

LEESTIJD : 10 MIN

DEMATERIALIZATIE VAN DE P2P-CYCLUS:

HET GEHEIM VOOR EEN
BETERE RELATIE MET UW
LEVERANCIERS





INLEIDING

Goede relaties ontstaan niet vanzelf: daar moet langdurig aan worden gewerkt en zij moeten worden onderhouden.

Voldoen de relaties met uw leveranciers aan deze kwalificaties? Dat zou wel moeten! Uw bedrijf heeft namelijk net zoveel baat bij goede relaties met leveranciers als met klanten.

Er zijn allerlei manieren om de relaties met leveranciers te verbeteren, maar die zijn meestal niet zo eenvoudig en doelmatig als de dematerialisatie van de Purchase-to-Pay-cyclus (P2P). Zoals u in deze gids kunt lezen, kan het stroomlijnen van de verwerking van inkoopfacturen en inkooporders een manier zijn om de tevredenheid bij leveranciers te vergroten en de resultaten van uw bedrijf te verbeteren.



VERWACHTINGEN VAN LEVERANCIERS

TIJDIGE BETALING

Veel fabrikanten en distributeurs werken met kleine marges en liquide middelen zijn voor hen dus van het grootste belang. U wilt betrouwbare leveranciers die aandacht voor u hebben? Betaal ze op tijd.

GEDULD & BEGRIP

Als zich problemen voordoen, kunt u hier vastberaden en eerlijk over zijn, zonder iemand de schuld te geven. Leveranciers willen graag op een eerlijke en vriendelijke manier te horen krijgen dat er snel een oplossing gevonden zal worden.

EEN EENVOUDIGE EN HELDERE BENADERING

Is het met u gemakkelijk zaken doen? Is het duidelijk wat u van uw leveranciers verwacht? Als u beide vragen met "ja" kunt beantwoorden, is de kans groot dat u gewaardeerd wordt.

EEN OPEN DIALOOG

Iedereen weet zich graag gewaardeerd - ook uw leveranciers. Of het nu gaat om het uitwisselen van goede praktijken of het dienen als referentie, met een beetje goede wil komt u een heel eind.



WELKE IMPACT KUNNEN DE RELATIES MET UW LEVERANCIERS OP UW BEDRIJF HEBBEN?

FINANCIËLE RESULTATEN

Hoe beter de relatie met leveranciers, hoe meer korting u kunt verwachten voor vooruitbetaling, naast andere financiële voordelen.

PRODUCTIVITEIT

Op goede voet staan met uw leverancier betekent een snellere behandeling van uw aanvragen en dus de mogelijkheid om de verplichtingen aan uw klanten na te komen en als een betrouwbaar bedrijf te worden gezien.

KLANTTEVREDENHEID

Op goede voet staan met uw leverancier betekent een snellere behandeling van uw aanvragen en dus de mogelijkheid om de verplichtingen aan uw klanten na te komen en als een betrouwbaar bedrijf te worden gezien.

ONDERSTEUNING

Bij dringende leveringen heeft u graag dat uw leverancier snel en goed handelt. Als u in een goed bladje staat bij uw leverancier, is de kans groter dat u in geval van specifieke vragen wordt geholpen.



WAAROM GAAT HET MIS?



Hoe komt het dat relaties met leveranciers verkeerd kunnen aflopen? Het is gemakkelijker om problemen toe te schrijven aan oorzaken buiten uw bedrijf - en dat komt soms voor - dan toe te geven dat procedures die zijn ingevoerd om de communicatie eenvoudiger te maken, uiteindelijk alleen maar tot een verslechtering leiden.

Geef aandacht aan uw Purchase-to-Pay-cyclus (P2P). Vroeger werden de crediteurenadministratie en de inkoop beschouwd als ondersteunende functies die geen echte toegevoegde waarde voor het bedrijf hadden. Hoewel er de laatste jaren al veel is veranderd, maken tal van bedrijven voor de verwerking van hun inkoopfacturen en -orders nog steeds gebruik van handmatige processen die gebaseerd zijn op papier. ERP-systemen of management-software kunnen helpen, maar handmatige invoer en het geringe overzicht dat inherent is aan het proces zijn daarmee nog geen verleden tijd.



RAMPZALIG VOOR RELATIES: ONVOORZIENE NEVENEFFECTEN VAN HET TRADITIONELE P2P-PROCES



Hoe meer punten uw P2P-cyclus bevat waar gegevens nog handmatig moeten worden ingevoerd, des te groter de kans dat er problemen ontstaan in uw relaties met leveranciers. Hieronder noemen we 4 veelvoorkomende problemen met hun oorzaak.

PROBLEEM	GEVOLGEN VOOR UW BEDRIJF	HINDER VOOR UW LEVERANCIERS
Lastig om factuurgegevens snel terug te vinden	▪ Verlies van tijd en geld ▪ Gefrustreerde en gestreste medewerkers ▪ Gecompliceerd accountantsonderzoek	▪ Verlies van tijd en geld ▪ Trage afhandeling van geschillen ▪ Onvoorspelbaarheid
Beperkte controle en zichtbaarheid van de factuurgegevens	▪ Geen realtime monitoring ▪ Resultaten van de verwerking van inkoopfacturen en inkooporders niet meetbaar ▪ Niet in staat om problemen te signaleren voordat ze aan het licht komen of om middelen in te zetten	▪ Problemen met snelle toegang tot kritische gegevens ▪ Beperkte samenwerking ▪ Geen zekerheid dat uw P2P-proces zich ontwikkelt en verbetert
Zoekgeraakte of verkeerd verwerkte facturen	▪ Beschadiging zakelijke reputatie ▪ Financiële verliezen (bijvoorbeeld dubbele betalingen, verlies van kortingen). ▪ Lange afstemmings- en betalingstermijnen	▪ Schommelingen van de liquiditeit ▪ Wantrouwen jegens uw bedrijf ▪ Inzet van middelen binnen het bedrijf om geschillen m.b.t. facturen op te lossen
Handmatige handelingen gedurende het hele proces	▪ Hoge kosten per factuur ▪ Improductieve en ontevreden medewerkers ▪ Verhoogd risico op fraude	▪ Vertraging in het logistieke kanaal ▪ Hoog risico van vergissingen, waardoor liquiditeitsproblemen ontstaan.



ZAKEN OP ORDE BRENGEN DOOR DE P2P-CYCLUS TE DEMATERIALISEREN

Het is duidelijk dat handmatige taken binnen uw P2P-cyclus een negatieve invloed hebben op het vermogen van uw bedrijf om leveranciers op tijd te betalen een goede relatie met hen te blijven onderhouden. Het goede nieuws is dat problemen in verband met de verwerking van papieren facturen eenvoudig opgelost kunnen worden door gebruik te maken van een dematerialisatie-oplossing.

Dematerialisatie is geen tool om medewerkers of bestaande processen te vervangen: deze oplossing vormt een aanvulling. Het is een middel om uw huidige werkwijze te vereenvoudigen of nieuwe taken mogelijk te maken. Door te dematerialiseren creëert u een omgeving waarin efficiëntie, transparantie en samenwerking sleutelwoorden zijn, waardoor de relatie klant/leverancier tot bloei kan komen.

HOE GAAT DE DEMATERIALISATIE VAN DE FACTUREN IN ZIJN WERK?

Als u uw P2P-proces wilt optimaliseren, kunt u het beste beginnen bij de inkoopfacturen. Waarom? Omdat bij dit proces heel veel mensen zijn betrokken, vanaf de ontvangst van de factuur tot het aanmaken van de boeking in het ERP-systeem.

In een geautomatiseerd systeem circuleert elke inkoopfactuur na ontvangst via een elektronische workflow door uw bedrijf. Geen handmatige invoer van gegevens meer. Geen eindeloze goedkeuringsprocedures meer. Einde aan de gebruikelijke knelpunten die de relaties alleen maar onder druk zetten.

Hoe dit in zijn werk gaat? Gescande of elektronische facturen komen - ongeacht hun format automatisch in een workflow. De Esker-module voor intelligente data-extractie leest de gegevens die gecontroleerd moeten worden in, waarna de factuur wordt doorgestuurd voor goedkeuring en automatische archivering, zodat deze op elk moment geraadpleegd kan worden.

MAAK UW PROCES COMPLEET DOOR OOK UW INKOOPORDERS TE DEMATERIALISEREN

Natuurlijk is de verwerking van de inkoopfacturen niet het enige aspect van het P2P-proces dat van invloed is op de relatie met uw leverancier en waarmee uw bedrijf waarde kan creëren. Ook de dematerialisatie van de inkooporders kan een goed hulpmiddel zijn om uw activiteiten te moderniseren. De inzet van een elektronische managementtool kan helpen om uw indirecte inkopen en inkooporders voor goederen en diensten te optimaliseren. Het is ook een middel om de zichtbaarheid en de efficiëntie van uw hele proces te verbeteren, dankzij:

- Online formulieren voor inkoopverzoeken
- Een automatisch traject voor de validatie van inkoopverzoeken
- Directe toegang voor de aanvragers tot goedgekeurde items
- De omzetting van facturen zonder inkooporder naar facturen met inkooporder
- Volledige transparantie gedurende het hele inkoopproces.



ECONOMISCHE MAGAZINES SCHATTEN DAT, NAARGELANG DE OMVANG VAN HET BEDRIJF, DEMATERIALISATIE VAN DE FACTUREN ZORGT VOOR EEN GEMIDDELDE BESPARING VAN \$16 OP DE VERWERKINGSKOSTEN VAN EEN FACTUUR.

¹ Ardelean, T. (2013, April 4). Three Steps for Automating Manual, Paper-based Invoice Processing. Retrieved from www.business.nancemag.com/treasury/three-steps-automating-manual-paper-basedinvoice-processing

FUNCTIONALITEITEN VAN DE OPLOSSING: DE GEHEIME INGREDIËNTEN VOOR EEN BETERE RELATIE



Dematerialisatie van het P2P-proces is verre van eendimensionaal, het is eerder een tool die vele aspecten heeft, net als de relatie met uw leveranciers. Hieronder vindt u de belangrijkste functionaliteiten die bedrijven van een dergelijke tool verlangen.

FUNCTIONALITEIT	HOE DE TOOL DE WERKZAAMHEDEN IN UW BEDRIJF VERLICHT	WAAROM UW LEVERANCIERS HIERVAN PROFITEREN
Automatische workflow, OCR en elektronische archivering	▪ Minder betalingsachterstanden; meer kortingen voor vooruitbetaling ▪ Productiviteitsverhoging van de afdelingen; lagere bedrijfskosten	▪ Minder risico op fouten tijdens de verwerking ▪ Versnelling van de betalingsprocedure ▪ Betere voorspelbaarheid van de processen
Voorgeconfigureerde dashboards	▪ Volledige zichtbaarheid en traceerbaarheid tijdens elke fase van het proces ▪ Betere anticipatie, oplossing van geschillen en inzet van middelen ▪ Meer conformiteit	▪ Kortere responstijd bij vragen over de status van de betaling van hun facturen ▪ Verzekering dat uw P2P-processen voortdurend worden verbeterd dankzij de KPI's
Leveranciersportaal	▪ Besparing van tijd en geld dankzij afnemend aantal telefoontjes van leveranciers ▪ Minder puur administratieve werkzaamheden ▪ Betrekken van leveranciers eenvoudiger	▪ Minder tijdverlies door betalingsherinneringen ▪ Toegang via "zelfbediening" ▪ Verbetering van de liquiditeiten ▪ Minder kosten voor afdrukken/franken
Mobiele applicatie voor de validatie van facturen	▪ Mogelijkheid tot controle en goedkeuring van elke willekeurige factuur vanaf mobiele terminals ▪ Biedt gebruiksgemak bij validatie	▪ Snellere validatie ▪ Snelle oplossing van geschillen ▪ Meer vertrouwen en betrouwbaarheid

EEN BLOEIENDE ACTIVITEIT

HET VERHAAL VAN TUINBOUWBEDRIJF BALL

Oor kwekers, producenten en distributeurs van sierplanten zijn groei en ontwikkeling een tweede natuur - vraag het maar aan tuinbouwbedrijf Ball. Toen de relaties met zijn leveranciers en klanten in gevaar dreigden te komen door een inefficiënt proces van factuurverwerking, besloot het bedrijf zijn processen te dematerialiseren en zo een positief klimaat te creëren met gezondere relaties.

TIJD IS EEN BELANGRIJKE FACTOR

Mark Morris wist dat deze dag zou komen. Als directeur en CIO van BALL heeft hij de taak de beperkingen te identificeren van de traditionele bedrijfsprocessen en te bepalen wanneer het tijd is om iets nieuws te proberen.

Voor zijn bedrijf was die tijd aangebroken.

In bepaalde bedrijfstakken is een ontwikkeling naar een modernere manier van werken en meer innovatie een natuurlijk proces. Dit geldt niet voor de bloementele. Voor tuinarchitecten, kwekers en bloemkwekers vormt het gebruik van papier nog net zo'n realiteit als de blaadjes van bloemen. Gedematerialiseerde processen zijn nog een zeldzaamheid.

Toen het bedrijf zich ertoe had verbonden de Order-to-Cash en Purchase-to-Pay-processen zoveel mogelijk te optimaliseren, wist Morris dat waarschijnlijk ook de dematerialisatie van de inkoopfacturen op de agenda zou komen te staan. En dit bleek inderdaad een hele grote uitdaging te zijn.

VERANDERING VAN SEIZOEN

Aangezien Ball een B2B-bedrijf is, waren de prestaties van het proces voor de verwerking van inkoopfacturen intrinsiek verbonden met zijn debiteuren. Anders gezegd, Ball kon zijn klanten pas factureren nadat het bedrijf zijn leveranciers had betaald. Een onderbreking of vertraging van de verwerking van de inkoopfacturen in SAP® had een directe uitwerking op de leveranciers- en klanttevredenheid.

Opgeteld bij de seizoenseffecten van deze sector en de bijbehorende hoge pieken in de activiteiten, kunnen de zaken ineens bergafwaarts gaan. Gelukkig wist Ball dit probleem in de kiem te smoren voordat het al te ernstig werd.

De inkoopfacturen van Ball werden voorheen handmatig verwerkt en ingevoerd in SAP®. Om het grote aantal facturen in het hoogseizoen te kunnen beheren, huurde Ball uitzendkrachten in die de duizenden facturen en overige documenten handmatig moesten verwerken.



Op het eerste gezicht leek dit een logisch model (als er meer handmatig werk was werden meer mensen ingehuurd), maar voor sommige personen binnen het bedrijf, zoals Morris, was het duidelijk dat de tijd en de mankracht die nodig waren om goed te blijven functioneren, niet rationeel waren.

NAAR EEN OMGEVING ZONDER PAPIER

De inzet van dematerialisatie-tools was niet nieuw voor Ball. In 2008 had Ball al een tool ontwikkeld voor het abonnementbeheer van zijn vaktijdschriften, waardoor het bedrijf geen papieren documenten meer hoefde te printen of op te bergen. Dit initiatief bracht de service en efficiëntie op een ander niveau: klanten en leveranciers kregen de mogelijkheid om het medium voor documentuitwisselingen te kiezen en om contactpersonen aan te wijzen.

Hoewel Ball op dat moment nog niet klaar was om naast het abonnementbeheer ook andere verbeteringen door te voeren, vormde de optie om deze werkwijze uit te breiden naar andere bedrijfsprocessen met gebruikmaking van hetzelfde platform een sleutelfactor, aangezien het bedrijf toen al dacht aan een toekomstige invoering van een tool voor de verwerking van de inkoopfacturen.

En zo is het ook gegaan.

In 2013 schafte Ball onder leiding van Morris een dematerialisatie-oplossing aan voor de verwerking van inkoopfacturen, aangevuld met een OCR-tool, dashboards voor monitoring en rapportage en een internetportaal voor het gemak van klanten en leveranciers.

Ball heeft ook de mogelijkheid geïnstalleerd om facturen geheel automatisch te verwerken, zonder menselijke tussenkomst. Als de factuur overeenkomt met de voorwaarden die met de leverancier zijn afgesproken, de orderbon en de levering, wordt deze volledig automatisch verwerkt.

"IN ONZE BEDRIJFSTAK IS NIET IEDEREEN EEN SPECIALIST IN NIEUWE TECHNOLOGIEËN. WIJ WILDEN EEN EENVOUDIGE EN GEBRUIKSVRIENDELIJKE OPLOSSING VOOR ZOWEL ONZE KLANTEN ALS ONZE LEVERANCIERS. TEGENWOORDIG HEBBEN WE NIET ALLEEN SCAN-AND-FILE-FUNCTIES OM HET GEBRUIK VAN PAPIER TERUG TE DRINGEN, MAAR OOK 20 GROTE LEVERANCIERS VAN WIE WE DE FACTUREN VOLLEDIG AUTOMATISCH VERWERKEN."

MARK MORRIS - DIRECTEUR EN DSI



NA ZAAIEN KOMT OOGSTEN

Na implementatie van de dematerialisatie-oplossing voor inkoopfacturen werden de voordelen voor Ball en het team van Morris al snel duidelijk: opheffing van een archiefruimte, lagere verwerkingskosten en minder fouten, beter beheer van pieken in de activiteiten, verbetering van de productiviteit van de afdelingen, betere traceerbaarheid van de documenten en een overgang van leveranciers met ingewikkelde facturen naar een volledig geautomatiseerd systeem.

Het verhaal van Ball bewijst dat het niet moeilijk is om een gezonde activiteit verder uit te bouwen en goede relaties te blijven onderhouden met klanten en leveranciers. Het enige wat nodig is, is een goed plan en passende tools.



CONCLUSIE

We kunnen er niet omheen: dematerialisatie van het P2P-proces is meer dan het eenvoudigweg vervangen van de traditionele processen. Eveneens is duidelijk dat relaties met leveranciers van invloed zijn op de winstgevendheid van bedrijven. Toch heeft dematerialisatie binnen een groot aantal bedrijven geen prioriteit.

Bedrijven die dematerialisatie-oplossingen gebruiken voor hun inkoopfacturen en inkooporders zorgen voor een optimale communicatie met alle stakeholders in het P2P-proces. Bovendien onderscheiden ze zich op die manier duidelijk van de concurrentie. Een recente studie van IFO (Institute of Financial Operations) toont aan dat papieren facturen nog steeds meer dan 90% uitmaken van het totale aantal inkoopfacturen dat wordt verwerkt.²

Bedrijven die zich tegenwoordig in het economische landschap willen vestigen, moeten hun leveranciers bovenal met respect behandelen en hen beschouwen als partner in plaats van als kostenpost. Soms volstaat een cadeau waar beide partijen voordeel van hebben, zoals de dematerialisatie van het P2P-proces. .

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



OVER ESKER

Esker is een van de belangrijkste software-ontwikkelaars ter wereld die cloud-oplossingen levert voor de dematerialisatie van documenten. Aangezien het gebruik van papier nog steeds een belasting vormt voor veel bedrijven, biedt Esker een oplossing voor de dematerialisatie van de verwerking van hun documenten: inkooporders, inkoopfacturen, verkooporders, verkoopfacturen, klachten van klanten...

De oplossingen van Esker worden door meer dan 11.000 klanten over de hele wereld gebruikt, van middelgrote bedrijven tot grote concerns, waaronder Arkadin, de Bel Groep, bioMérieux, Bayer, Direct Energie, Léa Nature, Sano, Staci, Vaillant Group en Whirlpool.

Ga voor meer informatie naar onze website www.esker.be.



