

De Credit Manager Nummer 2 | 2008
Officieel orgaan van de Vereniging van Credit Management

Elektronisch factureren – een 2-koppig monster

Is dit onderwerp überhaupt interessant binnen het vakgebied creditmanagement? Het facturatieproces ligt buiten het directe verantwoordelijkheidsgebied van een Credit Manager, dus waarom zouden we er meer vanaf willen weten? Het antwoord is dat het facturatieproces, en dan met name de snelheid, juistheid en kwaliteit hiervan, gevolgen heeft op de processen daarna, zijnde het debiteurenbeheer, dispuutmanagement en de betalingsverwerking. Elektronisch factureren biedt kansen om ook op de aansluitende processen beter te scoren.

De directe, traditionele, voordelen van elektronisch factureren zijn tijdswinst, besparing op verwerkings- en verzendkosten, zoals postzegels, drukwerk en printkosten. Daarnaast liggen er directe voordelen in het administratieve proces. De indirecte resultaten voor debiteurenbeheer mogen ook niet onderschat worden: er worden minder fouten gemaakt; de factuur wordt met zekerheid afgeleverd; de factuur wordt sneller verwerkt door de klant; de klant kan op ieder gewenst moment zelf een kopiefactuur ophalen en -ultimo- de klant betaald sneller. Andere niet te onderschatten voordelen zijn bijvoorbeeld vergroten van klantbinding, klanttevredenheid, beter imago en nieuwe mogelijkheden voor marketing.

De Return on Investment van het invoeren van elektronisch factureren aan de leveranciers kant is, alleen al op de directe voordelen, vaak binnen een jaar bereikt. Tijdens het congres werd in verschillende sessies duidelijk dat er al jaren lang bewezen technologische oplossingen op de markt zijn en de resultaten van de gepresenteerde 'customer cases' liegen er niet om. Ook Europa, inclusief onze eigen regering, wil elektronisch factureren stimuleren, stelt richtlijnen op en spreekt over aanzienlijke economische besparingen voor het bedrijfsleven. De vraag rijst dan al snel waarom organisaties niet massaal overstappen op elektronisch factureren?

Organisator Friso de Jong van Factuurwijzer noemde in zijn toelichting op de uitkomsten van zijn onderzoek dat resulteerde in de Factuurmonitor 2008 (zie kader), drie hoofdredenen voor de koudwatervrees: onterechte perceptie over complexiteit, onduidelijke regelgeving en de tweeledigheid van het onderwerp. 'Het is een tweekoppig monster' omdat een elektronische factuur zowel de verzender als de ontvanger betreft. In Nederland moet de ontvanger, de klant, nog altijd eerst toestemming geven om een elektronische factuur te ontvangen. Bovendien kunnen de enorme besparingen die te bereiken zijn, alleen al in Nederland worden deze op zo'n 600 miljoen per jaar geschat, pas echt bereikt worden wanneer de ontvanger de elektronische factuur volledig geautomatiseerd kan verwerken in de systemen. Elektronisch factureren en geautomatiseerde factuurverwerking gaan hand in hand.

Opmerkelijk genoeg noemde hij in dit kader, geheel terecht overigens, niet de technologische beperkingen want die zijn er eigenlijk niet (meer). De techniek, veiligheid, authenticiteit en integratie van systemen zijn voorhanden. De lastigste componenten blijken de organisatie, de implementatie en daarna de beheersing van het geautomatiseerde proces, zowel aan de kant van de verzender als bij de ontvanger. Desalniettemin is het te verwachten dat elektronisch factureren en geautomatiseerde factuurverwerking de komende jaren op steeds grotere schaal zal worden toegepast. Uit onderzoek blijkt dat meer dan de

helpt van het bedrijfsleven aangeeft dit onderwerp binnen 3 jaar te gaan aanpakken. De credit manager zal in dit proces betrokken gaan worden, of er tenminste de gevolgen van ondervinden. Zoals elders in deze editie aangekondigd zullen De Credit Manager, de VVICM en MoreCredible aan het eind van het jaar een Software Guide 2008 voor credit management uitbrengen. Het onderwerp elektronisch factureren zal vanwege de actualiteit daarom inhoudelijk nader worden uitgelicht. De technische omgeving, de verschillende oplossingen en leveranciers maar zeker ook de organisatorische randverschijnselen voor het credit management zullen aan de orde komen.



Door Eveliene de Jager
Redacteur van De Credit Manager
en Algemeen Directeur van More Credible B.V.
020-4524626

Gouden Facturen 2008

Het is tijd dat de vaandeldragers op het gebied van elektronisch factureren en geautomatiseerde factuurverwerking beloond worden voor hun inspanningen en ervaringen. Voor dat doel heeft Factuurwijzer de 'Gouden Facturen' ingesteld die een blijk van waardering voor de inspanningen en resultaten op het vlak elektronisch factureren en geautomatiseerde factuurverwerking zijn. De bezoekers van het Factuurcongres bepaalden welke dienstverleners de Gouden Facturen mee naar huis mochten nemen. De aanwezigheid van een praktijkvoorbeeld of klantcase speelt daarbij een centrale rol.

Certipost en TNT Post zijn de winnaars

Tijdens het Factuurcongres op 21 mei 2008 zijn voor de eerste keer de Gouden Facturen uitgereikt. In de categorie 'Elektronisch Factureren' hebben de bezoekers van het Factuurcongres hun voorkeur uitgesproken voor TNT Post met het praktijkvoorbeeld van 'Factuurservices'. In de categorie 'Geautomatiseerde Factuurverwerking' viel de keus van de bezoekers op Certipost met hun praktijkvoorbeeld van 'Sanoma Uitgevers'.

Beide winnaars lieten in hun presentatie zien welke resultaten zij geboekt hebben, ook op het gebied van 'sneller betaald krijgen' en 'betere klachtafhandeling'. De klantcases kunt u nalezen via

<http://www.certipost.be/download/cases/Sanoma.pdf>

<http://www.tntpost.nl>

Bevindingen uit marktonderzoek

Factuurmonitor 2008 is een paper gebaseerd het meest recente onderzoek naar het gebruik van elektronisch factureren en geautomatiseerde factuurverwerking in Nederland en in Europa. Een aantal van de belangrijkste bevindingen uit het onderzoek is hieronder toegelicht.

Het complete overzicht van bevindingen is te downloaden op www.factuurwijzer.nl

e-Factureren

De aanwezigheid van ERP systemen bij grote bedrijven lijkt een positief effect te hebben op het toepassen van e-Factureren. Het tegendeel is het geval bij het MKB. Daar vormen de grote diversiteit en het aantal boekhoudpakketten voor een 'Chinese Muur'. Zowel aan de zijde van de ontvanger, als aan de zijde van de verzender. Jonge en micro bedrijven vallen weer op doordat zij meer dan het reguliere MKB gebruik maken van e-Factureren. Dit komt doordat zij meer gebruik maken van nieuwe en slimme technologie, waaronder ook e-Factureren.

Het merendeel van de organisaties verwacht binnen drie jaar ook op elektronisch factureren over te zullen gaan stappen. De 'financiële' afdeling speelt bij die stap een belangrijke rol. De verwachte voordelen om over te stappen zijn onder meer: kostenbesparing, voldoen aan de wens van de klant (waaronder klantenbinding) en facturen eerder betaald krijgen (en dat zal de credit manager aanspreken!). De schattingen over de kosten om een papieren verkoopfactuur te verzenden variëren. Een groot deel weet niet wat het versturen van een papieren factuur gemiddeld kost. Gemiddeld genomen denkt men dat het € 2,- kost om een papieren verkoopfactuur te verzenden.

Het per e-mail toezenden van de factuur als PDF document geniet voorlopig de voorkeur als alternatief voor de papieren verkoopfactuur. Er is overigens een tendens naar formaten en kanalen die meer ketendigitalisering en ketenbesparing mogelijk maken. E-Factureren biedt veel mogelijkheden om een terugkoppeling te krijgen tegen zeer lage kosten. De belangstelling gaat vooral uit naar de ontvangstbevestiging en leesbevestiging.

De perceptie van complexiteit, onduidelijke wetgeving en de afwezigheid van standaarden vormen belemmeringen voor het gebruik van elektronisch factureren. Standaarden en toelichtingen op wet- en regelgeving kunnen zorgen voor een lagere perceptie van complexiteit. Dit leidt tot door een hogere adoptiegraad en een groter gebruik.

Geautomatiseerde factuurverwerking

Organisaties ontvangen inkoopfacturen van vaak minder dan 100 leveranciers. De meerderheid van de organisaties ontvangt tot 2.000 facturen per jaar. De inkoopfacturen komen voornamelijk uit Nederland en voor een deel uit Europa. Het aandeel inkoopfacturen van buitenlandse herkomst betreft voor de meeste organisaties minder dan 1 procent.

Het merendeel van de organisaties verwacht binnen drie jaar ook op geautomatiseerde factuurverwerking over te gaan stappen. Dit houdt ook in het verwerken van elektronische inkoopfacturen. De verwachte voordelen om over te stappen zijn onder meer kosten- en tijdsbesparing en verminderen van aantal handelingen. Verbeterde controle, transparantie, en inkoopondersteuning worden minder vaak genoemd. De perceptie van complexiteit en daarnaast de omvang van de organisatie en de hoge investering vormen belangrijke belemmeringen.

Veel organisaties geven aan geen idee te hebben wat het verwerken van een inkoopfactuur kost. Anderen schatten de kosten op ongeveer € 4,-. Dit is de helft van wat gemiddeld in de praktijk wordt gemeten. Het aantal bedrijven dat elektronische facturen ontvangt, is groter dan het aantal bedrijven dat e-Factureren toepast. Elektronische factuurgegevens worden bij voorkeur uitgeprint of van het scherm over getypt.