

7 redenen om de verwerking van salesorders via het ERP-systeem te automatiseren

In het huidige economisch klimaat is een positief resultaat wellicht onvoldoende. Een positieve cashflow kan net zo belangrijk zijn voor het voortbestaan van een organisatie. Toch zijn er nog veel bedrijven die onnodig grote bedragen aan cash in hun debiteurenbedrijfsvoering vast hebben staan. De vraag is hoe deze activa naar cash kunnen worden geconverteerd, toekomstige oninbare vorderingen en tekorten kunnen worden vermeden, terwijl klantrelaties behouden blijven en worden verbeterd. Het beknopte antwoord is om de order-to-cash-processen te stroomlijnen en te automatiseren, communicatie en interactie tussen afdelingen te verbeteren, het vermogen en de bereidheid van de klant om op tijd te betalen te evalueren, en de tijd van order naar bevestiging naar fulfilment naar facturering naar inning te minimaliseren.

Het uitgebreide antwoord is ingewikkelder. Het beginpunt ligt echter bij de salesorder, aangezien dat document de basis vormt voor alle daaropvolgende acties. In de bewoordingen van de Aberdeen Group: "Hoewel veel van de order-to-cash-gesprekken draaien om krediet en inning, begint het allemaal met ordermanagement. Dit is een gebied waar de best-in-class 2,3 keer zo vaak gestandaardiseerde processen hebben geadopteerd dan achterblijvende bedrijven (laggards). Met een groot deel van het post-orderproces dat afhankelijk is van nauwkeurige informatie, heeft standaardisatie van meet af aan het doel om de valkuilen van 'een slechte aanvoer zorgt voor een slecht resultaat' te vermijden. Hier verzekert standaardisatie dat de juiste gegevens worden verzameld, zodat deze in het traject van order naar fulfilment naar facturatie compleet en nauwkeurig blijven."

De knelpunten van het traditionele salesorder proces

Van oudsher komen inkooporders op een aantal manieren binnen: in een envelop, via de fax, in een e-mailpostvak (als pdf of in afbeeldingsindeling bijgevoegd in e-mails), EDI, elektronische order, of, van meer recente datum, als een XML-bestandsoverdracht. Om deze in het ERP-systeem te krijgen, vereisen ze allemaal hun eigen voorbereidings- en overdracht proces. Het enige dat ze gemeen hebben is dat ze onduidelijk zijn - het is niet mogelijk om een helder overzicht van de totale ordervoorraad te hebben, om te prioriteren, of om klanten eruit te filteren die hun kredietlimieten hebben overschreden. Daarnaast duurt de handmatige invoer van ordergegevens te lang en is deze vatbaar voor fouten.

Wanneer de informatie eenmaal in het ERP-systeem is ingevoerd, zou het eenvoudig moeten zijn om de inkooporder van de klant om te zetten naar een salesorder van het bedrijf. Dat is vaak echter niet het geval. Orders vereisen vaak een uitgebreide, persoonlijke afhandeling, omdat:

- Het bepalen van de klant ingewikkeld kan zijn in geval van verspreide klantenorganisaties (complexe verzenden-aan-, verkocht-aan- en factureren-aan-partijen)
- Het materiaal dat werd besteld, onbekend is
- Het materiaal dat werd besteld, bekend, maar niet verkrijgbaar is

- De prijsvorming niet overeenkomt.
Ingevoerde gegevens worden gevalideerd tegen beschikbare voorraad, overeengekomen prijzen, enz. en verwerkt in een salesorder, waardoor productie- en/of sales- en verzendingsprocessen in werking worden gesteld. Order to Cash - 7 redenen om de verwerking van salesorders via het ERP-systeem te automatiseren
- Het lastig is om het orderproces te traceren } Gegevensvalidering en controleprocessen langzaam verlopen
- De afhandeling van uitzonderingen lastig is

Het overzicht van een efficiënt en effectief proces

In de bewoordingen van een financieel manager: "Zonder het proces eerst op te schonen, kunnen bedrijven heel eenvoudig steeds dezelfde fouten blijven maken."

In een recent onderzoek heeft de Aberdeen Group de geldigheid van het best-in-class PACEmodel vastgesteld. PACE betekent hier Pressures, Actions, Capabilities en Enablers (druk, acties, mogelijkheden en aanjagers):

"Voor het leveren volgens de belofte van een efficiënte en effectieve order-to-cash-cyclus is een combinatie van strategische acties, organisatorische mogelijkheden en aanjaagtechnologieën noodzakelijk die als volgt kunnen worden samengevat:

- Standaardisatie van processen en systemen om handmatig werk te verwijderen, snellere en nauwkeurigere resultaten te stimuleren en de zichtbaarheid te verbeteren
- Doorlopende communicatie met collega's, zakenpartners en klanten om te verzekeren dat de benodigde informatie voor alle partijen bij alle transacties beschikbaar is
- Continue bewaking van prestaties en gebruik van oorzaak analyses om afwijkingen te identificeren, te documenteren en op te lossen"

Het best-in-class PACE Framework Aberdeen Group:

Pressures	Actions	Capabilities	Enablers
Printing			
Pressure to reduce overall costs	Streamline administrative processes to remove non-value-added steps Increase the usage of electronic invoicing	Real-time visibility into outstanding invoice volumes and status Billing and collections are integrated with order entry and credit with no duplicate data entry Major process steps are automated and only require minimal manual intervention in case of exceptions Collaboration between Finance, Credit, and Sales to optimize sales based on collectability Standardized enterprise-wide procedures for quotation and order management	Electronic invoicing Integrated order entry, procurement, planning and fulfillment, and financial management Electronic workflow automation Business Intelligence and analytics Performance dashboards Customer self-service portal

Aberdeen Group: The Order-to-Cash Cycle - Enhancing Performance with Process Automation, July 2011

Gartner stelt dat: "De primaire focus van salesordermanagement de vastlegging en het management van orders via verschillende kanalen is (zoals het internet, verkoopbuitendienst en het callcenter), in samenwerking met ERP-backofficeapplicaties."

Gartner, Robert P. Desisto: Hype Cycle for CRM Sales, 2012

Als gevolg kan de geautomatiseerde stroom die door een inkomende inkooporder in werking wordt gesteld, er als volgt uitzien:



End-to-end sales order automatisering: orders ontvangen uit verschillende bronnen, vastgelegd, geëxtraheerd en geconverteerd naar salesorder in het ERP-systeem.

Verkrijgen van de voordelen

“Het end-to-end C2C-proces wordt binnen een organisatie beïnvloed door verschillende gebieden. Om succesvol te zijn moet ieder transformatie-initiatief dat wordt genomen om de effectiviteit van het proces te verbeteren, de kruis functionele afhankelijkheden van C2C erkennen.”

The Hackett Group: Customer-to-Cash Process Perspective, juli 2011 1.

1. Versnellen en consolideren van het proces

“Zorg er in de geest van “alles de eerste keer goed te doen”, voor dat de order-to-cash-cyclus begint met nauwkeurige, betrouwbare informatie. Bedrijven die deze processen hebben gestandaardiseerd, melden 30% lagere factuuraantallen die handmatige interventie vereisen dan degene die dat niet hebben gedaan.”

Aberdeen Group: The Order-to-Cash Cycle – Enhancing Performance with Process Automation, juli 2011

Voor het behandelen van de complexiteit van invoermedia is een oplossing nodig die orders kan aannemen in ongeacht welke indeling die een klant verzendt, en deze omzet in een elektronische order. Het belangrijkste uitgangspunt is hier om klanten orders in iedere indeling te laten verzenden; of dat nu per fax, e-mail, elektronische order, EDI, papier of XML is, gegevens en orderbeelden te interpreteren en over te dragen naar een gecombineerde workflow voor verwerking.

- Een fax wordt bij voorkeur geïnterpreteerd als een beeld van de faxserver om bij het printen en scannen het toevoegen van fouten te vermijden.
- Een pdf via e-mail dient te worden geïnterpreteerd als een beeld, tenzij de tekst laag beschikbaar is voor vastlegging.
- Een papier wordt, natuurlijk, gescand en geïnterpreteerd.

- Een EDI of andere B2B-elektronische order wordt geïnterpreteerd en onmiddellijk overgedragen.
- Een XML-document moet worden afgestemd op een in-house-standaard om een correcte gegevensoverdracht te waarborgen. Aangezien er vele XML-standaarden zijn, is een eenvoudige en betrouwbare methode voor afstemming vereist.

Tijdige en betrouwbare vastlegging en overdracht naar het ERP-systeem stelt een inkomende order snel beschikbaar voor het systeem en voor alle betrokken partijen om daarna efficiënt te worden verwerkt.

Geautomatiseerde vastlegging vermindert de vereiste hoeveelheid handmatig werk en het aantal fouten dat wordt veroorzaakt aanzienlijk.

2. Klantrelaties op een hoger plan brengen

Het waarborgen van een hoog klantenserviceniveau is uiterst belangrijk voor bedrijven om de concurrentie op de markt voor te blijven. Dat betekent ook dat klanten verloren kunnen gaan, wanneer een gebrek aan totale zichtbaarheid van inkomende orders leidt tot een lager en verschillend reactievermogen. Het stroomlijnen van de order-to-cash-cyclus, met inbegrip van de automatisering van het salesorder proces, komt een heel eind daaraan tegemoet om dat te verhelpen.

- Het snel en nauwkeurig genereren van salesorders leidt tot snellere orderbevestiging en orderfulfilment.
- Correcte salesorders genereren correcte zendingen met correcte leveringsbonnen en correcte daaropvolgende facturen.
- Alle vragen die klanten mogelijk hebben, kunnen op tijd en correct worden beantwoord, wanneer de vereiste informatie beschikbaar is via een elektronische bewaarplaats.
- Een transparant proces voor inkomende orders biedt middelen voor het prioriteren van klanten, om gegarandeerde leveringstijden aan te houden en tijdig informatie te leveren voor het geval er iets misgaat.

Een CSR (Customer Service Representative, vertegenwoordiger van de klantenservice) die is bevoegd om alle orders te beheren en te benaderen, heeft meer tijd om klanten te bedienen en de klanttevredenheid te waarborgen.

3. Vergroten van zichtbaarheid

Automatisering maakt het mogelijk om eenvoudig manieren voor het prioriteren van orders in te stellen. Dit is tegenwoordig één van de fundamentele kwesties voor vele bedrijven bij orderverwerking: geprioriteerde klanten, spoedorders en producten met SLA's (serviceniveauovereenkomsten) die verzending binnen een gespecificeerd tijdsbestek garanderen.

Met een elektronische bewaarplaats die toegankelijk is voor iedere bevoegde CSR, kunnen vragen van klanten ook meteen en correct worden beantwoord. (Papier kan het klantenserviceniveau gemakkelijk verlagen, omdat, wanneer klanten vragen stellen over hun bestellingen, het voor CSR's lastig is om dit te traceren. En wanneer klanten hun vertrouwen in een bedrijf beginnen te verliezen, zullen ze mogelijk over iedere bestelling gaan bellen, of zelfs hun klandizie elders onderbrengen.)

4. **Verlagen van kosten**

“De bedrijven die grote stappen in het order-to-cash-proces hebben geautomatiseerd, meldden aantallen twijfelachtige facturen die 27% lager waren dan andere. Gemiddeld zijn ze tevens in staat om 14% meer facturen per maand te verwerken met 9% minder personeel dan hun niet-geautomatiseerde collega's.”

Aberdeen Group: The Order-to-Cash Cycle – Enhancing Performance with Process Automation, juli 2011

De besparingen hebben betrekking op de automatisering van handmatige processen. Er kan echter nog veel worden gewonnen door het versnellen van de volgende handeling. Interactie tussen afdelingen, aangezet door bedrijfsregels binnen het ERP-systeem, faciliteren iedere stap; van controles van de voorraad tot controle van de kredietstatus tot goedkeuringen tot fulfilment tot facturering tot afstemming van betalingen.

“Het instellen van duidelijke processen en richtlijnen ten tijde van de verkoop levert een grote bijdrage aan het voorkomen van latere problemen. De best practices omvatten het ontwerp van een kredietbewakingssysteem dat de cashflow optimaliseert, terwijl het de organisatie beschermt tegen het verlengen van krediet aan bestaande klanten die hun kredietlimieten hebben bereikt.”

5. **Inkorten van DSO (Days Sales Outstanding, dagen uitstaande verkopen)**

In plaats van middelen en energie te spenderen om achter niet-betaalde facturen aan te jagen, is er een betere aanpak om de integratie van activiteiten te verbeteren in het volledige order-to-cash-proces. Een belangrijke indicator van best practices is de mate van integratie tussen de salesorderinvoer en de klantenfacturering.

“Financiële organisaties van wereldklasse hebben veel minder debiteuren die 90 dagen of meer uitstaan. Samen met de verbetering van de cashflow verminderen superieure prestaties de noodzaak voor werkkapitaal.”

The Hackett Group: Customer-to-Cash Process Perspective, juli 2011

Veel klanten beginnen hun cyclustijd voor crediteuren op de datum van ontvangst van de factuur. Als gevolg moet de financiële afdeling zo spoedig mogelijk nadat de levering is bevestigd, worden gewaarschuwd. De salesorder dient zo correct en volledig te zijn dat een factuur automatisch en zonder vertraging kan worden gegenereerd en verzonden.

Wanneer een klant een factuur met een fout ontvangt, zorgt dit voor een mogelijk knelpunt bij de betaling ervan. Tegenwoordig bekijken inkoopafdelingen facturen nauwkeuriger dan ooit en zullen eerder een intern crediteurenproces stoppen en de betaling uitstellen. Redenen te meer om een fundament te creëren met een correcte en complete salesorder.

6. **Verbeteren van de cashflow**

“In een poging om hun liquiditeitspositie te verbeteren, richten de meeste bedrijven zich op activiteiten die plaatsvinden na de levering van een product of een service. De structuur van de verkoop zorgt echter voor alles dat daarna komt. Daarom hangt in niet geringe mate of

een account uiteindelijk gemakkelijk of moeilijk te innen is, af van wat er voorafging aan het ondertekenen van het contract.”

The Hackett Group: Customer-to-Cash Process Perspective, juli 2011

De wereld is nog steeds in grote mate op papier gebaseerd. De prestatievoordelen van elektronische transacties vormen echter een overtuigende reden om aantallen van elektronische salesorders (gegenereerd uit inkomende inkooporders), facturen en betalingen verder te laten stijgen. Volgens de Aberdeen Group bereiken bedrijven die hoge aantallen elektronische transacties melden, veel lagere aantallen debiteuren die al lang opeisbaar zijn: veel elektronische IO's (36% beter dan degene met lage aantallen), facturen (37% beter) en betalingen (25% beter).

De focus op de meest belangrijke accounts heeft ook andere voordelen. Door goed te letten op belangrijke klanten kan het bedrijf de problemen met de grootst mogelijke gevolgen sneller opsporen; of het nu over een geschil over een grote debiteur gaat of een klant in financiële problemen.

7. Waarborgen van SOX-naleving

In onze mondiale wereld spelen landsgrenzen een kleinere rol dan eerst, omdat het nu gaat over internationaal zakendoen. Als gevolg zijn nieuwe financiële regels en richtlijnen verschenen die ook over de grens gelden. In de VS heeft de Sarbanes-Oxley Act (SOX) als doel om corporate governance te versterken en beleggers en aandeelhouders de mogelijkheid te bieden het vertrouwen weer te herwinnen na financiële bedrijfsschandalen. In zowel de EU als in Japan worden nu vergelijkbare wetten besproken.

- Het gebruik van documentenautomatisering vergroot de transparantie, betrouwbaarheid en integriteit van de interne financiële bewaking van organisaties en biedt tegelijkertijd de middelen voor een compleet auditspoor. Daarom faciliteert dit ook de naleving van hedendaagse eisen van een dergelijke wetgeving.
- Veiligere afhandeling minimaliseert het risico dat verkeerde informatie in het systeem wordt ingevoerd. Er wordt algemeen erkend dat het gebruik van geavanceerde OCR-technologie veel minder fouten oplevert dan dat het geval is bij handmatige gegevensinvoer.
- Een logbestand is uiterst belangrijk, wanneer de interne financiële controle wordt aangepast aan de SOX-wetgeving. Hierin dient iedere uitgevoerde actie te worden geregistreerd. Het moet duidelijk zijn, wie wat deed en wanneer. Het logboek dient in iedere fase in lijn te zijn met het document en dient toegankelijk te zijn na archivering.
- Elk IT-systeem met goede beveiligingsmaatregelen moet het alle onbevoegden echt moeilijk maken om toegang te verkrijgen. Een passende automatiseringsoplossing dient een integraal authenticatiesysteem te bevatten in combinatie met een gelijkwaardige structuur voor het netwerk. Gezamenlijk vormen deze twee een zeer goede bescherming.

Gartner, over de voordelen van automatisering

De voordelen van de automatisering van salesorder processen werden onlangs door Gartner duidelijk samengevat in een rapport:

“Verbeteringen in ordermanagement vergroten de nauwkeurigheid van orders, maken hogere inkomsten mogelijk door het verminderen van de verborgen kosten na de verkoop om onjuiste orders te corrigeren en zorgen voor verbeterde transparantie. Bovendien moeten mogelijkheden voor ordermanagement de cyclustijd inkorten die is vereist om orders af te ronden en productleveringen op tijd bij klanten te krijgen. En daardoor dalen weer retouren en afprijzingen. Dit dient ook van invloed te zijn op de ervaring van de klant met de organisatie, omdat er dan minder orders met problemen zijn die uiteindelijk worden geretourneerd en afgeprijsd. Door de nauwkeurigheid van orders te vergroten, kan de verkoop binnen-/buitendienst zich richten op verkoopactiviteiten.”

Gartner, Robert P. Desisto: Hype Cycle for CRM Sales, 2012

Onderzoeksbevindingen van de Hackett Group onthuld:

Het genereren van cash door verbetering van de effectiviteit van C2C

Organisaties die C2C verbeteren, hebben de neiging om zich te richten op aan efficiency gerelateerde metrieke en directe verwerking kosten. Terwijl een typische onderneming van verpakte consumentengoederen die \$ 10 miljard waard is, bij dit soort inspanningen mogelijk \$ 12 - \$ 15 miljoen aan besparingen zou kunnen behalen, heeft recent onderzoek van Hackett aangetoond dat verbeteringen in effectiviteit daarentegen gemakkelijk \$ 75 - \$ 110 miljoen zouden kunnen opleveren.

Bedrijven dienen hun C2C-proces van begin tot eind te identificeren om kansen te ontdekken op gebieden als:

- Optimalisatie van debiteuren
- Fouten en boetes
- Operationele kosten van businessunits
- Directe verwerkingskosten

Procesautomatisering door Readsoft from Kofax in samenwerking met Simac Document Solutions.

De verwerking van salesorders vormt slechts een deel van het end-to-end automatiseringsaanbod van Readsoft from Kofax in samenwerking met Simac Document Solutions.

We bieden geautomatiseerde vastleggings- en workflow-ondersteuning voor de volledige order-to-cash- en purchase-to-pay-processen. U krijgt een enkel toegangspunt voor alle bevoegde gebruikers met een gebruikersvriendelijke interface. Klanten van Readsoft from Kofax en Simac Document Solutions waarderen de volledig geïntegreerde, compleet transparante oplossing die door het ERP-systeem is gecertificeerd.

