



En u dacht dat er niets meer te automatiseren valt?

De automatisering van de factuurverwerking staat al meer dan tien jaar op de bedrijfsagenda van organisaties. Veel van deze organisaties moeten hier nog altijd mee beginnen. Organisaties die al wel een automatiseringsslag hebben gemaakt, zitten vaak opgescheept met een deels handmatige verwerking. Processen die automatische factuurverwerking zonder menselijke interactie in de weg zitten. In deze whitepaper leest u over:

- **DE DEFINITIE VAN AUTOMATISCHE FACTUURVERWERKING ZONDER MENSELIJKE INTERACTIE EN HET BELANG DAARVAN VOOR DE GEHELE ORGANISATIE.**
- **EEN BASIS OM VERANDERINGEN DOOR TE VOEREN DIE VAN GROTE INVLOED ZIJN OP HET PROCES VAN AUTOMATISCHE FACTUURVERWERKING.**
- **5 STAPPENPLAN DIE UW ORGANISATIE NAAR EEN ZO HOOG MOGELIJK PERCENTAGE VAN DE 'TOUCHLESS' VERWERKING VAN FACTUREN BRENGEN. HET 5 STAPPENPLAN DIE UW ORGANISATIE EEN BOOST GEEFT OM EEN ZO HOOG MOGELIJKE "TOUCHLESS" VERWERKING VAN FACTUREN TE REALISEREN.**

Veel voorkomende uitdagingen rond factuurverwerking in een legacy omgeving

Bedrijven in diverse industrieën en verschillende grootte ondervinden uitdagingen rondom factuurverwerking. Zelfs organisaties die reeds in automatiseringsmogelijkheden hebben geïnvesteerd stuiten nog altijd op uitdagingen die hun bestaande oplossing niet of onvoldoende kan verhelpen.

- **Langdurige periode afsluitingen**
- **Onnauwkeurige financiële rapportage**
- **Financiële onzekerheid en onverwachte kosten**
- **Ellenlange goedkeuringstrajecten en een frustrerend proces voor managers**
- **Rentelasten vanwege late betalingen**
- **Verslechtering relatie met leveranciers**
- **Misgelopen kansen op kortingen**
- **Hoge factuurverwerkingskosten**

Geen menselijke tussenkomst

Even voor de duidelijkheid: hét kenmerk van een daadwerkelijk geautomatiseerd factuurverwerkingsproces is dat er geen menselijke interactie nodig is vanaf het moment dat een factuur wordt ontvangen tot het moment waarop die in het ERP-systeem wordt geboekt. Met andere woorden: medewerkers van de crediteurenadministratie of andere medewerkers binnen de organisatie hoeven geen handmatige taken te verrichten. Zelfs wanneer u al over een digitale of geautomatiseerde factuurworkflow beschikt, is er mogelijk ruimte voor het verbeteren van de efficiëntie van het factuurverwerkingsproces.

“Hét kenmerk van een daadwerkelijk geautomatiseerd factuurverwerkingsproces is dat er geen menselijke interactie nodig is vanaf het moment dat een factuur wordt ontvangen tot het moment waarop die in het ERP-systeem wordt geboekt.”

Welk niveau van automatisering hebt u bereikt? 60%? 75%? En is dat voldoende voor u, of zou uw organisatie baat hebben bij een percentage van 90% of zelfs hoger? In deze whitepaper reiken wij u 5 manieren aan die uw organisatie kunnen helpen om de factuurverwerking verder te optimaliseren tot een proces waarin geen menselijke tussenkomst meer vereist is.



Automatiseringsmogelijkheden

De verwerking van facturen omvat twee verschillende processen, al naar gelang de type factuur. ■

1 Facturen voor directe kosten

Op inkooporders gebaseerde facturen zijn facturen met informatie die kan worden gematcht tegen bepaalde documenten, zoals een inkooporder, een pakbon of een contractueel overeengekomen facturatieplan. Als alle factuurgegevens 'matchen' met de data op ondersteunde documenten, kan de factuur worden goedgekeurd, van codering worden voorzien en ter betaling in het ERP-systeem worden ingevoerd. Dit alles zonder dat een gebruiker de factuur hoeft te zien of daar iets mee hoeft te doen. Op inkooporders gebaseerde facturen bieden uitgelezen kansen voor verwerking zonder menselijke interactie, met alle voordelen van dien.

2 Facturen voor indirecte kosten

Kostenfacturen zijn niet gekoppeld aan een inkooporder. Ze vragen doorgaans een bepaalde mate van menselijke interactie voor het toevoegen van codering, het distribueren van de facturen en de goedkeuring daarvan. Gelukkig bieden facturen voor indirecte kosten volop kansen voor automatisering. Denk bijvoorbeeld aan automatische toevoeging van codering en aanvullende ondersteuning voor de juiste codering ter waarborging van de nauwkeurigheid. Dit in combinatie met praktische routing op basis van een goedkeuringshiërarchie minimaliseert de noodzaak van menselijke interactie, maar met behoud van grip en overzicht.

Directe kosten

Op inkooporders-gebaseerde facturen



Vastleggen
Factuurgegevens



Koppelen
aan IO



Matching
Afwijkingen
signaleren



Uitzondering
Oplossing



FACTUURVERWERKINGSWORKFLOW



Indirecte kosten

Kostenfacturen
(geen inkooporder)



Vastleggen
factuurgegevens



Codering
Geautomatiseerd



Distributie
Routing



Goedkeuring

De basis voor verbetering

De automatisering van de factuurverwerking is op drie vlakken terug te vinden: factuurgegevens (data capture) het vergelijken van gegevens (matching) en business rules (logica). Deze vormen de basis voor geautomatiseerde factuurverwerking. Aan de hand hiervan hebben we een vijfstappenplan opgesteld waarmee uw organisatie de automatisering van de factuurverwerking naar recordhoogten kan tillen:

1. **VERBETER DE KWALITEIT VAN FACTUURGEGEVENS**
2. **VERBETER DE KWALITEIT VAN ERP-DATA**
3. **OPTIMALISEER DE MATCHING VAN FACTUURREGELS**
4. **AUTOMATISEER DE VERWERKING VAN FACTUREN ZONDER INKOOPORDER**
5. **IDENTIFICEER EN ELIMINEER BOTTLENECKS IN HET FACTUURVERWERKINGSPROCES**

Dit simpele model kan door vrijwel elke organisatie worden gebruikt om voor verbeteringen te zorgen, ongeacht het stadium waarin de automatiseringsgraad van de factuurverwerking en het factuurvolume. Dat geldt zowel voor organisaties die net beginnen met het automatiseren van de factuurverwerking als voor organisaties die concurrentievoordeel willen opdoen door het stroomlijnen en optimaliseren van deels efficiënte en geautomatiseerde processen.

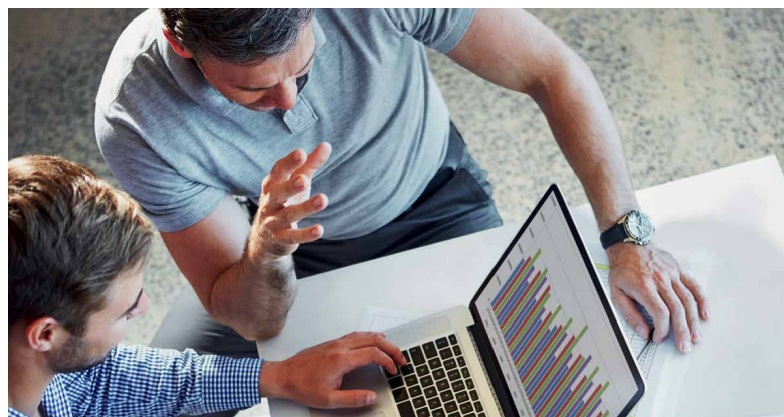
1. Verbeter de kwaliteit van factuurgegevens

Alles begint met de factuur. Wanneer u de efficiëntie van uw factuurverwerking evalueert, is het belangrijk om na te gaan hoeveel handmatig werk er momenteel wordt geleverd als gevolg van gebrekkige factuurgegevens. Het is zaak om key performance indicators (KPI's) in te stellen voor het bewaken en meten van het

kwaliteitsniveau van de facturen van leveranciers, zoals:

- Het aantal papieren facturen dat moet worden gescand en handmatige interpretatie behoeft;
- De matchingsgraad van details in de kopregel en op regelniveau;
- Facturen met een slechte opmaak van leveranciers met verouderde facturatiesystemen;
- Het aantal facturen dat als PDF-bijlage bij e-mailberichten wordt verzonden vanuit modernere facturatiesystemen;
- Het aantal elektronische facturen dat via leveranciersportals, EDI-systemen enzovoort wordt verzonden;
- Het aantal inkoopordergebaseerde facturen dat niet automatisch aan een inkooporder kan worden gekoppeld.

Het verbeteren van de kwaliteit van factuurgegevens vraagt om communicatie met de buitenwereld. U moet nauw samenwerken met uw leveranciers om de KPI's te verbeteren en het automatiseringsniveau op te voeren. Vaak is de crediteurenadministratie sterk gebaat bij het coördineren van deze verbeteringslagen met de inkoopafdeling. Dit maakt het mogelijk om deze parameters te bewaken en op te nemen in standaardprocedures voor leveranciersbeheer, met inbegrip van de bestaande audits van de kwaliteit van, en communicatie met leveranciers.



Organisaties kunnen voor verbeteringen van de factuurverwerking zorgen door het instellen van een standaardbeleid voor het gebruik van e-facturen en ondersteuning te bieden voor een breed scala aan e-factuurformaten.

De crediteurenadministratie kan leveranciers ook aansporen af te stappen van papieren facturen en te kiezen voor een digitaal PDF proces dat de weg vereffent naar een soepele overstap op e-facturen. Als e-facturen geen optie zijn, is het optimaliseren van het scanproces ook een aantrekkelijke oplossing om te overwegen, omdat dit de kwaliteit van de bestaande processen zal verbeteren.

“Het is zaak om het automatiseringspercentage per leverancier nauwlettend te bewaken, zodat u kunt nagaan welke leveranciers voor de grootste handmatige werklast zorgen.”

Daarnaast is het zaak om het automatiseringspercentage per leverancier nauwlettend te bewaken, zodat u kunt nagaan welke leveranciers bijdragen aan de grootste handmatige werkzaamheden. Vaak is hier de 80/20-regel van toepassing. Dat houdt in dat 20% van alle leveranciers verantwoordelijk zijn voor 80% van alle foutgevoelige en tijdrovende facturen die om handmatige tussenkomst vragen. Als u met deze leveranciers begint, kunt u quick wins realiseren in de vorm van verbeterde automatisering en een efficiënter proces.

2. Verbeter de kwaliteit van ERP-data

Met de kwaliteit van ERP-data bedoelen we de inkooporder- en pakkongegevens die in het ERP-systeem zijn opgeslagen en wordt gebruikt om de gegevens op de factuur van de leverancier te controleren. De belofte en de brede inzet van technologieën zoals EDI voor het stroomlijnen van de uitwisseling van

gegevens tussen inkopers en leveranciers zijn ver bij de verwachtingen achtergebleven. Vanwege de kosten en complexiteit die hiermee gepaard gaan, hanteren alleen de grootste ondernemingen een dergelijke aanpak.

Andere bedrijven werken met alternatieve oplossingen, zoals het simpelweg verzenden van facturen vanuit hun facturatiesysteem in de hoop dat de klant alle oneffenheden gladstrijkt. Wat de kwaliteit van factuur-gegevens betreft is het van cruciaal belang om uw huidige situatie onder de loep te nemen. Definieer een uitgebreide reeks van KPI's en bewaak nauwgezet alle rapportages om kansen voor verbetering te identificeren, zoals:

- Prijsafwijkingen per leverancier – is de prijslijst in het ERP-systeem up-to-date?
- Afwijking van de hoeveelheden per leverancier – factureert de leverancier in een andere maateenheid?
- Het percentage facturen dat handmatig tegen informatie in het ERP-systeem moet worden gematcht.

Om verbetering in deze situatie aan te brengen, moeten bedrijven procedures instellen die voortdurend dergelijke problemen bewaken en daarover rapporteren aan leveranciers, de inkoopafdeling (die in veel gevallen eigenaar van de data is) en andere betrokkenen zoals de afdeling Productieplanning, zodat die passende standaardisatiemaatregelen kunnen treffen. Het is al net zo belangrijk om deze rapporten te gebruiken om de werkelijke oorzaak van problemen boven tafel te krijgen tijdens auditgesprekken met leveranciers. Als een legacy systeem dergelijke verbeteringen in de weg zit, is het tijd om een beroep te doen op een moderne oplossing voor het automatiseren en daarmee optimaliseren van de factuurverwerking.



“Om de geautomatiseerde koppeling en verwerking van facturen te optimaliseren kunt u gebruikmaken van een ‘matching engine’ die het zware werk voor u doet.”

Er zijn volop kansen om de efficiëntie te vergroten door zo min mogelijk tijd te besteden aan het handmatig matchen van facturen aan inkooporders. Uit onze MediusFlow-benchmarks blijkt dat gemiddeld 25% van alle facturen om een handmatige correctieslag vragen, terwijl de best presterende organisaties slechts 7% van alle op inkooporders gebaseerde facturen handmatig hoeven te corrigeren.

3. Optimaliseer de matchingsgraad

Het matchen van facturen tegen inkooporders lijkt op het eerste gezicht gesneden koek. Het valt te verwachten dat er twee stappen nodig zijn om facturen te matchen aan een inkoopordernummer en drie stappen voor het matchen van een factuur aan een inkoopnummer en een pakbon. Wat valt er verder nog te optimaliseren? Tijd voor een nader onderzoek.

Om de geautomatiseerde verwerking en koppeling van facturen te optimaliseren kunt u gebruikmaken van een ‘matching engine’ die het zware werk voor u doet. Daarmee kunt u een geautomatiseerde workflow inrichten voor de matching van facturen die aansluit op uw specifieke bedrijfseisen en -processen en rekening houdt met minimale

verschillen tussen u en de facturatiesystemen van uw leveranciers. Er is flexibiliteit nodig om facturen van dezelfde leverancier automatisch te matchen op verschillende niveaus (zoals regelitems, het regeltotaal of de kop), al naar gelang de beschikbare informatie. En er is specialistische matching-functionaliteit nodig om directe verwerking mogelijk te maken. Zo moet het mogelijk zijn om regels in te stellen ter ondersteuning van alle relevante matching-scenario's en het beheer van aanvullende kosten, zoals vrachtkosten, douanetarieven en milieuheffingen.

Biedt uw huidige oplossing voor het automatiseren van de factuurverwerking ondersteuning voor uw meest complexe matching-scenario's?

- Het matchen van regelitems met verschillende inkooporders en goederenontvangsten
- Matchen van een factuur op regelniveau met de inkooporder en goederenontvangst
- Het matchen van facturen met extra verwachte en onverwachte kosten
- Het matchen van facturen tegen orders in verschillende ERP-systemen
- Het matchen van facturen tegen contracten in het geval van herhalingsaankopen.

Het inbouwen van flexibele configuratiemogelijkheden in het factuurverwerkingsproces draagt ook bij aan een hogere graad van automatisering. Zo maakt het instellen van kleine toleranties de matching eenvoudiger. Zelfs workflows voor uitzonderingen kunnen beter worden geautomatiseerd met behulp van business rules. Als uitzonderingen bijvoorbeeld alleen naar de juiste personen worden gerouteerd en daarbij alle benodigde acties worden aangegeven, kan handmatige tussenkomst tot een minimum worden beperkt, zodat het proces voor iedereen even snel en efficiënt verloopt.

4. Automatiseer de verwerking van facturen zonder inkooporder

In een ideale wereld zou een organisatie voor een factuurverwerkingsproces zonder enige menselijke tussenkomst kunnen zorgen door een beleid te hanteren waarbij de inkoopafdeling louter gebruikmaakt van inkooporders, zodat facturen daar automatisch tegen kunnen worden gematcht. Dergelijke initiatieven en mandaten liggen voor de hand, maar lopen in de praktijk vaak spaak omdat bedrijven in de praktijk flexibel op veranderende zakelijke ontwikkelingen in moet kunnen springen. Gelukkig is het mogelijk om zelfs een

sterk handmatig proces gedeeltelijk te automatiseren, zodat de totale werkdruk wordt verlicht. Met flexibele business rules (logica) kunt u de vastgelegde factuurgegevens gebruiken om de verwerking van kostbare facturen waarvoor geen matching-gegevens voorhanden zijn volledig of gedeeltelijk te automatiseren. Voorbeelden van mogelijkheden voor het automatiseren binnen de workflow voor facturen zonder inkooporder:

- Automatisch routeren naar de juiste goedkeurder op basis van de leverancier en de goedkeuringshiërarchie binnen uw organisatie;
- Automatische toewijzing van codering op basis van de type factuur en/of de leverancier;
- Automatische goedkeuring van terugkerende kosten zoals lease- of inhuurkosten door koppeling aan een contract met een facturatieplan.

Volgens de MediusFlow-benchmarks zijn organisaties die gebruikmaken van dynamische business rules in staat om de automatiseringsgraad van de routing van facturen op te voeren tot 98% en de doorlooptijden voor het verwerken van alle facturen terug te dringen tot minder dan twee dagen.



“Zelfs sterk handmatige processen kunnen gedeeltelijk worden geautomatiseerd, zodat de totale werkdruk wordt verlicht.”

5. Identificeer en elimineer bottlenecks

Met een analyse van de bottlenecks in het factuurverwerkingsproces, kunt u taken binnen de workflow die het proces vertragen blootleggen en medewerkers identificeren die zich om wat voor reden dan ook niet aan de beleidsregels houden. Dat biedt met name uitkomst voor de doorlooptijden voor de goedkeuring van facturen en uitzonderingen die om aandacht vragen. Dit zal u helpen om mogelijkheden voor procesverbeteringen te identificeren en de behoefte aan interne training binnen de organisatie in kaart te brengen.

Deze analyse zal ook potentieel verkeerd afgestemde autorisatieschema's aan het licht brengen, evenals situaties waarin de verwerking van facturen spaak loopt omdat het hogere management die geen prioriteit geeft.

Om inzicht te krijgen in de effectiviteit van het goedkeuringsproces binnen uw organisatie kunt u de volgende KPI's moeten bewaken:

- De doorlooptijd per taak in de workflow
- De tijd die nodig is om taken te voltooien per gebruiker en per functie/rol
- Het aantal gebruikers dat is betrokken bij de goedkeuring van elke factuur
- Het aantal facturen dat volledig wordt goedgekeurd door de eerste persoon binnen de workflow.

Aan de hand van deze cijfers en KPI's kunt u inzicht verwerven in uw huidige goedkeuringsproces en de goedkeuring van facturen optimaliseren, stroomlijnen en bespoedigen door ervoor te zorgen dat facturen op het juiste moment naar de juiste persoon worden gerouteerd. Dit is onder meer mogelijk op basis van de leverancier, codering (zoals de afdeling of project) en uiteraard goedkeuringshiërarchieën die op het factuurbedrag zijn gebaseerd.

Door goedkeurders een manier te bieden om een belangrijke rol binnen het proces te vervullen kunt u optimale nauwkeurigheid, grip, gebruiksgemak en snelheid in het factuurverwerkingsproces brengen.

Een steuntje in de rug nodig?

MediusFlow is een geavanceerde cloud-oplossing voor het automatiseren van de factuurverwerking die het mogelijk maakt om 90% of meer van alle facturen zonder enige menselijke interactie te laten verwerken. Deze intuïtieve oplossing kenmerkt zich door een eenvoudige implementatie en gebruik, maar is flexibel en schaalbaar genoeg om te voorzien in de behoeften van wereldwijd actieve bedrijven.

MediusFlow biedt momenteel ondersteuning aan 2.500 klanten in alle delen van de wereld die samen jaarlijks 52 miljoen facturen verwerken. Klanten zijn onder meer Marc Jacobs, Toyota, Cineplex Entertainment, Stadium, Fenix Outdoor, Elekta en Intersport. Ga voor meer informatie naar [mediusflow.com](https://www.mediusflow.com)

