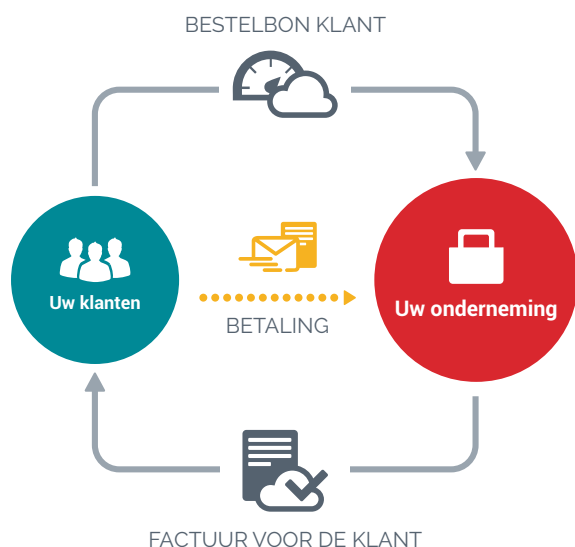


# AUTOMATISERING VAN HET ORDER-TO-CASH PROCES

De verwerkingsprocessen van documenten verlopen in iedere onderneming anders. Veel is afhankelijk van de markt waarop de onderneming actief is, maar globaal genomen moeten hierbij twee kritieke processen worden beheerd: enerzijds Procure-to-Pay (van de vraag tot aankoop tot de betaling van de factuur van de leverancier) en anderzijds Order-to-Cash (van de opname van de bestelling tot de inning van de betaling door de klant). In beide gevallen vormen de snelheid en de nauwkeurigheid waarmee wordt gewerkt, belangrijke indicatoren voor de prestaties van de onderneming. Die prestaties worden immers in hoge mate beïnvloed door het beheer van de papieren documenten en de fouten die verband houden met de manuele behandeling van de gegevens van die documenten.

De oplossingen van Esker voor de behandeling van de bestellingen en de facturen voor de klanten (het Order-to-Cash proces) worden in de bestaande applicaties geïntegreerd en zorgen ervoor dat de onderneming geen manuele taken meer moet uitvoeren die haar productiviteit inperken. Dit geldt zowel voor de oplossingen die in de licentiemodus worden geïmplementeerd als de oplossingen die in de vorm van dienstverlening worden gebruikt. Deze oplossingen helpen de ondernemingen om enerzijds hun kosten te drukken en anderzijds de tijd te beperken die ze anders zouden besteden aan het innen van de facturen van de klanten.



## Uitdagingen van de Order-to-Cash cyclus

Verwerkingsprocessen van de documenten die in de Order-to-Cash cyclus manueel worden beheerd, kunnen in sommige gevallen 30 % van de operationele kosten vertegenwoordigen. Toch beschouwen slechts weinig ondernemingen tot op de dag van vandaag automatisering van die processen als een van hun strategische prioriteiten.

Andere ondernemingen hebben wel al duidelijk gemerkt dat de automatisering van die processen een rechtstreekse impact hebben op heel belangrijke aspecten van hun activiteiten:

- beheer van bestellingen
- invoeren van bestellingen
- facturering
- kredietbeheer
- innen van schuldvorderingen

Bovendien blijft hun efficiëntie op die vlakken beperkt zolang die processen op papieren documenten gebaseerd zijn.

### Invoeren van bestellingen

Wanneer bestellingen van klanten manueel worden ingevoerd en behandeld, worden ondernemingen soms geconfronteerd met bestellingen die bijna 3 dagen of nog langer worden geblokkeerd.

Manuele behandeling dreigt niet alleen het niveau van de klantentevredenheid nadelig te beïnvloeden, maar blijkt ook het behalen van de volgende doelstellingen te bemoeilijken:

- de inspanningen die worden geleverd om de groei van de activiteiten met beperkte middelen op te vangen;
- het doeltreffende beheer van de uitzonderingen en van de bestellingen die op een bepaald moment worden behandeld;
- de terugdringing van het foutenpercentage en de retournering van waren.

### Facturering klanten

Ondernemingen zoeken oplossingen om de kosten te voorkomen die gepaard gaan met de verzending van de facturen voor hun klanten met de post. Deze kosten kunnen in sommige gevallen tot € 10 per factuur oplopen. Toch vinden veel ondernemingen het nog altijd belangrijker om de voordelen van elektronische facturering niet te benutten, omdat veel klanten hun facturen en hun leveringsbonnen nog altijd liever per post ontvangen. De beperking om die documenten te verzenden op het moment dat ze (elektronisch) worden opgesteld, brengt vertragingen in de betalingen met zich, waardoor de DSO langer wordt.

## Voordelen van de automatisering van de Order-to-Cash cyclus

De automatisering van de verwerkingsprocessen van documenten die verband houden met de Order-to-Cash cyclus biedt aanzienlijke voordelen, aangezien hiermee het aantal manuele taken kan worden verminderd die met iedere stap van deze processen verbonden zijn.

De automatisering van de Order-to-Cash cyclus biedt ondernemingen om de volgende redenen een concurrentievoordeel:

- vermindering van het aantal achterstallige betalingen en verkorting van de gemiddelde betalingstermijn (DSO), optimalisatie van de cashflow-toestand en vermindering van de nood aan bedrijfskapitaal;

- verbetering van de verhouding schulden/eigen vermogen, vermindering van de behoefte aan externe financiering en verbetering van de waardering van de onderneming bij kredietverzekeringsmaatschappijen;
- versterking van de commerciële relaties door een grotere klantentevredenheid;
- vrijgave van middelen, waardoor de onderneming de kans krijgt om zich op haar core business te concentreren;
- besparing van kosten en tijd die gepaard gaan met de verschillende fasen van het Order-to-Cash proces.

De oplossingen van Esker voor het beheer van de bestellingen van klanten en de facturering omvatten de invoering van de gegevens, de vormgeving van de documenten en de verspreiding, de indexering en de archivering van de documenten.

#### Automatisering van de behandeling van de bestellingen door klanten

De klanten van Esker stellen na de invoering van onze oplossing vast dat de kosten voor de behandeling van de bestellingen van klanten met 40 tot 70 % dalen, dat er 40 tot 90 % minder tijd wordt besteed aan de behandeling van die bestellingen en dat er 95 % minder incidenten worden genoteerd in verband met de bestellingen. Door de ontvangst, de invoering en de controle van de bestellingen door klanten te optimaliseren, kunnen de ondernemingen ook sneller reageren op bestellingen en beschikken ze over een duidelijker zicht en meer controle over het proces.

De klanten van Esker kunnen op die manier:

- de gemiddelde termijn voor de behandeling van de bestellingen van 43 minuten tot 11 seconden terugdringen;

- de tijd die nodig is om een bestelling van 6-12 pagina's met 300 regels-artikelen te behandelen, van 4 uur tot 10 minuten terugbrengen;
- een nauwkeurigheidspercentage van 99,6 % bereiken en behouden;
- een groei van het volume van de bestellingen met 20 % opvangen zonder dat daarvoor extra personeel moet worden aangeworven;
- de behandelingstijd met 76 % terugdringen;
- 12 faxtoestellen schrappen die vroeger alleen werden gebruikt voor de ontvangst van de bestellingen door klanten.

#### Automatisering van het factureringsproces voor klanten

Met de automatische verzending van de facturen besparen ondernemingen die van de oplossingen van Esker gebruikmaken, 96 % van de tijd die ze eerder nodig hadden voor de verwerking van de documenten en besparen ze gemiddeld 40 tot 80 % op de verzendingskosten. Iedere factuur kan automatisch worden verwerkt en in real time elektronisch worden verzonden. De klanten kunnen ook kiezen in welk formaat ze hun factuur willen ontvangen.

De klanten van Esker konden op die manier:

- hun DSO gemiddeld met 3 dagen inkorten;
- de termijn voor het verzenden van hun facturen van 4 dagen tot 45 minuten terugbrengen;
- de verzendingskosten voor hun facturen met de helft beperken;
- bijna 250 uur per week besparen;
- de termijn van laattijdige betalingen met minstens 5 dagen inkorten.

Verschillende ondernemingen haalden intussen al de oplossing van Esker voor de automatisering van het Order-to-Cash proces in huis:



**MEDRAD**  
Performance. For life.™

**AERO** technologies



**Legoueix**



**SAMSUNG**  
ELECTRONICS

**Kimball**  
Electronics Poland



**VISY**  
PACKAGING AND RECYCLING  
FOR A BETTER WORLD.



©2014 Esker S.A. Alle rechten voorbehouden. Esker en het logo van Esker zijn commerciële merken van Esker. Alle andere merken die in dit document worden vermeld, behoren toe aan hun respectievelijke eigenaars.



Esker SA  
10, rue des émeraudes  
69006 Lyon  
Tél. : +33 (0)4 72 83 46 46 – Fax : +33 (0)4 72 83 46 40  
info@esker.fr – www.esker.fr

Volg ons op