

TEMPO DI LETTURA: 10 MIN

L'AUTOMATIZZAZIONE DEL P2P: IL SEGRETO PER MIGLIORARE LE RELAZIONI CON I FORNITORI





INTRODUZIONE

Le relazioni basate sulla fiducia non si instaurano per caso: per creare una connessione forte e duratura, richiedono di essere coltivate con continuità, dedicando loro il tempo e l'attenzione necessari.

Per questo non si può fare a meno di mantenere ottimi rapporti con i propri fornitori. Difatti, nonostante tutta l'attenzione - assolutamente legittima - dedicata alla soddisfazione dei clienti, una relazione eccellente con i propri fornitori è di eguale importanza per la vostra organizzazione.

Esistono molte soluzioni per migliorare le relazioni con i fornitori, **ma poche fanno affidamento al metodo più semplice ed efficace: l'automatizzazione di acquisti e pagamenti, ossia il purchase-to-pay (P2P).** Come scoprirete nelle pagine seguenti, l'ottimizzazione della gestione delle fatture fornitori (AP) e degli acquisti è una strategia che porta con sé due grandi vantaggi: la soddisfazione dei fornitori e il successo per la vostra azienda.



COSA SI ASPETTANO I FORNITORI

PAGAMENTI PUNTUALI

Molti fornitori o distributori applicano margini ridottissimi, di conseguenza il loro flusso di cassa è fondamentale. Pretendete lealtà e impegno da un fornitore? Pagatelo. Sempre. Con. Puntualità.

PAZIENZA E COMPrensIONE

Quando sorgono dei problemi, si può essere decisi e giusti senza avere pretese eccessive. I fornitori saranno più a loro agio se sapranno che la soluzione dei problemi è condotta in maniera rapida, onesta e cordiale.

UN APPROCCIO CHIARO E SEMPLICE

È facile fare affari con voi? Le vostre aspettative nei confronti dei fornitori sono chiare? Se la risposta è "sì", ci sono notevoli possibilità che sarete visti con favore.

UN DIALOGO APERTO

A tutti fa piacere ricevere un apprezzamento - anche ai fornitori. Che si tratti di condividere le buone prassi o di mettere una buona parola, un po' di buona volontà può fare miracoli.



GLI EFFETTI SUL VOSTRO BUSINESS DELLE RELAZIONI CON I FORNITORI

REDDITIVITÀ

Migliore sarà il rapporto con i fornitori, più possibilità avrete di ottenere condizioni favorevoli, sconti per pagamenti anticipati e altri benefici finanziari.

PRODUTTIVITÀ

I fornitori soddisfatti richiederanno meno impegno per la risoluzione delle controversie. Traduzione: Il vostro personale potrà dedicare più tempo alle attività che aggiungono valore al vostro business.

SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

Un fornitore che si fida di voi, in genere, consegnerà le merci più rapidamente. E una gestione delle scorte precisa e ottimizzata vi farà guadagnare credito presso la clientela.

SUPPORTO

Nel caso di un approvvigionamento urgente, desidererai un fornitore che supera le vostre aspettative. Se le relazioni sono buone, le richieste speciali saranno trattate con un occhio di riguardo.



DOVE NASCONO I PROBLEMI



Qual è il motivo del deterioramento delle relazioni con i fornitori? Anche se è sempre più comodo pensare che i problemi di fondo siano causati da fattori esterni all'azienda - e qualche volta è davvero così - spesso la vera causa del deterioramento delle relazioni con i vostri fornitori sono proprio i processi implementati per facilitare la comunicazione con loro.

Prendiamo in considerazione il ciclo P2P. Tradizionalmente, le fatture fornitori e gli acquisti sono state considerate come funzioni di back-office che, nei fatti, non aggiungono alcun valore a un'organizzazione. Anche se negli ultimi anni si sono prese le distanze da questo approccio, molte aziende conducono ancora questi processi utilizzando la carta e i metodi manuali. Un sistema ERP/gestionale può certamente essere d'aiuto, ma non tiene conto della **miriade di punti di intervento manuali e della visibilità limitata** intrinseci a questo tipo di processi.





COME DISTRUGGERE UNA RELAZIONE: EFFETTI INDESIDERATI DEI PROCESSI P2P TRADIZIONALI

Più sono i punti di intervento manuale previsti nel ciclo di P2P, più complicazioni si incontreranno durante l'interazione con i fornitori. Qui di seguito descriviamo quattro problemi frequenti e la loro importanza.

PROBLEMA	SVANTAGGI PER LA VOSTRA AZIENDA	FASTIDI PER I VOSTRI FORNITORI
È difficile recuperare tempestivamente i dati di fatturazione.	▪ Spreco di tempo e risorse ▪ Personale frustrato o sotto pressione ▪ Complicazione dei processi di auditing	▪ Spreco di tempo e risorse ▪ Risoluzione delle controversie più lunga ▪ Imprevedibilità
La visibilità e il controllo sui dati di fatturazione sono limitati.	▪ Mancanza di tracciabilità in tempo reale ▪ Impossibilità di valutare le performance di AP e acquisti ▪ Incapacità di rilevare i problemi e i relativi sprechi di risorse prima che si verifichino	▪ Difficoltà di accesso rapido alle informazioni cruciali ▪ Collaborazione limitata ▪ Nessuna certezza che i processi P2P possano essere valutati o migliorati
Le fatture vanno perse o sono elaborate con errori.	▪ Compromissione della reputazione aziendale ▪ Perdite finanziarie (ad esempio, pagamenti duplicati, sconti non sfruttati, ecc.) ▪ Cicli di riconciliazione e di pagamento più lunghi	▪ Incostanza del cash flow ▪ Mancanza di fiducia nella vostra azienda ▪ Spreco di risorse interne per risolvere i problemi di fatturazione
Gli interventi manuali sono diffusi in tutto il processo.	▪ Costi più elevati per singola fattura ▪ Personale improduttivo o insoddisfatto ▪ Aumento del rischio di truffe	▪ Rallentamenti nella supply chain ▪ Maggiore rischio di errori e conseguente compromissione del cash flow



RIMETTERE LE COSE A POSTO CON L'AUTOMATIZZAZIONE DEL CICLO P2P

È ormai chiaro che gli interventi manuali nel ciclo P2P possono avere effetti nefasti sulla capacità dell'azienda di pagare puntualmente i fornitori e promuovere le buone relazioni. La buona notizia è che praticamente ogni problema connesso alla fatturazione cartacea può essere risolto con praticità e rapidità attraverso gli strumenti elettronici automatizzati per le fatture fornitori e/o gli acquisti.

Il vero punto di forza dell'automatizzazione non risiede nell'andare a sostituire lo staff o i processi già stabiliti, bensì nell'esserne un complemento - un modo per **semplificare quello che state già facendo o ottenere i risultati desiderati**. L'ambiente creato dall'automatizzazione è caratterizzato da efficienza, trasparenza e collaborazione, un contesto ideale per coltivare delle relazioni eccellenti tra l'azienda e i suoi fornitori.

IL TOCCO MAGICO DELL'AUTOMATIZZAZIONE

Se state cercando di semplificare il ciclo di business P2P, un ottimo punto di partenza è il reparto fatture fornitori. Vi state chiedendo perché? La risposta è che, dalla creazione di una fattura fino alla sua registrazione nel sistema ERP, sono coinvolte numerose risorse umane e processi aziendali.

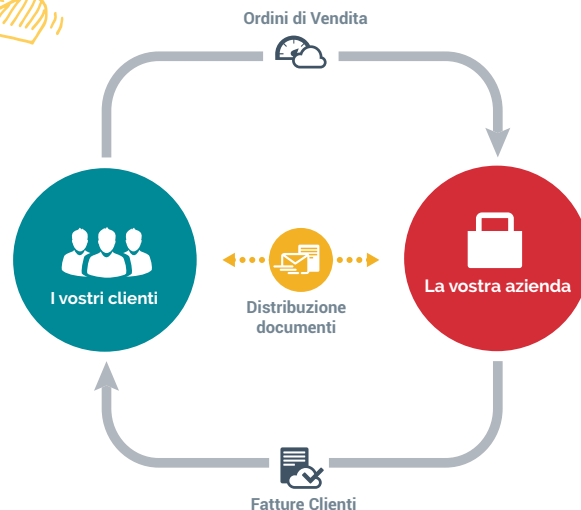
In un sistema automatizzato, ogni fattura fornitori trasmessa alla società è elaborata all'interno di un flusso di lavoro elettronico. Nessun inserimento manuale dei dati. Nessun ritardo nelle approvazioni. Nessun punto critico che può causare il degrado delle relazioni.

Vediamo nei dettagli come funziona: le fatture elettroniche o le fatture cartacee scansionate sono inserite in un flusso di lavoro automatizzato che acquisisce i dati necessari con la tecnologia OCR (riconoscimento ottico dei dati); questi dati sono poi convalidati e trasmessi a chi di dovere per l'approvazione. Ogni fattura è archiviata in un portale web e collegata al sistema ERP per tutto il tempo necessario, mettendo a disposizione un audit trail completo dal ricevimento della fattura alla registrazione dei pagamenti.

MAGGIOR EFFICIENZA CON L'E-PURCHASING

Naturalmente, la gestione delle fatture passive non è l'unico aspetto del ciclo di P2P che influenza le relazioni con i fornitori e la capacità della vostra azienda di generare valore aggiunto. Anche gli acquisti possono trarre enormi vantaggi dalla modernizzazione. Uno strumento per la gestione elettronica degli acquisti (e-purchasing) ottimizza non solo le richieste d'acquisto indirette e l'ordinazione di beni e servizi ma comporta anche più visibilità ed efficienza nell'intero processo della gestione delle fatture fornitori, consentendovi di:

- Effettuare rapidamente le richieste di spesa compilando gli appositi moduli on-line
- Approfittare della gestione automatica delle richieste di acquisto
- Dare ai richiedenti l'accesso immediato agli elementi approvati
- Convertire le fatture straordinarie o gli acquisti indiretti in fatture con ordine d'acquisto
- Godere della trasparenza totale dei processi di spesa



LA RIVISTA BUSINESS FINANCE STIMA CHE, A SECONDA DELLE DIMENSIONI DI UN'ORGANIZZAZIONE, L'AUTOMATIZZAZIONE DELLE FATTURE FORNITORI PUÒ FAR RISPARMIARE IN MEDIA 16 DOLLARI SUI COSTI DI ELABORAZIONE PER OGNI FATTURA EMESSA DAI FORNITORI¹.

¹ Ardelean, T. (4/4/2013). Three Steps for Automating Manual, Paper-based Invoice Processing. Consultabile all'indirizzo www.businessfinancemag.com/treasury/three-steps-automating-manual-paper-based-invoice-processing



COSA OFFRE LA NOSTRA SOLUZIONE: I SEGRETI PER MIGLIORARE LE RELAZIONI

Lungi dall'essere uno strumento unidimensionale, l'automatizzazione del P2P è una soluzione che presenta tante sfaccettature, proprio come le relazioni con i fornitori. Qui di seguito elenchiamo alcune delle funzioni principali della soluzione che le aziende stanno apprezzando ogni giorno di più.



FUNZIONE	I VANTAGGI PER LA VOSTRA AZIENDA	PERCHÉ I VOSTRI FORNITORI VI AMERANNO
Workflow, OCR e archiviazione elettronica automatizzati	▪ Meno costi dovuti ai ritardi nei pagamenti; più sconti per i pagamenti anticipati ▪ Aumento della produttività del personale; riduzione dei costi di gestione ▪ Precisione garantita per ogni fattura	▪ Riduzione del rischio di errori di elaborazione ▪ Ciclo di pagamento più veloce ▪ Maggiore prevedibilità dei processi
Valutazione con KPI e dashboard	▪ 100% di visibilità e tracciabilità su ogni fattura elaborata ▪ Forecast, risoluzione dei problemi e allocazione delle risorse migliorati ▪ Conformità maggiore	▪ Risposte più veloci alle richieste sullo stato dei pagamenti ▪ Monitoraggio del miglioramento dei processi P2P attraverso la valutazione degli indicatori KPI
Portale fornitori self-service	▪ Meno tempo e denaro allocati per rispondere alle richieste dei fornitori sullo stato dei pagamenti ▪ Meno lavoro contabile in ufficio ▪ Registrazione immediata dei nuovi fornitori	▪ Meno tempo e denaro allocati alle funzioni di recupero crediti ▪ Accesso self-service ▪ Miglioramento del cash flow ▪ Spese di spedizione e stampa ridotte
Approvazione delle fatture su dispositivi mobili	▪ Capacità di esaminare e approvare qualsiasi fattura da un dispositivo mobile ▪ Riduzione degli sforzi destinati all'approvazione	▪ Tempi di approvazione ridotti ▪ Risoluzione rapida dei problemi nella gestione delle eccezioni ▪ Più fiducia e più affidabilità

UN'AZIENDA IN PIENA FIORITURA

LA STORIA DI BALL HORTICULTURAL COMPANY

Se vi occupate di vivaistica, produzione e distribuzione di piante ornamentali, i termini come crescere e coltivare vi saranno familiari - basta chiedere a Ball Horticultural Company (Ball). Di fronte a processi inefficienti per la gestione delle fatture passive che compromettevano la loro posizione con clienti e fornitori, l'azienda ha deciso investire nell'automatizzazione per di creare un ambiente di lavoro migliore e coltivare relazioni più solide.

IL TEMPISMO È TUTTO

Mark Morris attendeva quel giorno con impazienza. In qualità di Amministratore e CIO di Ball, dedicava una parte del suo tempo alla comprensione dei limiti dei processi di business tradizionali, cercando di capire quale fosse il momento opportuno per intraprendere una nuova strada.

Per i processi di gestione delle fatture fornitori della sua azienda, quel giorno era arrivato.

Le pratiche commerciali innovative e moderne sono cose che in alcuni settori evolvono naturalmente. Sfortunatamente, la floricoltura non rientra tra questi. Per giardinieri, agricoltori e fioristi che mantengono in piedi il settore, l'uso dei documenti cartacei è pervasivo come le erbe infestanti. Al contrario, i processi automatizzati sono specie rara.

Così, quando Ball ha assunto l'impegno di ottimizzare il maggior numero possibile di processi O2C e P2P attraverso l'automatizzazione, Morris aveva compreso che era il momento di occuparsi delle fatture fornitori.

UNA STAGIONE DI CAMBIAMENTI

Essendo una società B2B, le performance dei processi di fatturazione fornitori di Ball erano legate a doppio filo alla disponibilità di crediti. In altre parole, la società non poteva fatturare ai clienti prima che i loro fornitori ricevessero il pagamento. Bisognava affrontare qualsiasi ritardo o rallentamento nell'immissione delle fatture fornitori nel loro sistema software SAP® : questi problemi compromettevano la soddisfazione della clientela e dei fornitori.

I picchi di volume stagionali e l'elaborazione manuale delle fatture fornitori lasciavano ben immaginare quale scenario poteva prefigurarsi. Fortunatamente, Ball è stata in grado di stroncare il problema sul nascere prima che divenisse ingestibile.

In precedenza, le fatture fornitori di Ball erano gestite e inserite nel loro sistema SAP manualmente. Per essere in grado di reggere il picco delle fatture in alta stagione, Ball avrebbe dovuto assumere un certo numero di collaboratori a progetto per sostenere l'elaborazione manuale di migliaia di fatture e altri documenti.



Dall'esterno, la soluzione era più che naturale - quando vi è maggiore necessità di interventi manuali, basta assumere altre persone - ma per chi, come Morris, intendeva ottimizzare i flussi di lavoro, era evidente che il tempo e la manodopera necessari per non compromettere le performance non erano più sostenibili. Così una decisione che Ball aveva preso molti anni prima ha aperto la strada all'automatizzazione.

REALIZZARE UN AMBIENTE LIBERO DALLA CARTA

L'elaborazione automatizzata non era un concetto alieno alla struttura organizzativa di Ball. L'azienda aveva adottato per la prima volta una soluzione di questo tipo nel 2008 per facilitare la complessa gestione delle sottoscrizioni: in questo modo Ball riuscì a fare a meno della stampa e dell'archiviazione dei documenti cartacei. Inoltre l'iniziativa ha offerto ai clienti e ai fornitori di Ball più autonomia ed efficienza, dando loro la possibilità di selezionare i tipi di supporto per i documenti e designare i destinatari in modalità self-service.

Sebbene Ball non fosse ancora pronta a spingersi oltre la gestione delle sottoscrizioni, la possibilità di espandere la stessa piattaforma automatizzata per coprire altri processi aziendali è stata un grosso stimolo per l'implementazione futura del sistema di gestione delle fatture fornitori. E l'occasione non è stata sottovalutata.

Già nel 2013, sotto la direzione di Morris, Ball si è dotata di un processo di gestione delle fatture fornitori completamente automatizzato, che includeva l'acquisizione intelligente dei dati, i dashboard per l'analisi e il monitoraggio, nonché un portale on-line self-service molto apprezzato da clienti e fornitori.

Ball ha tratto vantaggio anche dalle capacità di elaborazione "touchless" che permettono alla soluzione di elaborare le fatture

fornitori senza alcun tipo di intervento umano. Quando una fattura corrisponde alle condizioni negoziate col fornitore, ai rispettivi ordini d'acquisto e alle ricevute di consegna, è gestita e approntata automaticamente per la prossima scadenza di pagamento.

"NEL SETTORE IN CUI OPERIAMO, NON TUTTI CONOSCONO LE POTENZIALITÀ DELLA TECNOLOGIA. LA SEMPLIFICAZIONE CHE SIAMO STATI IN GRADO DI OFFRIRE A CLIENTI E FORNITORI È STATA DAVVERO IMPORTANTE. OGGI, NOI NON ABBIAMO SOLO LA POSSIBILITÀ DI SCANSIONARE E ARCHIVIARE PER RIDURRE L'USO DEL CARTACEO, MA ABBIAMO ATTIVATO L'ELABORAZIONE TOUCHLESS PER 20 DEI NOSTRI MAGGIORI FORNITORI"

- MARK MORRIS, AMMINISTRATORE E CIO



RACCOLTA DI CIÒ CHE È STATO SEMINATO

A seguito dell'implementazione dell'automatizzazione delle fatture fornitori, i benefici per Ball e la squadra di Morris non hanno tardato ad arrivare: l'eliminazione di un'intera stanza dedicata all'archivio dei documenti, costi di elaborazione e tassi di errore più bassi, minore dipendenza dai lavoratori a progetto durante i picchi stagionali, maggiore produttività del personale, maggiore tracciabilità dei documenti e gestione touchless e in tempo reale delle fatture più complesse attraverso il sistema automatizzato.

La storia di Ball dimostra che far crescere un'azienda in maniera sana e coltivare le relazioni con clienti e fornitori non sono obiettivi difficili da raggiungere. Tutto ciò che serve sono un buon piano e gli strumenti giusti per assicurarne una buona riuscita.



CONCLUSIONI

È difficile sostenere che l'automatizzazione del P2P non sia un sostituto intelligente dei processi tradizionali. È ancora più impossibile contestare il fatto che le relazioni con i fornitori non abbiano un impatto significativo sulla redditività aziendale. Eppure, nella maggior parte delle organizzazioni, di questo si discute poco e male.

Le aziende che utilizzano le soluzioni di automatizzazione per le fatture fornitori e gli acquisti non solo sono state capaci di semplificare la comunicazione tra tutti gli interlocutori coinvolti nel ciclo P2P ma hanno letteralmente doppiato i loro concorrenti. Da uno studio condotto dall'Institute of Financial Operations (IFO) è emerso che le **fatture cartacee costituiscono ancora il 90 per cento** o più del volume di fatturazione totale per la maggior parte degli addetti alla gestione delle fatture fornitori².

Sopra ogni altra cosa, le aziende che vogliono crescere in un contesto di business così competitivo come quello di oggi devono trattare i loro fornitori con rispetto, considerandoli come collaboratori e non come una voce di bilancio. A volte, per raggiungere questo equilibrio perfetto tutto ciò che serve è una soluzione semplice e mutualmente vantaggiosa, come l'automatizzazione del P2P.

² 2012 AP Cloud Study, 2012. The Institute of Financial Operations. PDF file.



INFORMAZIONI SU ESKER

Esker è leader mondiale nell'automatizzazione dei processi documentali basata su cloud e on premise.

Organizzazioni di tutte le dimensioni hanno adottato le nostre soluzioni per automatizzare l'elaborazione degli ordini, le fatture fornitori, gli acquisti, le fatture clienti e altri processi critici della comunicazione d'impresa.

Con oltre 30 anni di esperienza sul campo, abbiamo aiutato più di 11.000 aziende in tutto il mondo a eliminare l'uso della carta con le nostre soluzioni Quit Paper™ e a migliorare l'efficienza operativa.

La nostra sede è a Lione, in Francia, ma siamo presenti ovunque c'è bisogno di mettere in soffitta il cartaceo.

Per ulteriori informazioni, visitate il nostro sito www.esker.it o le notizie più recenti all'indirizzo blog.esker.it.



