingevoerd met als doel de BTW-facturering in Europa te vereenvoudigen en te harmoniseren om zodoende de buitenlandse handel te stimuleren. Sindsdien worden alle e-facturen als wettelijke BTW-documenten aanvaard door alle EU-lidstaten, op voorwaarde dat zij voldoen aan gespecificeerde veiligheidseisen. Hoewel alle lidstaten de fundamentele van de oorspronkelijke EG-richtlijnen hebben gevolgd, hebben een groot aantal variaties tot een complexe omgeving geleid voor de uitwisseling van e-documenten. De Europese Commissie heeft verklaard dat zij de Richtlijn voor Digitale Handtekeningen in 2011 zal herzien in een poging om bedrijven te stimuleren meer gebruik te maken van elektronische facturen. Door deze verandering moet het makkelijker worden om elektronische handtekeningen uit verschillende EU-lidstaten te lezen, herkennen en aanvaarden. Elektronische facturatie is ook een onderdeel van de speerpunten van de Europese Commissie "Een Digitale Agenda voor Europa", die wil dat e-facturering in 2020 de meest gebruikelijke vorm van facturering is.

3. DE TOEKOMST VAN E-FACTURATIE

3.1 E-facturatie mogelijkheden

De markt wordt gedomineerd door een mix van on-premise (in huis) en gehoste oplossingen, waarvan de meeste geïntegreerd zijn met het ERP-systeem (Enterprise Resource Planning). Daarin liggen de regelgeving van diverse landen en leveranciersverplichtingen vast. Er zijn vier belangrijke e-facturatie modellen waarvoor bedrijven kunnen kiezen:

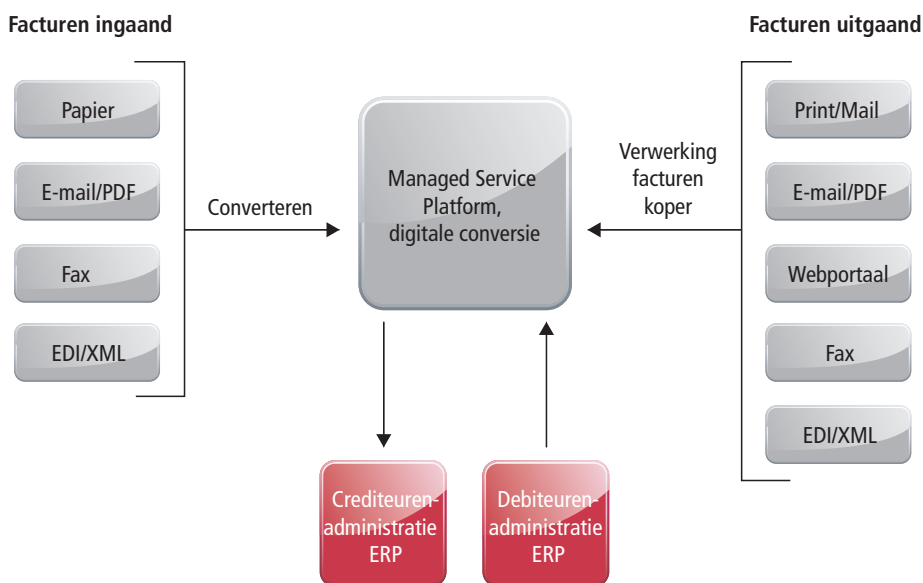
- **Koper direct:** De koper accepteert papieren en elektronische facturen van leveranciers, maar neemt zelf de verantwoordelijkheid voor het omzetten van papier naar elektronisch formaat. Deze aanpak wordt geprefereerd bij grotere organisaties, maar vereist nog steeds handmatige processen zoals het scannen van fysieke documenten en data-extractie om de gegevens te kunnen inladen in het boekhoudsysteem.
- **Leverancier direct:** De leverancier is verantwoordelijk voor het creëren van een digitale factuur rechtstreeks vanuit het boekhoudsysteem of via een web-based toepassing, waardoor de ontvanger factuurgegevens niet meer handmatig hoeft in te voeren. Dit is populair bij B2C maar minder bij B2B vanwege de uitdagingen die gepaard gaan met het integreren van de boekhoudsystemen van leverancier en afnemer.
- **Consolidator:** Facturen worden, ongeacht de datastandaarden, uitgewisseld via een derde partij, zoals een dienstverlener of een portaal voor facturen. Zowel verzenders als ontvangers zijn verbonden met een netwerk voor de uitwisseling van e-facturen. Eenmaal toegelaten tot het netwerk, en tegen betaling van een eenmalig bedrag vaak aangevuld met een variabele vergoeding, kan een leverancier elektronische facturen versturen naar elke klant die is aangesloten bij het netwerk. Deze netwerken vereisen participatie van alle afnemers en leveranciers en zijn daarom vooral toegankelijk voor grote organisaties. Sommige leveranciers zien weinig tot geen voordeel aan deelname in het e-facturatie netwerk, maar in een concurrerende omgeving kan het een voorwaarde zijn om zaken te doen. Een ander nadeel is dat afnemers en leveranciers bij verschillende netwerken aangesloten zijn, waarbij de systemen elkaar mogelijk overlappen. Voorbeelden van e-facturatie netwerken zijn onder meer Ariba, Basware, GXS en OB10.
- **Als een managed service:** Een managed service provider Managed Service Provider kan het volledige beheer van het facturatieproces overnemen. Dit omhelst het gehele proces van handmatige ontvangst van papieren facturen, scannen van documenten, verwerken van diverse factuur formaten (o.a. XML, CSV, EDI, fax of papier) tot en met het versturen van de facturen in de vorm waarin de ontvanger dat wenst. De Managed Service Provider ontwikkelt en onderhoudt software waarbij wordt afgerekend per transactie zodat geen hoge kapitaalkosten vooraf hoeven te worden geïnvesteerd.

3.2 Voordelen van een managed service

Een managed service die factuurgegevens kan verwerken tussen verschillende landen, wettelijke grenzen en in diverse formaten kan zorgen voor een geleidelijke transitie tot e-facturatie. Diensten zoals postverwerking, scanning, documentverwerking en archivering en opslag kunnen voor bedrijven van elke omvang kostenbesparingen en efficiëntieverbetering opleveren. Bovendien kan het bedrijf zich weer focussen op haar kernactiviteiten.

Onder een managed service scenario, kunnen afnemers en leveranciers die terughoudend zijn om zich bij een e-facturatie netwerk aan te sluiten papieren facturen blijven versturen. In plaats van facturen aan de boekhoudafdeling van de afnemer te verzenden, versturen leveranciers deze facturen naar een speciaal verwerkingscentrum, welke wordt beheerd door de e-facturatie managed service provider.

Bij deze verwerkingscentra worden de documenten gescand en worden gegevens uit de papieren facturen op intelligente wijze geëxtraheerd en omgezet in een elektronisch formaat. Daarna zijn de gegevens van zowel de papieren als de elektronische facturen beschikbaar voor verwerking via een uniform platform. Een managed service kan een flexibele, schaalbare en gefaseerde aanpak bieden die een continuüm creëert tussen de wettelijke media en toekomstige e-facturatie mechanismen. De overgang van handmatig naar elektronisch factureren volgt het tempo van acceptatie van afnemers en leveranciers, aangezien bedrijven direct gaan profiteren van efficiëntieverbetering en kostenbesparing.



Een managed service voor e-facturatie biedt een scala aan strategische en operationele voordelen voor zowel de afnemer als leverancier:

Voordelen afnemer:

- **Lagere kosten:** Het automatiseren van crediteuren processen verlaagt de kosten van factuurverwerking door het wegnemen van het sorteren, registreren en handmatig invoeren van facturen. Het wordt ook makkelijker om te voldoen aan de wettelijke eisen ten aanzien van opslag, aangezien e-archivering de fysieke ruimte voor het opslaan en bewaren van facturen kan vervangen.
- **Geen hoge kapitaalinvesteringen:** Bij een managed service hoort een 'betalen per gebruik' model. Geen hoge kapitaalinvesteringen vooraf maar alleen betalen voor gebruik. Daardoor zijn de operationele uitgaven veel beter voorspelbaar en kan 'modulair' worden uitgebreid al naar gelang de behoeften van de organisatie. Managed services betekent dus ook dat bedrijven op een effectieve manier innovatie uitbesteden want de service provider is verantwoordelijk voor nieuwe methoden en technologieën zodra die beschikbaar komen.

- **Multichannel distributie:** Afnemers krijgen hun facturen in het geprefereerde formaat. Meteen vanaf de eerste dag, zonder te hoeven wachten om toegelaten te worden tot een e-facturatie netwerk.
- **Verminderde handmatige activiteiten:** Er wordt bespaard op fulltime medewerkers en verwerkingskosten die oorspronkelijk nodig waren voor het scannen van documenten en handmatig invoeren van factuurgegevens. Door de elektronische uitwisseling van informatie worden ook geschillen omtrent facturen veel sneller opgelost. De productiviteit van het personeel gaat omhoog omdat ze zich meer kunnen bezighouden met strategische activiteiten.
- **Kortere betalingstermijn:** Door e-factureren wordt de verwerkingstijd van facturen verkort, waardoor bedrijven ook weer in aanmerking komen voor kortingen als beloning voor vroeg betalen.
- **Betere relaties met leveranciers:** Dankzij efficiënte en accurate betalingen worden de relaties met leveranciers verbeterd.
- **Naleving van voordelen:** E-facturatie ondersteunt volledige controleerbaarheid en het gebruik van digitale handtekeningen, beveiligingscertificaten en regelgeving omtrent archivering. Het garandeert tevens de integriteit en authenticiteit van transacties zodat bedrijven voldoen aan de nationale en juridische e-facturatie regelgeving in EU-landen.

Voordelen leverancier:

- **Lagere kosten:** Zowel financiële kosten als de druk op het milieu worden aanzienlijk verlaagd door het elimineren van handmatige facturatie, verwerking en archivering.
- **Beperkte verstoring van activiteiten:** E-facturatie vraagt vanuit het perspectief van de leverancier minimale, zo niet geen, veranderingen.
- **Verbeterde managementinformatie met betrekking tot bestedingen:** Leveranciers krijgen realtime inzicht in de status van facturen (goedgekeurd, afgekeurd of nog (opnieuw) te beoordelen). Bovendien kunnen gegevens van e-facturering gebruikt worden door de inkopende organisatie om leveranciers en hun contracten opnieuw te beoordelen.
- **Snellere goedkeuring:** Elektronische facturatie vereenvoudigt en versnelt de goedkeuring cyclus zodat leveranciers op tijd worden betaald en een goede relatie gewaarborgd blijft.
- **Geleidelijke migratie:** Naarmate de tijd vordert, kan de leverancier besluiten of en wanneer het zinvol is om tot volledige e-facturatie over te gaan met de hulp van, indien gewenst, een externe partij.



4. AAN DE SLAG

4.1 Directe voordelen

Het gebruik van een managed service voor e-facturatie zou gezien de voordelen met tastbare kostenbesparingen, zowel door kleine als grote organisaties, zorgvuldig overwogen moeten worden. E-facturatie betekent niet langer dat de organisatie zelf moet investeren in dure en risicovolle R&D. Het is raadzaam om tijdig te beginnen met de geleidelijke overstap naar elektronisch factureren vóórdat e-facturatie tot de standaard in de markt is verheven. Bovendien profiteren bedrijven al vroegtijdig van de efficiëntievoordelen uit de eerste stadia van het proces. De aanpak die een bedrijf kiest voor e-facturatie moet overeenkomen met haar positie als afzender of ontvanger van facturen, de behoeften van klanten/leveranciers en de geografische focus (lokaal/Europees/mondiaal).

4.2 Enkele aanbevelingen

- **Zorg voor draagvlak en sponsoring:** Het implementeren van een e-facturatie oplossing vereist projectmanagement en inzet op het hoogste niveau binnen zowel de inkoop- als financiële afdeling. Communicatie en samenwerking zijn absolute succesfactoren. Het is cruciaal dat alle interne belanghebbenden deelnemen aan het communicatieproces en begrijpen wat het belang van e-facturatie voor het bedrijf omvat. De organisatie zou een project sponsor moeten hebben om volledig draagvlak binnen de organisatie te waarborgen.
- **Analyseer de vereisten:** Verkrijg volledig inzicht in de omvang en doelstellingen van het migreren naar e-facturatie. Analyseer het aantal facturen dat wordt verzonden en ontvangen. Sommige managed service providers bieden analysediensten en –tools aan. Denk aan verschillende factuurtypes in omloop (bijv. binnenlands of globaal), soorten leveranciers en afnemers (bijv. B2C of B2B), het opstellen van klantprofielen en het voorspellen van de nieuwe kosten per factuur.
- **Ga op zoek naar referenties:** In een gefragmenteerde markt is het essentieel om te zoeken naar referenties die aantonen dat de managed service provider de juiste ervaring heeft in het aanpakken van de talloze technische, juridische en commerciële uitdagingen die gepaard gaan met een migratie naar e-facturatie.
- **Kijk naar een provider die werkt voor organisaties van alle soorten en maten:** Een e-facturatie service provider moet in staat zijn een breed scala aan e-factuur formaten te distribueren. Van papier naar elektronisch omzetten maar ook andersom voor het afleveren van een factuur op de traditionele manier per post.
- **Kijk naar een dienst die werkt voor organisaties van alle soorten en maten:** Een e-facturatie service provider moet in staat zijn een breed scala aan e-factuur formaten te distribueren, van papier naar elektronisch om zetten maar ook andersom tot en met het afleveren van een factuur op de traditionele manier per post.
- **Stel realistische verwachtingen:** Het is niet realistisch om meteen 100% acceptatie te verwachten. Het heeft tijd nodig voordat klanten elektronische facturen accepteren. Overweeg om klanten zelf te laten aangeven of en wanneer ze facturen elektronisch willen ontvangen. Dit kan het tempo vertragen maar verzekert wel een betere relatie tussen afnemer en leverancier.

5. E-FACTURATIE IN DE PRAKTIJK

5.1 Crediteurenadministratie

Een fabrikant van sportkleding besteedde jaarlijks € 4 miljoen aan de distributie van op papier gebaseerde facturen en verklaringen. Ricoh's i-Invoicing oplossing helpt om een geleidelijke overgang van hard-copy naar elektronische facturatie te realiseren en daarmee de administratie te stroomlijnen, proceskosten te verminderen en het proces van geldinzameling te verbeteren.

- **De uitdaging:** Er was sprake van een duur en inefficiënt facturatieproces met jaarlijks 4,5 miljoen papieren facturen. Facturen werden dagelijks geprint, terwijl andere transactionele documenten, zoals verklaringen en orderbevestigingen, op een maandelijkse basis werden afgedrukt. Alle geprinte documenten werden in enveloppen gevoegd en gesorteerd op land alvorens te versturen. Documenten werden binnenshuis gedrukt op zwart-wit printers en het was noodzakelijk om voorgedrukt briefpapier en enveloppen te gebruiken.
- **De oplossing:** Het bedrijf heeft het gehele facturatieproces uitbesteed aan Ricoh om de overgang van papieren naar elektronische facturatie binnen 3 jaar te realiseren. Transactionele gegevens uit het inkoopstelsel van SAP worden opgeslagen en verwerkt tot het punt waarop een factuur in elektronisch of papieren formaat aan de klant wordt geleverd. Op een webportaal kunnen facturen online worden bekeken, afgedrukt en betaald. Door een beveiligde handtekening aan de elektronische facturen toe te voegen, zorgt Ricoh ervoor dat aan de wettelijke eisen wordt voldaan, wat geverifieerd kan worden door de lokale belastingdienst. Van iedere elektronische factuur wordt een kopie in een digitaal archief geplaatst.
- **De voordelen voor de klant:** Ricoh stuurt elektronische facturen naar een meerderheid van de klanten, uiteindelijk zelfs 80%. Dit bespaart kosten en helpt het bedrijf toe te groeien naar een papierloze facturatie in overeenstemming met het milieubeleid van de organisatie. Er zijn interne bedrijfsmiddelen vrijgegeven voor andere doeleinden, kosten verlaagd en 'groene' bonuspunten verdiend. Klanten ontvangen en betalen hun rekeningen 2 dagen eerder in de facturatiecyclus, waardoor de cashflow aanzienlijk verbeterd is. Het aantal papieren transactionele documenten gedistribueerd door Ricoh in opdracht van de fabrikant, zal naar verwachting met 3,6 miljoen per jaar verminderen. Dit levert de fabrikant een besparing op van € 3 miljoen.



5.2 Debiteurenadministratie

Een wereldwijde specialist in energiebeheer implementeert efficiënte energiemanagement systemen om de operationele kosten bij haar klanten te verlagen. Door het uitbesteden van factuurbeheer aan Ricoh reduceerde de organisatie dankzij verbetering van de bedrijfsprocessen haar eigen operationele kosten.

- **De uitdaging:** De multinational, met vertegenwoordiging in 190 landen over de hele wereld, heeft meer dan 8.000 leveranciers. Met meer dan 2.000 facturen per dag was er een team van 12 mensen nodig om de benodigde meer dan 1 miljoen datavelden elke maand te voltooien. Fouten in de data-invoer, een onvermijdelijk gevolg van de handmatige verwerking, leidde tot problemen met factuurmatching en -betaling. Door een fluctuerend volume van dagelijkse facturen veroorzaakte de handmatige verwerking veel vertraging tijdens drukke periodes.
- **De oplossing:** Ricoh biedt een externe factuurmanagement oplossing (i-Invoicing) en ontvangt de facturen per fax, e-mail of op papier. Alle inkomende facturen worden bij ontvangst gescand. Ricoh's software met 'image' herkenning 'leest' de facturen om essentiële informatie te identificeren en registreren. Alle benodigde informatie waaronder de naam van de leverancier, factuurnummer en datum, kosten van onderdelen en het totale factuurbedrag worden herkend en vastgelegd, ongeacht waar dit op de factuur staat. Ricoh valideert de gegevens, en vult gemiste velden tijdens het automatische verwerkingproces handmatig aan. Een exportbestand met de gevalideerde gegevens wordt teruggekoppeld aan de klant alvorens deze te uploaden in SAP. De verstrekte gegevens zijn al geformatteerd in SAP-tabellen zodat ze vervolgens zonder handmatige interventie worden geüpload in SAP.
- **De voordelen voor de klant:** Ricoh's i-Invoicing neemt fouten weg en stroomlijnt het crediteurenadministratieproces. Met als gevolg een verbetering van de efficiëntie en verlaging van operationele kosten. De energiebeheermaatschappij heeft factuurgegevens tijdig en actueel beschikbaar en verspilt geen tijd meer aan handmatige gegevensinvoer. Hierdoor konden maar liefst 10 fulltime medewerkers weer op kernactiviteiten worden ingezet. Bovendien is Ricoh in staat om pieken in de vraag beter te beheren doordat soortgelijke diensten aan verschillende klanten worden verstrekt. Nu er minder niet-overeenkomende facturen zijn, worden leveranciersfacturen sneller betaald. Ricoh beheert de licenties en upgrades terwijl de klant alleen betaalt voor de geleverde diensten.

6. SAMENVATTING

6.1 Conclusie

E-factureren belooft al lange tijd kostenbesparingen en efficiëntievoordelen op te leveren. De acceptatie begint inmiddels op gang te komen waardoor het voor meer organisaties toegankelijk wordt om de overgang naar elektronisch factureren te maken.

Aangezien volledige e-facturatie om draagvlak in de gehele organisatie en bedrijfskolom vraagt, is het niet realistisch om te verwachten dat dit proces over één nacht ijs gaat. Een managed service is een kosteneffectieve manier om het migratieproces naar e-factureren te begeleiden. De mogelijkheden van een managed service provider om meerdere kanalen en formaten van transactiegegevens te integreren, betekent dat een bedrijf geleidelijk ook partners in hun eigen tempo kan laten migreren naar e-facturatie. Met als gevolg snellere bedrijfsprocessen, minder arbeidsintensieve taken en verbeterde relaties tussen afnemers en leveranciers.

Door geen beperking te stellen aan de vorm van facturen zorgt een managed service ervoor dat de voordelen van e-factureren niet beperkt blijven tot alleen grote bedrijven. Ook voor kleine en middelgrote bedrijven behoort e-factureren tot de mogelijkheden. Hierdoor krijgen ze toegang tot een grotere markt van potentiële afnemers en leveranciers, waaronder ook grotere organisaties die een voorkeur hebben om met partners zaken te doen die elektronisch factureren. E-facturering zal in de toekomst een belangrijke rol blijven spelen in het verhogen van de efficiëntie van bedrijfsprocessen. Door tijdig aan de transitie te beginnen, verzekeren organisaties van elke bedrijfsomvang zich ervan dat ze mee kunnen met de markt als e-facturatie de standaard in de markt is geworden.

6.2 Bronnen

- Billentis: E-facturatie in Europa en in het buitenland, 2011
- Deutsch Bank Research, 2009

7. MEER INFORMATIE

7.1 Over Ricoh

Ricoh is wereldwijd een toonaangevende aanbieder gespecialiseerd in oplossingen op het gebied van documentmanagement en IT. Ricoh vormt grootschalige, documentintensieve processen in organisaties om tot efficiëntere workflows. Door met Ricoh samen te werken, kunnen organisaties hun manier van werken stroomlijnen, efficiënter en winstgeverder worden en de kennis binnen hun organisatie effectiever delen. Kortom; ervoor zorgen dat de juiste informatie op het juiste moment en in de juiste vorm 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. Ricoh Nederland is een gezond bedrijf met ruim 1.500 werknemers en een omzet van meer dan € 400 miljoen per jaar. Het hoofdkantoor van Ricoh Nederland is gevestigd in 's-Hertogenbosch. Voor meer informatie: www.ricoh.nl.

7.2 Over Quocirca

Quocirca is een onderzoek- en analysebureau gespecialiseerd in bedrijfsinvloeden van informatie- en communicatietechnologie (ICT). Met een wereldwijd bereik biedt Quocirca een diepgaand inzicht in de standpunten van kopers en beïnvloeders in grote, middelgrote en kleine organisaties. Het team van analisten bestaat uit praktijkgerichte mensen die uit eerste hand ervaring hebben met ICT en die continue bezig zijn met het onderzoeken en volgen van de industrie en het daadwerkelijke gebruik in de markt. Meer informatie over de dienstverlening van Quocirca is te vinden op www.quocirca.com.



Kijk voor meer informatie op:
www.ricoh.nl

Ricoh Nederland B.V.
Utopialaan 25
5232 CD 's-Hertogenbosch
Tel. +31 (0)73 645 11 11
Fax +31 (073) 645 18 17, www.ricoh.nl

RICOH