

LogicaCMG: e-invoicing staat hoog op de agenda's

DE FACTUUR DE DEUR UIT

Uit onderzoek van LogicaCMG blijkt dat over enkele jaren het overgrote deel van de grote Nederlandse ondernemingen en organisaties geen factuur meer zal versturen. Althans, niet per post, maar elektronisch via een e-invoicing netwerk.

Door Hans Lamboo

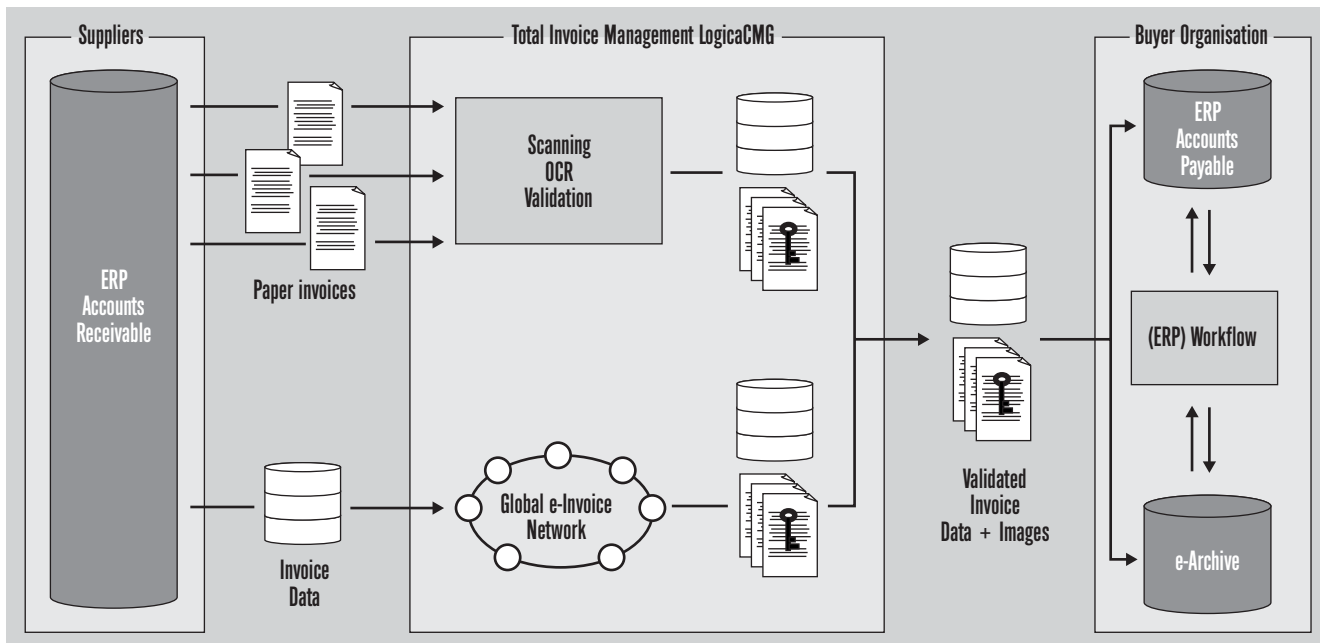
Als consultants bij LogicaCMG houden Rick Esmeijer en Kuldip Singh zich al enkele jaren bezig met de processtroom van facturering. Ze onderscheiden twee tegen-gestelde richtingen: Purchase-to-Pay (P2P, het proces vanaf de aankoop tot de betaling) en Order-to-Cash (O2C, het omgekeerde proces, dat van levering tot ontvangst van betaling). In dit opzicht zijn bijna alle organisaties een Januskop, want beide processen zijn in bedrijf. Een groeiend aantal grote bedrijven realiseert zich dat in beide processen een grote efficiency-winst gemaakt kan worden, door de facturatie elektronisch te maken; ERP-to-ERP. Dat is gemakkelijker gezegd dan gedaan, maar LogicaCMG biedt al enige tijd een integrale BPO-oplossing, met veel succes.

Facturatieproces

In het verleden zijn al diverse pogingen gedaan om papieren facturering per post te vervangen door een elektronische variant, waarvan EDI de meest bekende is. EDI is een vaste, één-op-één verbinding tussen twee bedrijven. Dat zijn vanzelfsprekend zakenpartners die grote volumes facturen met elkaar uitwisselen. Volgens Kuldip Singh zag je dat vooral sterk in de food-sector en de automotive branche. EDI is dus niet voor elk bedrijf geschikt, bovendien alleen financieel

haalbaar voor grotere organisaties, en daarnaast niet erg flexibel. En verder moeten altijd statements op papier gemaakt worden om het proces ook belastingtechnisch goedgekeurd te krijgen. En moeten de andere partijen met wie het bedrijf géén EDI-connectie heeft – en dat zullen de meeste zijn – gewoon blijven factureren per post. Meer en meer bedrijven sturen elkaar inmiddels via de e-mail facturen. Maar in de kern zijn dit nog steeds analoge facturen, alleen heeft het papier een digitale vorm. Het vervaardigings- en verwerkingproces van dergelijke facturen verschilt niet van de papieren vorm. Feitelijk is alleen de envelop met postzegel vervangen door de e-mail.

Rick Esmeijer legt het hele facturatieproces nog eens op tafel. Hij constateert dat de meeste bedrijven in ons land nog manueel factureren. Bijvoorbeeld; na levering haalt een medewerker gegevens uit zijn ERP-systeem, voert die in in een modelfactuur, die wordt afgedrukt op briefpapier met het bedrijfslogo, in een envelop gestopt en opgestuurd per post – Order-to-Cash (O2C). Of Purchase-to-Pay (P2P); er komt een envelop met factuur binnen, de factuur wordt eruit gehaald waarna de gegevens met de hand in het ERP-systeem van de ontvanger worden overgetikt. Zo komt het uit het ene ERP-systeem via de post in het andere. Dat kan inmiddels makkelijker, sneller en veiliger.



Afbeelding 1: Architectuur van LogicaCMG Total Invoice Management.

GEN

E-invoicing is het aansluiten van leverancier en koper op een elektronisch factureringsnetwerk, zonder dat daarvoor één-op-één connecties van ERP-systemen hoeven plaats te vinden. Bij LogicaCMG heet dat het Global E-invoicing Network (GEN). In tegenstelling tot EDI waar het een één-op-één verbinding tussen twee handelspartners betreft, is hier sprake van een één-naar-veelen verbinding. Met een enkele verbinding naar het netwerk kunnen facturen uitgewisseld worden met al de overige aan het netwerk aangesloten organisaties. Hiermee wordt de hele papierstroom overbodig. De factuurgegevens uit het ERP-systeem van bedrijf A worden gerouteerd naar de ontvangende partij B en daar automatisch aangeboden aan het workflow-systeem van B, waarna het verder verwerkt wordt in het ERP-systeem (zie de onderste flow uit afbeelding 1). Het GEN is een afgesloten *secure* systeem – alleen het contact van de bedrijven naar het netwerk toe gaat via internet. Het GEN is nodig, omdat niet elk bedrijf hetzelfde ERP-systeem heeft dat ook nog eens hetzelfde is ingericht: kortom er zijn veel verschillende factuursysteemformaten in omloop. Er is dus bijna altijd een vertaalslag nodig van het output-formaat van de verzendende naar het input-formaat van de ontvangende organisatie. Ten tweede gaat het niet om enkelvoudige facturatie. Een leverancier stuurt duizend invoices weg, misschien wel bestemd voor 100 verschillende bedrijven. Het netwerk zorgt ervoor dat die facturen worden omgezet in het ERP-formaat van de geadresseerden en daar vervolgens naartoe gerouteerd. De leverancier heeft maar één connectie, waarin hij alle facturen in één batch naar het GEN stuurt.

Singh onderkent twee stromen binnen de doelgroep voor e-invoicing: één van leveranciers die relatief grote aantallen facturen verzenden. Voor hen is de business case gemakkelijk te maken om over te stappen op een *one-to-many* connectie. In het GEN wordt de leverancier file supplier, dat wil zeggen dat hij als leverancier een elektronisch bestand uit zijn factureringssysteem genereert en dat oplaadt in het e-invoicing netwerk. Zijn files worden daar gemapped; er wordt vastgelegd dat zijn specifieke ERP-format is gebaseerd op bijvoorbeeld Oracle. Dan wordt het specifieke ERP-format van de geadresseerde bepaald: deze werkt bijvoorbeeld met SAP en doet dat binnen een iDoc-formaat. Dat wordt eenmalig voor alle klanten vastgelegd. Het opzetten van deze format-bibliotheek is een tijdrovende en ingewikkelde klus. Er zijn vele, vele varianten in ERP-systemen, versies, inrichtingen, etcetera. Zelfs binnen SAP is iDoc geen standaard, daar bestaan vele varianten van. Binnen het GEN zijn tot nu toe meer dan 8000 verschillende formats gedefinieerd. En van een quasi-standaard als XML zijn zeker al 16 verschillende formaten vastgelegd. Dat mappen doe je dus alleen als het volume groot genoeg is. Dat is het al bij 50 facturen per jaar. De drempel ligt volgens Singh echter aanmerkelijk lager dan bij EDI, dus in zoverre is er al een flinke stap gemaakt. Ten tweede biedt LogicaCMG voor leveranciers een optie. Esmeijer legt uit dat e-invoicing op twee manieren kan plaatsvinden: 1. file supplier (zoals hierboven beschreven) en; 2. invoice generator. De invoice generator variant is het typen van factuurgegevens in een webform, die leidt tot een fiscaal juiste e-invoice. Daarnaast scant LogicaCMG ook de resterende papieren stroom, waarna met OCR (Optical Character Recognition) de gegevens worden 'gelezen' en

aangeboden aan het workflow- en ERP-systeem van de geadresseerde. Op deze manier is er een datastroom die het ERP-systeem van de geadresseerde voedt voor drie verschillende stromen: 1. e-invoices via file supplier; 2. e-invoice via invoice generator; 3. scanning en OCR.

Er zijn bedrijven die zelf de OCR toepassen op binnengekomen facturen. Dat kan zeker ge-outsourced worden, omdat de dienstverlener substantiële kostenbesparingen kan realiseren door de schaalgrootte. Er wordt dan voor gezorgd dat de image en de data die geabstraheerd zijn in hetzelfde format komen, als het elektronische netwerk aanlevert. Tussen die twee opties zit eigenlijk nog een stap, dat zijn facturen die per e-mail worden toegezonden, bijvoorbeeld in HTML-, Word-, Excel- of PDF-formaat. Die gegevens zijn al digitaal en dus in te lezen. Het is in feite een papieren bestand, maar in elektronische vorm. Dat is de bovenste flow in afbeelding 1. Dat hele proces is volgens Esmeijer als het ware een opstap naar echte e-invoicing.

e-archiving

Het GEN herformateert dus de elektronische gegevens van de leverancier om ze door te sturen naar de koper. Het systeem maakt ook een image van de factuur, een PDF, zodat

Survey e-invoicing

LogicaCMG deed een representatief onderzoek naar de ontwikkelingen in de Nederlandse markt van invoicing. Hieronder een greep uit de uitkomsten.

- 65 procent van de facturen wordt nog op papier verzonden.
- 30 procent van de facturen gaat via geautomatiseerde verbindingen.
- 84 procent van de respondenten ontvangt 80-100 procent van de facturen van binnen Nederland.
- 15 procent van de respondenten doet al aan e-invoicing.
- 50 procent daarvan heeft een financieel service center (FSSC), 37 procent heeft facturering centraal ingericht. Bij elkaar is dat 87 procent; een bedrijf moet dus hoog in de maturity cycle zitten om aan e-invoicing te doen.
- Bedrijven hebben weinig inzicht in de technische mogelijkheden, erkennen dat en proberen hun kennis te vergroten.
- Van de grote bedrijven doet 21 procent aan e-invoicing en e-archiving.
- 21 procent wil e-invoicing binnen een jaar invoeren.
- 29 procent overweegt het sterk, maar heeft nog geen concrete plannen.
- De onderzoekers verwachten dat in 2009 ongeveer 50 tot 70 procent van de grote bedrijven aan e-invoicing zal doen.

het ook daadwerkelijk een plaatje wordt. De combinatie van data in het juiste format en het plaatje van de factuur, wordt bij de koper naar binnen geschoven. De data gaan het ERP-systeem in, de PDF wordt opgeslagen in het elektronische archief. De PDF is vooral belangrijk omdat het door de elektronische handtekening en een timestamp de rechtsgeldigheid voor de belastingwetgever bepaalt. Want een bedrijf kan alleen op basis van die rechtsgeldige PDF bijvoorbeeld BTW gaan terugvragen en dat kan om veel geld gaan. Daarnaast is het handig om bijvoorbeeld matching-problemen en uitzonderingen in de workflow af te handelen met een 'optische' factuur. Esmeijer benadrukt, dat de factuurdata die door de leverancier naar het GEN worden gestuurd, op dat moment nog geen rechtsgeldige factuur opleveren. Pas nadat het GEN een PDF heeft gegenereerd met signature en timestamp, is de factuur rechtsgeldig en wordt het doorgestuurd naar de afnemer. Bij de verzender blijft alleen de 'voetafdruk' van de data achter in het ERP-systeem; als de klant dat wil kan het GEN een kopie van de aangemaakte PDF terugsturen, zodat hij een kopie in zijn elektronische archief kan bewaren. De PDF wordt sowieso in het netwerk opgeslagen, dus daar kan het ook worden teruggevonden. Handig voor bijvoorbeeld organisaties die zelf nog geen e-archief hebben opgezet, die kunnen dan als dienst het archief bij het GEN raadplegen, vult Singh aan. Aan de koperskant worden de PDF's 15 jaar bewaard (om de in sommige landen verschillende wetgeving te overbruggen). Volgens Esmeijer dicteert de belastingwetgeving dat vaak. In Duitsland moet bijvoorbeeld het e-archief op een server in Duitsland staan. Het GEN van LogicaCMG zit in het Verenigd Koninkrijk, dus daar wordt het opgeslagen. Dus moeten klanten als Henkel en Krupp ervoor kiezen om het zelf op te gaan slaan of aan te sluiten bij de lokale e-archiving service van LogicaCMG in Duitsland.

Het GEN is overigens niet het eigendom van LogicaCMG. Het bedrijf werkt met een aantal partijen samen om tot zo'n e-invoice netwerk service te komen. Er is al een flink aantal partijen in de markt die zo'n service aanbieden. Het Engelse OB10 is bijvoorbeeld een heel belangrijke partij in die markt, toonaangevend noemt Singh hen zelfs, omdat OB10 met name pan-Europese compliance ontzettend goed heeft georganiseerd. Esmeijer voegt daaraan toe, dat e-invoicing in de beginfase van maturatie verkeert en dus nog lang niet is geconsolideerd. Er zijn heel veel nieuwe spelers die de markt betreden. OB10 zit in Londen, een andere grote is het Amerikaanse Xign. LogicaCMG doet voor hun klanten zaken met meerdere partijen, om zo dicht mogelijk bij de wensen en eisen van de klant te komen. En verschillende e-invoicing partijen bieden ook nog eens verschillende randfunctionaliteiten aan, die wat beter 'aankleden' waardoor de propositie nog beter aansluit bij de klant. Kenmerk van een markt in ontwikkeling is het nog ontbreken van standaard-protocollen. Geen van de platformen en aanbieders van e-invoicing

heeft zo'n sterke marktpositie dat aangenomen kan worden dat dat het winnende paard zal zijn. De verschillen tussen de e-invoicing partijen en protocollen zijn groot, constateert Singh, en de partijen zoeken elkaar nog niet op om overstandaards te praten. Ze werken aan hun eigen propositie. De markt dwingt ze nog niet tot samenwerking, maar Singh verwacht dat dat heel snel gaat komen. Nu e-invoicing in de lift zit zullen kopers ook de netwerken dwingen om met elkaar samen te werken, omdat de benefits dan het grootst zijn voor de hele keten.

In Duitsland moet bijvoorbeeld het e-archief op een server in Duitsland staan

Volgens Singh is geen hele grote investering nodig om aan een e-invoicing netwerk mee te doen. Afrekenen gaat op transactiebasis. De klant betaalt aan software/hardware helemaal niets. Het is puur transactie-gebaseerd, een rekening van 32 miljoen euro kost even veel als een rekening van 10 euro, het gaat om de 'tik', om de transactie. Die prijs kan overigens variëren al naar gelang de wensen of de situatie van de klant.

Dat maakt het volgens hem ook voor wat kleinere bedrijven makkelijker om zo'n besluit te nemen, omdat geen ingewikkelde business case trajecten hoeven worden doorlopen of grote diepte-investeringen moeten worden gedaan. De operationele kosten vervangen als het ware de kosten die het bedrijf nu ook maakt, alleen worden ze op een andere manier ingevuld.

Koperskant

Een ander belangrijke component van het GEN is de zogenaamde wervingscampagne. De kracht van de oplossing, stelt Singh. Een e-invoicing oplossing valt of staat immers met de mate van succes dat je hebt om je leveranciers en/of kopers ook op het netwerk te krijgen. Als zij niet mee willen doen, dan houdt het op.

Organisaties beginnen vaak aan de koperskant. De kans van slagen is daar vele malen groter, omdat het makkelijker is om tegen leveranciers te zeggen dat je wel bij ze wilt kopen, maar dat ze dan wel e-invoicing moeten adopteren, dan het als leverancier naar de afnemers toe afdwingen. Bovendien worden de besluiten tot e-invoicing vaak door de wat grotere marktpartijen, de multinationals genomen, voegt Esmeijer daaraan toe. Die hebben *power* genoeg om hun MKB-leveranciers de factuur elektronisch aan te laten leveren. Op dit moment ligt een wervingscampagne voor e-invoicing dus gemakkelijker in de P2P- dan in de O2C-keten.

Pratend over volumes meldt Esmeijer dat bijvoorbeeld bij OB10 momenteel 30.000 organisaties zijn aangesloten, internationaal, van kleinere bedrijven tot hele grote. Zowel kopers als suppliers uit alle denkbare branches. Een echte mix, zonder specifieke uitschieters, aldus Singh. Hij constateert wel dat in het Verenigd Koninkrijk de publieke sector erg in opkomst is, terwijl het in Nederland toch vooral de industriële sector is die erg warm loopt voor e-invoicing. Het algemene beeld is toch dat het sector-overstijgend is. Op dit moment zijn het vooral de grote invoice-volumes, die kopers doen besluiten aan e-invoicing te gaan doen. Maar er zijn meer criteria, stelt Esmeijer. In een voorafgaand adviseringstraject wordt een analyse gemaakt van de hele procesketen en vastgesteld hoe volwassen de financiële functionaliteit is. Het gaat er daarbij om vast te stellen of een organisatie klaar is voor e-invoicing, of dat eerst nog een aantal basale zaken op orde moet worden gebracht, zoals bijvoorbeeld centrale ontvangst van facturen, of de inrichting van een centrale crediteurenfunctie. Op dit moment wordt in Nederland nog tweederde van de facturen op papier verzonden. Dat is de weerbarstige werkelijkheid. E-invoicing moet nog *tractie* gaan krijgen in de Nederlandse economie. Maar dat de omslag gaat komen, staat volgens Esmeijer en Singh vast: zij verwachten dat binnen drie jaar 50 tot 70 procent van de grote bedrijven in Nederland aan e-invoicing zal doen.

Conclusie

Het totale invoicing-verwerkingsaanbod is een goed voorbeeld van BPO, meent Singh. Volgens hem schuilt de kracht in het hybride model, dat zowel het hele digitaliseringsproces (OCR, overtikken van facturen) als e-invoicing omvat. De efficiency-winst zit in de BPO, het overnemen van de hele papierstroom. Via het papier wordt bovendien een ingang naar e-invoicing gecreëerd. Het is vooral het eerste gedeelte van het Purchase-to-Pay proces dat men kan outsourcen, het gedeelte tot aan de invoer van de gegevens in het ERP-systeem en de validatie; dat laatste (codering en goedkeuring van de factuur) zal toch door de organisatie zelf moeten worden gedaan. Esmeijer stelt dat het outsourcen van die stappen zo'n 25 procent oplevert van het totaal aan te behalen besparing, door herinrichting en verbetering van het totale facturatie-proces. Dat laatste kan door verbetering van de aanleverkwaliteit en snellere afhandeling op termijn immers veel meer besparing opleveren. Helaas wordt daar vaak niet naar gekeken.

Tot slot wijst Singh erop dat LogicaCMG niet alleen een oplossing aanbiedt, maar ook daadwerkelijk levert. Er zijn grote klanten die al lange tijd gebruik maken van de diensten. Helaas, zoals zo vaak, mogen er geen namen genoemd worden.

Hans Lamboo is hoofdredacteur van Business Process Magazine.