

DIGITAAL FACTUREREN

De toekomst voor het verwerken van verkoopfacturen



**Naam: Sharda Roedalsingh Boedhoe
Studentnummer: 07067224
's-Gravenhage
Juli 2010**

**Auteur: Sharda Roedalsingh Boedhoe
Afstudeeropdracht: Digitaal Factureren**

VOORWOORD

Dit rapport heb ik geschreven in het kader van mijn afstudeeropdracht, ter afronding van mijn studie Bedrijfseconomie Compact, aan de Haagsche Hoge school.

Cendris, mijn werkgever, is ongeveer een jaar geleden begonnen met het implementeren van het systeem, Business Portal, om digitaal te kunnen factureren. Mijn ervaringen die ik heb opgedaan tijdens de implementatieperiode, hebben ook als basis gediend voor dit rapport.

Hierbij wil ik mijn docent Dhr. A.M. van Os, docent aan de Haagse Hogeschool, bedanken voor zijn begeleidende en ondersteunende rol. Tevens wil ik mijn man Sanjay Roedalsingh en zoon Arwien Roedalsingh, mijn manager Dhr. Jaap Roos en Dhr. Mike Glandorf bedanken voor hun steun en suggesties voor het tot stand komen van dit rapport.

INHOUDSOPGAVE

1. Inleiding	6
2. Cendris	7
2.1 Missie en Visie van Cendris.....	8
2.2 Kernactiviteiten van Cendris.....	9
2.3 Financiële Administratie Cendris Accend	10
3. Digitaal verwerken van verkoopfacturen	11
3.1 Waarom overstappen op digitale facturatie	11 t/m 12
3.2 Zelf digitaal factureren of uitbesteden.....	12 t/m 13
3.3 Invloed digitale facturatie op Administratieve Organisatie en maatregelen van interne beheersing.....	14 t/m 15
3.4 Aandachtspunten bij implementatie digitale facturatie.....	15
4. Beschrijving huidige facturatie proces binnen Cendris	16
4.1 Huidige werkwijze Cendris Accend	16
4.2 Problemen bij de huidige werkwijze	17
4.3 Toekomstige oplossing: Digitale facturatie	18 t/m 21
4.4 Implementatie Business Portal Accend	22 t/m 32
5. Gewenste werkwijze Cendris Accend	33 t/m 34
6. Conclusie	35
7. Literatuurlijst	36
8. Bijlagen	37 t/m 40

SAMENVATTING

In dit rapport is het digitaal verwerken van verkoopfacturen beschreven. Het digitaal verwerken van facturen, elektronisch factureren, leidt tot een aantal voordelen. Elektronisch factureren bespaart veel tijd en geld.

Voordelen digitaal factureren:

- Bespaart directe en indirecte kosten;
- Vermindert klantvragen;
- Verhoogt efficiency facturatie proces;
- Voorkomt handmatige fouten;
- Elimineert simpele en eenvoudige facturatie werkzaamheden;
- Verbetert kwaliteit van facturatie processen.

De volgende punten zijn in het algemeen in dit rapport geanalyseerd:

- Waarom overstappen naar digitale facturatie?
- Uitbesteden of zelf doen.
- Invloed van digitale facturatie op de Administratie Organisatie en Interne beheersing.
- Implementatie digitale facturatie.

Daarnaast zijn aantal punten geanalyseerd voor digitale facturatie Cendris in dit rapport:

- Huidige verwerking van de verkoopfacturen.
- Problemen bij huidige verwerking verkoopfacturen.
- Digitale facturatie Cendris Accend.
- Implementatie digitale facturatie Cendris Accend.

De meeste organisaties zullen de verkoopfacturen verwerken volgens de werkwijze van Cendris Accend. De problemen bij het verwerken van verkoopfacturen zal per organisatie anders zijn. Voor Cendris Accend is de belangrijkste reden, dat steeds meer klanten facturen digitaal willen ontvangen in hun gewenste formaat.

Voor het slagen van de implementatie van de digitale facturatie is de steun van het management en enthousiasme van de medewerkers heel belangrijk. De medewerkers moeten dagelijks met het systeem werken. De medewerkers moeten het nieuwe systeem zien als een hulpmiddel om hun werkzaamheden te vergemakkelijken, waardoor ze meer tijd over hebben om andere werkzaamheden te doen.

Onderlinge communicatie en betrokkenheid zijn heel belangrijk tijdens de implementatieperiode, maar ook daarna als de applicatie in productie is genomen.

Belangrijk is de klant. De klant is koning en door digitaal te factureren, kunnen we voldoen aan de vragen en eisen van de huidige en nieuwe klanten.

Implementatie van digitale facturatie brengt ook de nodige kosten met zich mee:

- Eenmalige implementatiekosten;
- Aanrekening van een license fee voor een periode van 3 jaar;
- Maandelijkse aanrekening van de verbruik- en onderhoudskosten.

Belangrijke kwalitatieve voordelen:

- Besparing op directe en indirecte kosten. Binnen Cendris Accend kan er jaarlijks een besparing van ongeveer € 18.000, - op directe en indirecte kosten worden gerealiseerd.
- Cashflow, de verkoopfacturen worden sneller ontvangen door de klanten en na akkoord sneller worden betaald. Het sneller betalen van de verkoopfacturen heeft positieve invloed op de cashflow.

1. INLEIDING

De markt voor digitaal (elektronisch) factureren ontwikkelt zich in snel. In februari 2009 is de Nederlandse wetgeving met betrekking tot elektronisch factureren gewijzigd. De elektronische factuur is nu wettelijk gelijkgesteld met de papieren factuur. Digitaal factureren is het elektronisch verzenden en ontvangen van facturen tussen klanten en leveranciers. Het grote voordeel ervan is, dat het menselijk handelen in het crediteuren- en debiteurenproces en de daarbij behorende fysieke papierstroom wordt vervangen door gezamenlijke afspraken, die door systemen opgevolgd kunnen worden. Hierdoor kan effectiever en efficiënter worden gewerkt, wat aanzienlijke kostenbesparingen met zich meebrengt.

Om het facturatieproces effectiever en efficiënter te laten verlopen en hierdoor kostenbesparingen te creëren moeten een aantal zaken in kaart gebracht en geanalyseerd worden.

Doelstelling

Een rapport schrijven waarin inzicht wordt verkregen hoe de effectiviteit en efficiency van een organisatie kan worden verbeterd door het implementeren van een nieuw systeem.

Onderzoeksvragen

De volgende probleemstelling wordt beantwoord in dit rapport:

Hoe kan Cendris de bewerking en verzending van facturen efficiënter en effectiever uitvoeren?

Om een zo goed mogelijk antwoord te geven op de probleemstelling, zijn de volgende subprobleemstellingen beantwoord:

- Op welke wijze vindt de huidige facturatie binnen Cendris?
- Wat zijn de problemen bij de huidige situatie?
- Welke oplossing heeft Cendris voor deze situatie?
- Hoe verloopt de implementatiefase van digitale facturatie?

Opzet van dit rapport

Dit rapport bestaat uit 8 delen. Ieder deel bevat informatie over de verschillende onderzoeken die verricht zijn;

1. Inleiding.
2. Beschrijving van de organisatie. Missie, visie en kernactiviteiten van Cendris.
Beschrijving financiële administratie Cendris Accend.
3. Waarom overstappen op digitale facturatie? Zelf doen of uitbesteden digitaal factureren?
Welke invloed heeft het op de administratieve processen en interne beheersing? Welke aandachtspunten bij implementatie?
4. Huidige werkwijze. Welke problemen bij de huidige werkwijze? Oplossing en implementatie digitale facturatie
5. Gewenste werkwijze Cendris Accend.
6. Conclusies
7. Literatuurlijst
8. Bijlagen

Auteur: Sharda Roedalsingh Boedhoe
Afstudeeropdracht: Digitaal Factureren

2. CENDRIS

Cendris, een onderdeel van TNT Post, heeft 4.000 medewerkers in dienst. Het bedrijf biedt een compleet portfolio aan specialistische oplossingen voor directe communicatie, data en document management. Cendris geeft advies over het vinden en behouden van klanten en biedt diensten aan op het gebied van callcenter activiteiten, printoplossingen en direct mail.

Cendris helpt de klanten bij het realiseren van hun marketing en sales doelen:

- het vinden en werven van nieuwe klanten;
- het ontwikkelen en binden van bestaande klanten en
- het terugwinnen van verloren klanten.

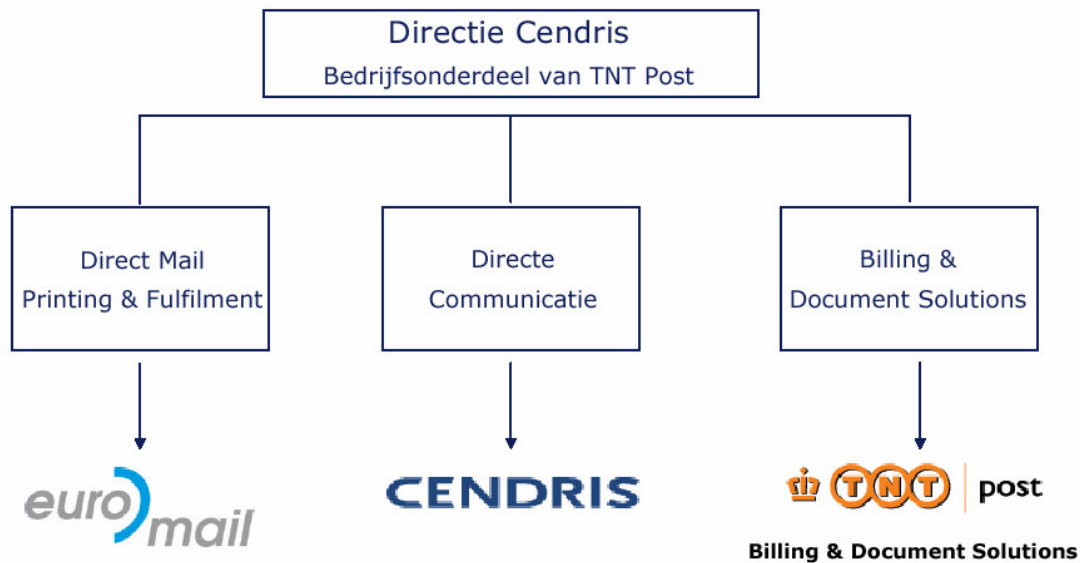
Cendris doet dit door de inzet van een breed portfolio aan directe communicatie oplossingen:

- Doelgroepadvies;
- Data kwaliteit;
- Marketing intelligence;
- Event en trigger marketing;
- Klant contact.

Cendris kent vier belangrijke bedrijfsonderdelen:

- TNT Billing & Document Solutions
- Cendris Customer Information
- Cendris Customer Contact
- Cendris Campagne Management

Cendris is zich bewust van haar maatschappelijke verantwoordelijkheid en ondersteunt actief het World Food Programme van de Verenigde Naties.



2.1 Visie en Missie Cendris

Visie Cendris

Gedegen en actuele kennis over doelgroepen is belangrijker dan ooit. Directe communicatie staat centraal bij Cendris. Cendris wil de klanten optimaal adviseren over hoe zij hun klanten kunnen vinden, binden en bereiken, en via welk kanaal.

Missie Cendris

Om de hoogstaande kwaliteit van Cendris producten en diensten te garanderen, wordt voortdurend onderzoek gedaan over de markt, doelgroepen en mediakanalen.

Met de grootste adressenbestanden van consumenten en zakelijke relaties van Nederland is Cendris marktleider op het gebied van data en documenten en bezit de meest uitgebreide databases wat betreft doelgroepen, lifestyle en de zakelijke markt.

2.2 Kernactiviteiten Cendris

Kernactiviteiten van Cendris zijn op het gebied van communicatie, data en document management.



De kernactiviteiten zijn onderverdeeld in vijf categorieën¹;

1. Doelgroepinformatie:

Samen met een groot aantal uiteenlopende opdrachtgevers voert Cendris dagelijks gerichte e-mail campagnes uit.

2. Print en Fulfilment:

Cendris verricht activiteiten rond drukwerk voor de laagst mogelijke kosten.

3. Datakwaliteit:

Cendris kan adresbestanden verrijken met nuttige adressen, waardoor de klant een optimale database heeft.

4. Campagne Management:

Cendris verzorgt voor marketing campagne voor klanten.

5. Contactcenter services:

Contactcenter services houdt zich bezig met het organiseren en afhandelen van contact met klanten.

¹ www.cendris.com

2.3 Financiële Administratie Cendris: Cendris Accend

Cendris Accend is het Financial Shared Service Center van Cendris. Cendris Accend heeft als taak het inrichten, beheren en voeren van de financiële bedrijfsprocessen (ERP²) op basis van duidelijke kwaliteitsnormen voor de verschillende Cendris bedrijfsonderdelen. Deze financiële processen houden onder andere in: het voeren van de administratie, het maken van rapportages met financiële sturingsinformatie, het operationeel houden van het geautomatiseerde systeem JD Edwards en het afstemmen met andere bedrijfsprocessen. Cendris Accend bestaat uit volgende administraties: Accounts Payable, Accounts Receivable en General Ledger.

Ik ben werkzaam als Senior Medewerker Debiteuren en Crediteuren bij de Financiële Shared Service Center, Cendris Accend. Cendris Accend is gevestigd in Den Haag, bij het hoofdkantoor van Cendris.

Cendris Accend streeft naar:

- Naar de tevredenheid bij interne bedrijfsonderdelen;
- De groei en ontwikkeling van medewerkers te stimuleren;
- Verhogen van efficiency van diensten.

De taken van Senior medewerker debiteuren:

- Beheer stamgegevens;
- (Proef) Facturatie;
- Beheer verkoopprijslijsten;
- Ondersteuning medewerker;
- Maandafsluiting debiteuren.

De taken van Senior medewerker crediteuren:

Taken:

- Inlezen uren uitzendkrachten;
- Uitdraaien betaalbatches;
- Controle geboekte inkoopfacturen;
- Inkoopmonitor en ordermonitor;
- Ondersteuning medewerker;
- Maandafsluiting crediteuren.

² ERP staat voor Enterprise Resource Planning. ERP heeft tot doel om de productiviteit van organisaties te maximaliseren, kosten te beheersen en optimaal te voldoen aan klantwensen.

3. DIGITAAL VERWERKEN VAN VERKOOPFACTUREN

Nederlandse bedrijven ontvangen het liefst digitaal facturen. Ook steeds meer consumenten geven de voorkeur aan een elektronische rekening. Betaling is sneller en goedkoper. Vroeger moest de factuur nog voldoen aan een elektronische handtekening, tegenwoordig is dat niet meer zo.

De wettelijke eisen met betrekking tot een elektronische factuur zijn sinds begin 2009 hetzelfde als de eisen voor een papieren factuur. Het belangrijkste wat een onderneming moet weten is dat de klant ermee akkoord moet gaan dat u als onderneming elektronisch factureert. Dit gaat in de praktijk automatisch indien de klant de factuur betaalt.

3.1 Waarom overstappen op digitale facturatie?

Elektronisch factureren bespaart veel tijd en geld. Het is dan niet meer nodig om de verkoopfacturen te printen, te vouwen, te envelopperen en te versturen.

De effectiviteit van een digitale factuur hangt in grote mate af van de acceptatie door de ontvanger. Het bedrijf is dus afhankelijk van zijn klanten voor het succes van elektronisch factureren. Het is daarom raadzaam vooraf te inventariseren of de klanten digitale facturen willen ontvangen. Indien een bedrijf besluit over te gaan tot digitaal factureren is het belangrijk dat zijn klanten hierover worden geïnformeerd, bijvoorbeeld door middel van een mailing.

Digitaal factureren geeft klanten de mogelijkheid om hun facturen te bekijken en op elk moment het kanaal en formaat waarin zij hun facturen ontvangen te veranderen. De klanten loggen in op de website en kunnen hun facturen bekijken, downloaden, betalen en tevens de wijze waarop zij vanaf dat moment hun facturen willen ontvangen aanpassen.

Beschikbare formaten bij digitale facturatie zijn: PDF met of zonder digitale handtekening, XML, CSV en elk ander formaat dat als standaard wordt beschouwd.

Klanten kunnen kiezen tussen meerder beschikbare kanalen om hun factuur te ontvangen of te bekijken, zoals: fysiek via post in de brieven bus, per fax, afleveren op een URL adres, automatisch inladen in het ERP systeem van betreffende klanten, of bekijken op de website. Bovendien kunnen klanten instellen dat zij een sms- of een e-mail notificatie ontvangen als er nieuwe facturen beschikbaar zijn.

Voordelen om te over te stappen op digitale facturatie zijn:

- Tijd en geld besparen;
- Niet meer handmatig factureren vouwen en versturen;
- Klanten betalen sneller via bijvoorbeeld iDEAL;
- Gemakkelijker aanmaningen en herinneringen sturen;
- Factureren op een professionele manier;
- Facturen in eigen huisstijl opgemaakt;
- Debiteuren overzichtelijk bijhouden;
- Periodiek factureren;
- Statistieken van verstuurde facturen;
- Gestimuleerd door de overheid:
- Goedgekeurd door de belastingdienst.

3.2 Zelf digitaal factureren of uitbesteden

Ondernemingen kunnen de facturen zelf digitaal versturen of ze kunnen het digitaal versturen van facturen uitbesteden.

Digitaliseren van de facturatie bespaart ook veel tijd doordat de administratie effectiever en efficiënter verloopt. Huidig boekhoudpakket koppelen aan het systeem voor digitaal factureren. Het bedrijf heeft dan meer tijd om zich te concentreren op haar kernactiviteit en dat levert concurrentievoordeel op.

Tegenwoordig kunnen veel ERP systemen facturen aanmaken in PDF formaat. In de praktijk is er meer vraag naar andere elektronische formaten om de facturen te verwerken in daarvoor aanwezige administratief pakket. Naast deze eis moet het systeem ook voldoen aan andere eisen, namelijk: enerzijds de controleerbaarheid van de belastingdienst en de accountant te ondersteunen en anderzijds om een efficiënte werkwijze mogelijk te maken.

De eisen waaraan een factureringspakket moet voldoen zijn³:

- De factuur moet alle verplichte gegevens bevatten (zoals de papierenfactuur);
- Het pakket biedt mogelijkheden voor meer formaten voor digitale facturering;
- Voorkomen van verschillen tussen diverse formaten;
- Bewaarplicht van 7 jaar, het pakket moet mogelijkheid bieden om de facturen gedurende deze periode te bewaren;
- Het pakket ondersteunt technische mogelijkheden om de authenticiteit en integriteit van de factuur te waarborgen;
- Het pakket moet de mogelijkheid bieden aan derden om toegang te krijgen voor controledoeleinden;
- Het pakket moet open en meer mogelijkheden hebben om met andere pakketten informatie te kunnen uitwisselen;
- Het pakket moet optimale werkwijze voor het verzenden van facturen ondersteunen.
- Het pakket moet ook de mogelijkheid kunnen bieden voor directie betaling;
- Het pakket moet de klanten en de gebruikers de mogelijkheid bieden om de facturen te kunnen herzien.

Voor sommige bedrijven is het mogelijk om zelf een systeem te ontwikkelen voor de digitale facturatie. Daar zijn echter hoge ontwikkelkosten aan gebonden en de waarborging van de authenticiteit en integriteit van de factuur moet niet in gevaar komen. Om de hoge ontwikkelingskosten te omzeilen is uitbesteding meestal de beste optie.

Het is mogelijk om de gehele digitale facturatie proces uit te besteden aan een bedrijf die gespecialiseerd is het versturen van facturen in alle gewenste formaten. De factuurgegevens worden door de onderneming aan de service verlenende bedrijf aangeleverd. Te allen tijde moeten de authenticiteit en integriteit van de facturen worden gewaarborgd. Vanaf het moment van aanleveren van factuurgegevens tot en met het verzenden van facturen mag er niets aan de facturen worden gewijzigd.

Een ander belangrijk punt bij het uitbesteden van het digitaal verzenden van de facturen is de bewaarplicht. Zowel de afnemer als de leverancier van de facturen moeten de facturen gedurende wettelijke termijn bewaren en op verzoek kunnen overleggen aan de Belastingdienst.

De onderneming die de facturen aanbiedt en het service verlenende bedrijf moeten alle rechten, plichten en afspraken goed vastleggen in een contract. In dit contract moet ook vastgelegd worden over de beschikking van de facturen na beëindiging contract.

³ www.e-facturatie.info

3.3 Invloed digitale facturatie op Administratieve Organisatie en maatregelen van interne beheersing

Ondernemingen die overgaan tot het digitaliseren van facturatie processen moeten goed nagaan, wat de invloed hiervan is op de administratieve organisatie en de maatregelen van interne beheersing.

De administratieve organisatie (AO) is een wezenlijk onderdeel binnen iedere organisatie. De administratieve organisatie bestaat uit⁴:

- Beschrijving van de processen;
- Vastlegging van taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden op functie- en afdelingsniveau;
- Vastlegging risico's en maatregelen van interne controle (IC);
- Kwaliteitstoetsing, kwaliteitsverbetering en voortgangsbewaking;
- Managementrapportages rondom processen, risico's en interne controle (IC).

Enkele risico's van de digitale facturatie en maatregelen in het kader van administratieve organisatie om de risico's te verminderen:

- **Risico:**
Bij digitaal factureren moeten bedrijven rekening houden dat niet alle klanten een digitale factuur willen ontvangen. Sommige klanten zullen gewoon een papier factuur willen ontvangen. Als de klant die digitale factuur ontvangt en ook betaald, betekent dat de klant het mee eens is.
Maatregel:
Voor de acceptatie van de klant moeten bedrijven een expliciete of een impliciete keuze maken. Deze keuze zal afhankelijk zijn van relatie tussen de afnemer en leverancier, de duur van de relatie en de waarde van de transactie.
- **Risico:**
Bij het versturen van een papierenfactuur is het van belang dat de adresgegevens van de debiteur goed op de factuur vermeld staan. Bij een factuur die elektronisch wordt verzonden is het email adres van de ontvanger van essentieel belang. Goede en actuele e-mailadressen van klanten is noodzakelijk.
Maatregel:
Dit kan ingeregeld worden door het verzenden van een e-mailnotificatie, waarop de klant kan reageren met een tegenbericht. Hierdoor weet de verzender of het e-mailadres bestaat.

⁴ Boek: Grondslagen administratieve organisatie, deel B

- **Risico:**
Wordt de digitaal verzonden factuur ook daadwerkelijk ontvangen. Bij een digitaal proces is het proces fysiek niet te volgen, terwijl dat bij het versturen van een papier factuur tot een bepaald punt het proces wel zichtbaar is.
Maatregel:
Bij open systemen is het moeilijk om na te gaan of de ontvanger de factuur heeft ontvangen omdat de ontvanger zelf voor kan kiezen om wel of geen ontvangst bericht te verzenden. Bij factuur portalen kan er duidelijk worden nagegaan wanneer een factuur is ontvangen, bekeken of gedownload.

Als een onderneming digitaal gaat factureren moet de onderneming zorg dragen voor juiste waarborging binnen de organisatie voor juiste verwerking en continuïteit van de geautomatiseerde systemen.

3.4 Aandachtspunten bij implementatie digitale facturatie

Als een onderneming besluit om zelf digitaal te factureren moet er eerst rekening worden gehouden met de onderstaande⁵:

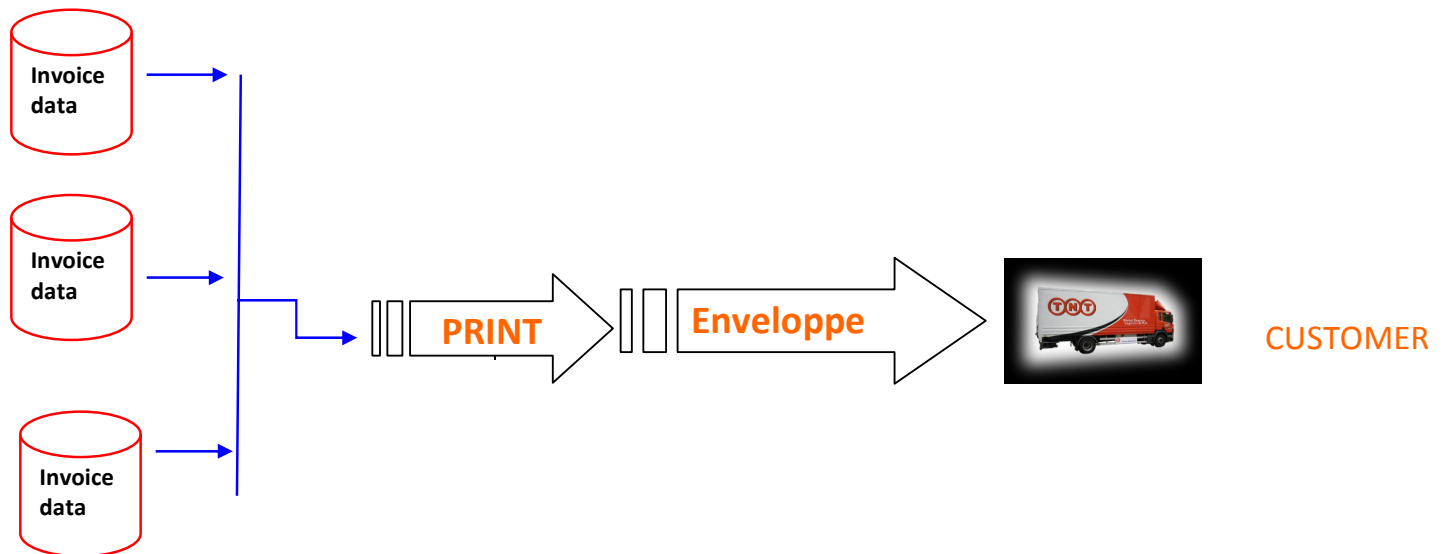
- Optimaliseren van interne processen: omgaan met interne weerstanden, in hoeverre leent huidige ICT zich om processen te optimaliseren, de diversiteit tussen klanten en toeleveranciers;
- Gegevensuitwisseling met zakelijke partners: willen zakelijke partners samenwerken en gegevens uitwisselen. Wat is daar technisch voor noodzakelijk: kan het systeem direct gegevens uitwisselen.
- Technische keuzes: welke elektronische informatie kan er uitgewisseld worden met de partners, hoe moeten processen op elkaar worden afgestemd en wat zijn dan de voor de handliggende standaarden.
- Beheersing van financiële, juridische en fiscale risico's: wanneer elektronische gegevens worden uitgewisseld met partners en intern processen wilt optimaliseren komt ook de vraag: ontstaan er nieuwe mogelijkheden om financiële, juridische en fiscale risico's beter te beheersen en te verminderen. Een gesprek met een accountant is noodzakelijk.
- Opleiding en betrokkenheid van personeel: hoeveel medewerkers moeten opgeleid worden om met de nieuwe applicatie te kunnen werken.

⁵ www.e-facturatie.info

4. BESCHRIJVING HUIDIGE FACTURATIE PROCES BINNEN CENDRIS

4.1 Huidige werkwijze Cendris Accend

Cendris Accend is het Financial Shared Service Center van Cendris en verzorgt de facturatie en betalingen van respectievelijk alle verkochte en ingekochte goederen en diensten door en voor Cendris. De financiële administratie wordt gevoerd in het pakket JD Edward (JDE). Vanuit JDE⁶ worden alle facturen door Accend zelf geprint, in een enveloppe fysiek verstuurd. De vragen van klanten om kopie facturen en digitale formaten (CSV formaat) te versturen, wordt door de medewerkers van Cendris Accend handmatig uitgevoerd.



JD Edwards

⁶ JDE: JD Edwards ERP systeem

4.2 Problemen bij de huidige situatie

Cendris Accend print en verstuurt de verkoopfacturen handmatig. Aantal facturen voor een van de Business Line van Cendris is ongeveer 15000 per jaar. Deze facturen worden vanuit JDE geprint, gevouwen en in enveloppe verstuurd. Deze processen worden handmatig uitgevoerd door Accend medewerkers. Deze werkzaamheden vereist de nodige arbeid en levert kosten.

Op dit moment kan Cendris Accend in beperkte mate facturen digitaal aanbieden aan klanten. De formaten die Cendris Accend op dit moment ter beschikking heeft zijn: PDF formaat en CSV formaat. Cendris Accend voert voor steeds meer interne bedrijfsonderdelen de financiële administratie. Er komen steeds meer klanten bij die facturen graag digitaal willen ontvangen en in allerlei formaten.

Nieuwe en bestaande klanten geven steeds meer aan dat ze facturen graag digitaal willen ontvangen. Andere geven aan dat ze graag digitale bestanden in CSV formaat willen ontvangen. Deze eisen van klanten, wordt door Cendris Accend op aanvraag van accountmanagers voldaan. De "uitzondering" klanten worden dan bij de facturatie in aparte batches opgestart en dan per klant in gewenste vorm gemaild. Deze handelingen vergen soms veel tijd, waardoor Cendris Accend medewerkers niet meer aan andere werkzaamheden toekomen.

Steeds meer "uitzonderingen" bij facturatie zorgen ervoor dat het steeds moeilijker wordt om alles bij te houden. Ook intern als medewerkers worden opgeleid voor facturatie moet er steeds weer rekening worden gehouden met uitzonderingen. Soms wordt tijdens het facturatie proces vergeten, om een klant digitaal een factuur te versturen. Dit is richting de klant niet professioneel.

Het verzenden van facturen per post of per e-mail neemt tijd in beslag. De klant ontvangen de facturen later. Als de klant zelf de facturen zou kunnen downloaden, kan de klant sneller betalen, wat heel goed is voor de cashflow van Cendris.

Meer dan 50% klanten van Cendris willen digitaal een factuur ontvangen.

Digitaal facturen heeft algemene voordelen voor Accend:

- Besparing op directe en indirecte kosten;
- Verbeteren van het werkkapitaal;
- Verhogen van efficiency facturatie proces;
- Voorkomen van handmatige fouten;
- Verbeteren van kwaliteit van facturatie processen;
- Elimineren van simpele en eenvoudige facturatie werkzaamheden;
- Klanttevredenheid.

4.3 Toekomstige oplossing: Digitale facturatie

De uitgaande facturen uit JD Edwards die Cendris Accend voor diverse bedrijfsonderdelen verstuurd worden in voorkomende gevallen al in digitaal formaat naar klant verstuurd.

Sterk toenemende vraag van klanten van Cendris om het digitaal beschikbaar stellen van facturen of aanleveren van facturen in een specifiek bestandsformaat heeft ertoe geleid dat Cendris op zoek is gegaan naar een goede en werkbare oplossing om te kunnen voldoen aan deze vraag.

Oplossing

Cendris heeft gekozen voor de oplossing digitale facturatie bij TNT Post Elektronisch Zakendoen⁷, de Business Portal, om de bewerking en verzending van facturen efficiënter en effectiever te laten verlopen. Dit leidt tot besparing op zowel de directe als indirecte kosten. TNT heeft deze marktontwikkeling eerder gesignaleerd en vanuit dat oogpunt een vooraanstaande innovatieve speler op dit gebied overgenomen om haar marktpositie in het digitaal portofolio te versterken.

De Business Portal biedt de mogelijkheid aan klanten:

- Om hun facturen te bekijken en op elk moment het kanaal en formaat waarin zij hun facturen ontvangen te veranderen;
- Klanten loggen in op betreffende Cendris website en kunnen hun facturen bekijken, downloaden, betalen en tevens de wijze waarop zij vanaf dat moment hun facturen ontvangen aanpassen;
- Beschikbare formaten zijn PDF met of zonder digitale handtekening, XML, CSV, en elk ander formaat dat als standaard beschouwt;
- Klanten kunnen kiezen tussen meerdere beschikbare kanalen om hun factuur te ontvangen of bekijken: fysiek via post in de brievenbus (print), per fax, afleveren op een URL adres, automatisch inladen in het ERP systeem van de betreffende klanten, of bekijken op de website;
- Bovendien kunnen klanten instellen dat zij een sms- of e-mail notificatie ontvangen als er nieuwe facturen beschikbaar zijn.

De Business Portal wordt rechtstreeks aangesloten op JD Edwards, waarbij alle uitgaande facturen geëxporteerd worden naar de portal. In de portal worden alle facturen vervolgens vertaald naar het formaat dat de klant wil ontvangen en verstuurd via het kanaal waarover de klant de facturen wenst te ontvangen. De portal wordt ingericht met de logo en de opmaak van Cendris Website.

⁷ TNT Post Elektronisch Zakendoen is onderdeel TNT Post Billing & Document Solutions

De klanten kunnen inloggen op de website van Cendris met hun username en password, waarna ze het formaat en kanaal kiezen waarmee zij de factuur willen ontvangen. De standaard formaten waaruit de klant kan kiezen zijn XML, CSV en PDF met of zonder digitale handtekening. Kanalen waarmee de factuur verstuurd kan worden zijn email, fax, URL of integratie. Klanten kunnen een e-mailadres of mobiel telefoonnummer instellen voor notificatie als nieuwe facturen beschikbaar zijn. Daarnaast kan de mogelijkheid aan klanten worden aangeboden om op factuurniveau een dispuut aan te maken, die vervolgens in de e-mail box van de debiteurenadministratie wordt geplaatst, voorzien van het betreffende factuurnummer.

Cendris Accend moet van te voren vaststellen welke beschikbare formaten, kanalen en andere functionaliteiten voor de betreffende klanten ter beschikking worden gesteld. Afhankelijk hiervan kan Cendris Accend besluiten, om gefaseerd klanten te migreren of direct alle klanten via de portal te gaan factureren.

De Business Portal werkt volgens het ASP model (Application Service Provider). De kosten voor het implementeren van dit systeem voor Accend bestaan uit de volgende componenten:

- Eenmalige implementatiekosten;
- Aanrekening van een license fee voor een periode van 3 jaar;
- Maandelijks aanrekening van de verbruik- en onderhoudskosten.

De besparingen door het inzetten van de Business Portal komen voort uit de besparingen op kosten voor het handmatig printen en envelopperen van facturen, de porti en materialen die hiervoor worden gebruikt. Daarnaast is er een aanmerkelijke besparing door de verbetering van de procesgang zoals het reduceren van klantvragen (reprints, dispuut maken, oude kopieën opvragen), het aanleveren van klantspecifieke formaten via andere kanalen en door het sneller ontvangen en mogelijk inladen van facturen bij klanten. De Business Portal zorgt voor de snelle afwikkeling van de verkoopfacturen, waardoor de klant de facturen sneller kan betalen.

Manager Cendris Accend heeft op jaarniveau uitgezocht wat er aan facturen voor een bedrijfsonderdeel wordt verstuurd. Dit heeft hij gedaan door middel van de openstaande posten van 1 januari 2009 tot en met 31 december 2009.

Cendris Accend verstuurd voor een bedrijfsonderdeel 15000 facturen per jaar.

Directe kosten huidige verwerking

Printen & envelopperen	€ 1,50	per factuur
Papier & enveloppen	€ 0,08	per factuur
Porti	€ 0,47	per factuur
Totale kosten per factuur	€ 2,05	

Indirecte kosten huidige verwerking

	Kosten per jaar	Kosten per factuur	Activiteiten
Aantal klanten die PDF factuur ontvangen	€ 281	€ 0,02	opvragen factuur, conversie naar PDF, opslaan, e-mailen
Aantal klanten die Excel factuur ontvangen	€ 281	€ 0,02	opvragen factuur, conversie naar csv, bewerken als xls, opslaan, e-mailen
Aantal facturen die opnieuw opgestuurd worden (reprint: kwijt of niet ontvangen)	€ 260	€ 0,02	opvragen factuur, printen, in envelop stoppen, in postbak uit leggen
Aantal facturen die voor intern gebruik in PDF worden omgezet/doorgestuurd	€ 5.625	€ 0,38	opvragen factuur, conversie naar PDF, opslaan, e-mailen
TOTALE INDIRECTE KOSTEN	€ 14.139	€ 0,44	

Directe kosten per factuur is € 2,05

Op basis van 15000 facturen per jaar is dat $15000 \times € 2,05 = € 30.750,-$ voor een bedrijfsonderdeel.

Indirecte kosten per factuur € 0,44.

Op basis van 15000 facturen per jaar is dat $15000 \times € 0,44 = € 6.600,-$ voor een bedrijfsonderdeel.

Dit is totaal op jaarbasis € 37.350,-

Kosten digitale verwerking van facturen.

Kosten digitale verwerking

Licentiekosten	€	0,13
Processing fee	€	0,10

Kosten per factuur	€	0,23
--------------------	---	------

Per jaar voor 15000 facturen	$15000 \times € 0,23 = € 3450,-$	
------------------------------	----------------------------------	--

De looncomponent is zodanig verminderd dat het te verwaarlozen is bij het berekenen van de kosten van digitale verwerking. De factuurbatch wordt door medewerker Accend opgestart en als de batch verwerkt is wordt de batch automatisch via de koppeling JDE en Business Portal, overgezet naar de Business Portal voor verdere digitale verwerking.

Maandelijkse aanrekening van de verbruik- en onderhoudskosten.

Onderhoud mapping factuur bericht JD Edwards vastgesteld op € 25,- per maand.

Processing fee is € 0.10 per ingeladen factuur.

Licentie fee voor 3 jaren van TNT Post Elektronisch Zakendoen

Facturen 0 tot 100.000 heeft als licentiekosten voor 3 jaren € 5625,-

Facturen 100.000 tot 250.000 heeft als licentiekosten voor 3 jaren € 16.875,-

Facturen 250.000 tot 1000.000 heeft als licentiekosten voor 3 jaren € 42.188,-

Accend verstuurd 15000 facturen per jaar

Dat is op jaarbasis aan licentie kosten € 1875,-

Per factuur is dat $€ 1875 / 15000 = € 0,13$ aan licentie kosten

Aantal klanten met alleen digitale factuur: 50%

Besparing op directe kosten $€ 30750,- \times 50\% - € 3450,- = € 11.925,-$

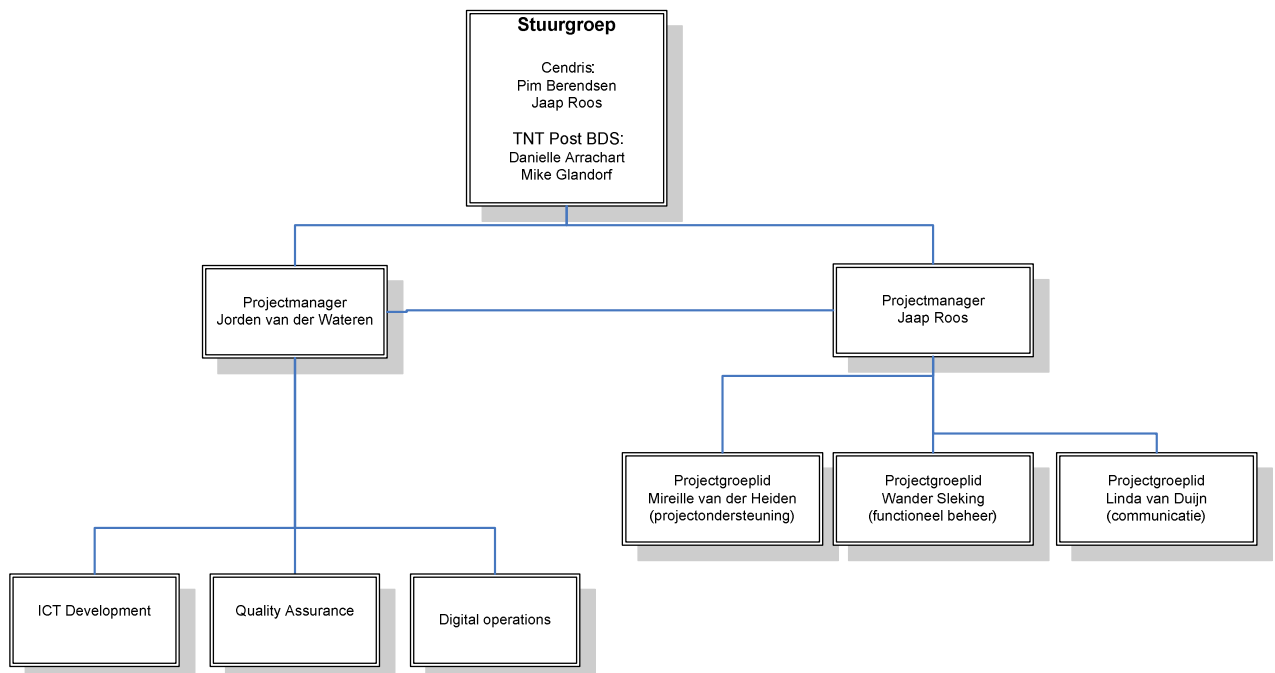
Besparing op indirecte kosten € 6.600,-

Totale besparing door het inzetten van de Business Portal $€ 11.925 + € 6.600 = € 18525,-$

4.4 Implementatie Business Portal Cendris

Het implementeren van de Business Portal voor Cendris ten behoeve van de distributie van facturen van Cendris via verschillende kanalen en in verschillende digitale formaten.

Onderstaand diagram geeft de projectorganisatie weer van de uitvoering van het project Business Portal.



Beschrijving rollen en verantwoordelijkheden

Stuurgroep:

- Verantwoordelijk voor de formulering van de opdracht;
- Verantwoordelijk voor de beschikbaarheid van resources;
- Goedkeuren projectplan;
- Beslissingsbevoegd in geval van problemen en bijzonderheden;
- Acceptatie van eindresultaat.

Project manager TNT Post BDS⁸ :

- Verantwoordelijk voor de realisatie van het eindproduct binnen de gemaakte afspraken;
- Verantwoordelijk voor de inzetbaarheid van resources om het gestelde doel te behalen;
- Contactpersoon naar de klant over de voortgang van het project en communicatie over ontwikkelingen rondom het project;
- Communiceert direct met de projectleider van de klant;
- Verantwoordelijk voor het uitvoeren van de totale ketentest;
- Verantwoordelijk voor de verschillende rapportages.

ICT Development

- Verantwoordelijk voor het realiseren van de implementatie van de Business Portal voor Cendris.

Quality Assurance

- Verantwoordelijk voor systeem testen van de implementatie van de Business portal Cendris.

Procesmanagement (Data Operations)

- Verantwoordelijk voor acceptatie test en in productie name van de Business Portal Cendris.

Veranderingen (changes) binnen het project (veranderingen in scope, technische oplossing of procedures) worden via onderstaande procedure behandeld. Een wijzigingsverzoek (RFC) kan alleen door een geautoriseerde functionaris van Cendris, de projectmanager, worden ingediend. De RFC wordt ingediend bij de Projectmanager van TNT Post BDS.

- TNT Post BDS neemt de RFC in behandeling en koppelt binnen vijf werkdagen de impact van de wijziging aan Cendris terug.
- In de terugkoppeling wordt aangegeven:
 1. benodigde tijd in uren/dagen;
 2. kosten;
 3. voorlopige planning van de realisatie van de verandering (change);
 4. eventuele randvoorwaarden.
- Cendris dient de RFC schriftelijk ter akkoord voor de kosten, planning en randvoorwaarden.
- TNT Post BDS zal de werkzaamheden inplannen, nadat het akkoord op de verandering (change) van Cendris is ontvangen.
- De planning wordt zo spoedig mogelijk aan Cendris teruggekoppeld.
- Elke change wordt getest. Indien de change betrekking heeft op een (keten) van processen, dienen al deze processen te worden getest.
- Het resultaat van de change en de uitslag van de tests wordt aan Cendris voorgelegd ter goedkeuring.

⁸ TNT Post BDS: TNT Post Billing & Document Solutions . TNT Post Elektronisch Zakendoen is een onderdeel van TNT Post BDS

Changes

De changes worden pas in productie genomen als Cendris de change formeel schriftelijk heeft geaccordeerd.

Een projectteam overlegt om de twee weken ondersteuning van de projectmanagers van Cendris Accend en TNT Post BDS. Tijdens dit overleg wordt de voortgang en actiepunten besproken en nieuwe acties benoemd.

De stuurgroep heeft als taak de algemene projectvoortgang te bewaken en bij te sturen indien noodzakelijk. De stuurgroep komt bijeen op momenten als er een beslissing moet worden genomen en in geval van problemen binnen dit project.

Randvoorwaarden

Om het project volgens de planning uit te kunnen voeren dient aan de volgende randvoorwaarden te worden voldaan:

- Beschikbaarheid van juiste personen bij Cendris Accend;
- Beschikbaarheid van nog te ontwikkelen Business Portal functionaliteiten;
- Oplevering van functionele specificaties van nieuwe functionaliteiten in de Business Portal door de afdeling Productontwikkeling van TNT Post BDS;
- Beschikbaarheid van benodigde informatie voor de implementatie vanuit Cendris Accend (checklist);
- Tijdsplanning.

Voor de realisatie van de Business Portal moet er een aantal stappen worden ondernomen. Deze stappen worden vastgelegd en geformaliseerd in een projectplan.

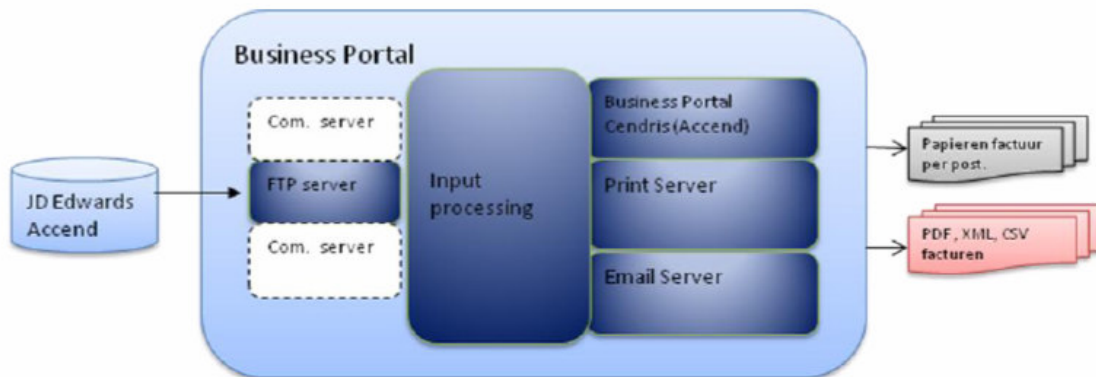
Om inzicht te krijgen in de processen en strategie ten behoeve van dit project worden de volgende analyses uitgevoerd:

- Procesanalyse;
Inzicht verkrijgen in het factuurverwerkingsproces.
- Klantenanalyse;
Inzicht verkrijgen in de klanten met betrekking tot onder andere: volume, relatie, processen en ICT omgeving.
- Output analyse;
Inzicht verkrijgen in de lay-out van de facturen.
- Communicatieplan / uitrolstrategie;
Vaststellen welke klanten worden betrokken in dit project.
- Analyse branding/ locatie Business Portal;
Look & feel conform Cendris of TNT website.
- Definitie berichten en mapping;
- Opzetten verbinding tussen Accend en TNT Post Elektronisch Zakendoen;
- Inrichten web portal voor Accend;
- Testen elektronische communicatie, portal functionaliteit en berichtverwerking.

Scope

De scope van dit project is het rechtstreeks aansluiten van JD Edwards (het financiële administratiepakket van Cendris Accend) op de Business Portal, waarbij alle debet, credit en buitenlandse facturen van de business lines Customer Information (CI) en Cendris Print Management (CPM) van Cendris geëxporteerd worden naar de Portal. In de Portal worden deze facturen vervolgens vertaald naar het formaat dat de klant wil ontvangen en verstuurd via het kanaal waarover de klant zijn facturen wenst te ontvangen.

Procesbeschrijving



Vanuit JD Edwards wordt dagelijks factuurdata aangeleverd op de SFTP server van TNT Post BDS. De data wordt in XML formaat aangeleverd. Deze bestanden komen door middel van een workflow in de input processing van de Portal terecht. Hier wordt de data omgezet naar intern formaat (UBL= Universal Business Language) en vervolgens in PDF formaat opgeslagen.

Printproces

Het printproces vindt op dit moment nog plaats op de lokale kantoorprinters van Cendris Accend. Na implementatie van de Business Portal zal Cendris Accend batchbestanden met facturen aanleveren bij de SFTP server van de Portal. Na de implementatie zal er in drie fases naar een volledige printoplossing worden toegewerkt.

In **Fase 0** (schaduwdraaien) zullen alle facturen worden geprint bij Cendris Accend en daarnaast wordt alle factuurdata ook naar de Portal gestuurd. De Portal stuurt deze data naar de printstraat en vervolgens naar Accend ter controle. De facturen worden in deze fase door Cendris Accend naar de klant verstuurd. De facturen uit printstraat zijn alleen ter controle.

In **Fase 1** zullen alle facturen worden geprint bij Cendris Accend (zoals in de huidige situatie) en daarnaast wordt alle factuurdata ook naar de Portal gestuurd. Alle facturen in de Portal worden automatisch kopieën, aangezien vanuit fiscaal oogpunt immers maar één originele BTW factuur kan worden verstrekt.

De klanten van Cendris kunnen in fase 1 alvast in de Portal hun formaat- en kanaalkeuze maken voor de ontvangst van de originele factuur in fase 2 en tevens alvast de facturen digitaal inzien en of ontvangen. Fase 1 zal maximaal 3 maanden duren.

De output richting kanaal “print” wordt in de Portal dichtgezet, aangezien alle facturen al geprint worden bij Cendris Accend. Tijdens deze fase wordt een generieke printoplossing vanuit de Portal voorbereid. Zodra deze oplossing klaar is voor gebruik, kan overgegaan worden naar fase 2.

In **Fase 2** zal er een printoplossing beschikbaar zijn via de Portal. De facturen worden dan niet meer geprint door Cendris Accend, maar via de printoplossing van de Portal. Alle factuurdata wordt rechtstreeks bij de SFTP server van de Portal aangeleverd. De facturen worden in full colour geprint en verzonden in een dubbelvenster envelop. Klanten die voor een digitaal kanaal/formaat hebben gekozen, zullen vanaf dat moment geen papieren factuur meer ontvangen. Zij krijgen hun originele factuur digitaal aangeleverd.

Klantendata

De klantgegevens zullen worden afgeleid van de factuurbestanden en worden opgeslagen in een klantendatabase. Het factuurbestand wordt gecontroleerd op nieuwe klanten. Nieuwe klanten die in het bestand, worden automatisch geregistreerd in de database met de standaard instelling “Online in de Portal”(fase 1). In de fase 2 is “print per post” als outputkanaal ingericht in de Portal, maar alle nieuwe klanten worden nog steeds standaard op de kanaalkeuze “Online in de Portal” ingesteld.

Archivering

De facturen zullen voor 90 dagen in de Business Portal worden opgeslagen. Dit houdt in dat Accend alle facturen online kan inzien voor een periode van 90 dagen. Ook de klanten kunnen hun eigen facturen gedurende deze periode online inzien. In deze periode kunnen facturen worden gedownload in de beschikbare formaten en geprint vanuit de Portal. Na 90 dagen zullen de facturen niet langer online beschikbaar zijn in de Business Portal. De klanten moeten binnen deze termijn zelf hun originele factuur downloaden wanneer zij de “Online in de Portal” als afleverkanaal hebben gekozen. Cendris Accend zal hierover in de leveringsvoorwaarden een melding van maken.

Cendris Accend borgt in JD Edwards dat kopiefacturen gedurende een termijn van minimaal 7 jaar (door de fiscale wetgeving vereist) beschikbaar blijven.

Input en Output formats

Input formats

Het bestandsformaat dat vanuit JD Edwards zal worden aangeleverd bij de Portal, is een JD Edwards specifiek XML formaat. Het bestand bevat alle inhoudelijke informatie, als die ook op de factuur moet worden weergegeven. Hiermee wordt geborgd dat het beheer van tabellen en codelijsten binnen JD Edwards belegd blijft. Het XML bestand bevat een unieke identifier voor iedere Business Line van Cendris.

Output formats

In de Business Portal is er verschillende output formats beschikbaar voor de klanten van Cendris. De Portal is zo ingericht dat er slecht één output formaat de originele factuur kan zijn. Dit is een wettelijke eis. Alle andere formats zullen automatisch als kopiefactuur worden gemarkeerd.

De klant van Cendris heeft de mogelijkheid om kiezen uit de volgende output formats:

- **Geprint per post;**
Alle klanten van Cendris ontvangen in de huidige situatie hun facturen geprint via de post. Als de klanten hebben gekozen voor het ontvangen van hun fatuur in een beschikbare digitale formaat is het niet meer mogelijk om terug te gaan naar het formaat print. Zowel de geprinte facturen als de facturen in PDF hebben dezelfde lay-out.
- **PDF met elektronische handtekening;**
PDF met elektronische handtekening is een van de standaard output format die beschikbaar is inde Portal.
- **CSV⁹**
CSV is een van de standaard output format die beschikbaar is in de Portal. Aangezien er geen standaardmethode is voor het elektronisch tekenen van een CSV bestand, zal dit formaat niet voorzien worden van een elektronische handtekening. Daarom zal de klant dit formaat alleen kunnen kiezen voor de kopiefactuur.
- **XML¹⁰**
XML is een van de standaard output format, is beschikbaar in de Portal.

⁹ CSV voorbeeld zie bijlage pagina 40

¹⁰ XML voorbeeld zie bijlage pagina 39

Klantanalyse

In de Business Portal kunnen op basis van het instellen van klantprofielen verschillende functionaliteiten worden aangeboden per type klant. Om dit mogelijk te maken, worden de klanten Cendris eerst in kaart gebracht en daarna ingedeeld in zogenaamde klantgroepen en profielen. Deze groepen kunnen op basis van nader te bepalen criteria worden ingedeeld, zoals:

- Aard klanten: consumenten, klein zakelijk, groot zakelijk of overheid;
- Volume: aantal facturen per jaar;
- Factuurbedrag: gemiddelde bedrag per factuur;
- Geografisch: binnenland of buitenland;
- Klantrelatie: strategisch of vervangbaar.

Per klantgroep kunnen vervolgens in de Business Portal de juiste kanaalkeuzes worden ingericht. Dit kan ook worden gedaan voor bijvoorbeeld de betaalopties, berichtformaten en notificaties.

Distributiekkanalen

In de Business portal zijn er verschillende distributiekkanalen voor de facturen beschikbaar. Deze zijn:

- **Print / download vanuit de Portal;**
De Portal kan gezien worden als een distributiekanaal. Vanuit de Portal kunnen klanten zelf facturen printen en downloaden. De klant kan ervoor kiezen om een e-mail notificatie te ontvangen wanneer een nieuwe factuur beschikbaar is in de Portal.
- **E-mail:**
E-mail is een van de distributiekkanalen in de Portal. Als de klant kiest voor dit kanaal, zal de klant de facturen ontvangen op het e-mailadres dat bekend is in de Portal, in de standaard gekozen elektronische formaat van de klant. Wanneer een e-mail niet goed is afgeleverd wordt de volgende procedure gehanteerd: er worden drie pogingen gedaan, in 24 uur, om de factuur per e-mail te leveren. Wanneer de derde keer ook niet lukt, kan Cendris Accend dit zien in de rapportages. De factuur blijft online in de Portal beschikbaar.
- **Printen en versturen per post;**
Dit is de huidige methode voor het versturen van facturen aan de klanten van Cendris. Alle klanten kiezen eerst het distributiekanaal "Online in de Portal" hebben. (Fase 1) Vanaf fase 2 zullen klanten de facturen ontvangen via het kanaal dat ze in fase 1 hebben geselecteerd in de Portal. Wanneer een klant van Cendris kiest voor een digitaal formaat en kanaal, kan de klant hierna niet meer de kanaalkeuze terug te veranderen naar "Print per post". De klant zal contact moeten opnemen met Cendris Accend om dit eventueel terug te laten zetten.

Gebruikers Business Portal: Cendris Accend en Cendris klanten

Cendris Accend

Voor Cendris Accend zal 2 rollen worden ingericht, namelijk:

- Een rol voor geautoriseerde medewerkers van Cendris Accend met rechten tot het muteren van klantgegevens. Tevens moeten gebruikers in deze rol online factuurbatches kunnen goedkeuren, vrijgeven en nieuwe klanten kunnen uitnodigen.
- Een rol voor debiteurenbeheerders van Cendris Accend met volledige toegang tot alle facturen en de klantgegevens, maar met alleen leesrechten.

Cendris Klanten

Aan de klantzijde kan er een administrator en standaardgebruiker zijn. De klantadministrator kan de klantinstellingen configureren, output format, distributiekanaal en de notificatie instellingen aanpassen. Klanten kunnen niet hun adres- en bedrijfsgegevens aanpassen. Gebruikers aan klantzijde kan zijn e-mailadres aanpassen.

Dispuut

Het dispuut functionaliteit van de Portal wordt voor Cendris Accend ingericht. Disputen (facturen waar de klant niet mee eens is), die door klanten van Cendris in de Portal worden aangemaakt, worden per e-mail naar Cendris Accend doorgestuurd.

Communicatieplan / uitrolstrategie

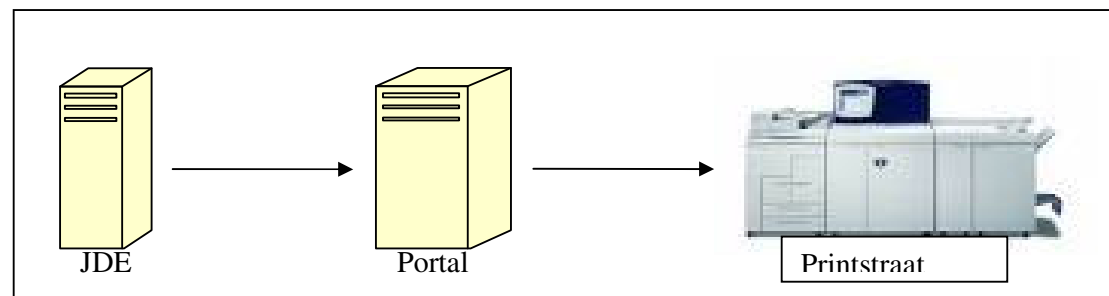
Klanten worden vooraf voor het live gaan van de Business Portal voor Cendris Accend, per brief uitgenodigd om zich online te registreren bij de Portal. Deze uitnodigingen worden opgezet door Cendris Accend en verstuurd.

Look & Feel Portal

De look & feel van de Portal wordt door webdesigner van Cendris ingevuld op basis van de stylesheets die door TNT Post BDS beschikbaar zijn gesteld. De webdesigner past de kleuren, logo's aan naar de wensen van Cendris.

Verbindingen

Voor de implementatie van de Portal wordt een verbinding opgezet via het interne netwerk van Cendris. Functioneel Beheer van Cendris zal de aanlevering vanuit JD Edwards op de SFTP server van de Portal inrichten.



Inrichting van de Business Portal

De Business Portal wordt ingericht conform de afspraken met Cendris Accend. De user interface van de Business Portal zal beschikbaar zijn in het Nederlands en in het Engels. De gebruiker kan zelf de gewenste taal uitkiezen. Dit kan opgeslagen worden in de instellingen. De teksten in de Business Portal zoals, welkomsttekst, tekst voor e-mail notificatie, tekst om klanten uit te nodigen deel te nemen aan de Business Portal, wordt door manager Cendris Accend, Sales/Marketing en afdeling Communicatie opgesteld.

Opleiden intern personeel

Medewerkers bij Cendris Accend moeten nog worden opgeleid, om met de Business Portal te kunnen werken. De medewerkers van Cendris Accend worden door de manager Accend maandelijks in het werkoverleg ingelicht over de voortgang van de Business Portal.

Testen

Er wordt een testplan gemaakt ten behoeve van de acceptatietest van de Business Portal, nadat de Blue print, waarin de functionele inrichting van de Business Portal wordt beschreven is opgemaakt. In de planning zal een periode worden gedefinieerd waarin de ingerichte Business Portal zal worden getest door Cendris Accend.

Doorlooptijd van de implementatie

- Analysefase: fase waarin verschillende onderdelen van de analyse worden uitgevoerd.
Doorlooptijd: medio september 2009 gereed, eind november 2009 gereed.
- Realisatiefase: fase waarin de Business Portal technisch en functioneel wordt ingericht.
Doorlooptijd: medio januari 2010.
- Testfase: fase waarin verschillende onderdelen worden getest zoals, verbindingen, uitwisseling van berichten en Portal functionaliteiten.
Doorlooptijd: uitvoering medio tot eind februari.
- Productie fase: de fase waarin de Business Portal live is in productie.
Doorlooptijd: vanaf maart 2010.

Beheersprocessen

De beheersprocessen hebben tot doel er voor te zorgen dat de dienstverlening overeenkomt met de afspraken in de SLA¹¹. Daartoe zijn verschillende rollen binnen de Business Portal organisatie benoemd. Er is sprake van de volgende beheersprocessen die de Business Portal ondersteunen:

- Operationeel beheer (Operational services);
- Incidenten beheer (incident management);
- Wijzigingsbeheer (change management).

¹¹ SLA- Service Level agreement

Operationeel beheer

Operationeel beheer wordt uitgevoerd door de operationele beheerafdeling van TNT Post BDS¹², verantwoordelijk voor de Business Portal, OPS-BP¹³. Door OPS-BP wordt de functionaliteit van de onderliggende applicaties bewaakt. Operationeel beheer is verantwoordelijk voor het functioneren van de dienstverlening volgens deze SLA en is ook het centrale aanspreekpunt voor operationele zaken van uitsluitend Cendris Accend. Operationeel beheer zorgt ook voor de tijdige melding van gepland onderhoud en eventuele incidenten die de overeengekomen service levels in gevaar kunnen brengen.

Incidenten beheer

Voor alle operationele vragen en storingen kan de klant contact opnemen met de toegewezen of waarnemende Traffic Manager van OPS-BP. Operationele afstemming zal uitsluitend plaatsvinden tussen OPS-BP en OPS Klant¹⁴.

Wijzigingsbeheer

Indien Accend of TNT Post BDS een wijziging wenst in de afgesproken dienstverlening, dient dit verzoek aan Change management van TNT Post BDS te worden gericht. Change management onderzoekt de vraag en beantwoordt de vraag met een impactanalyse (inclusief de verwachte doorlooptijd en kosten) via de Account Manager van TNT Post BDS aan Accend. Indien een door TNT Post BDS gevraagde wijziging impact heeft op de processen bij Accend, wordt deze impact in de analyse meegenomen. In de impactanalyse wordt uitgegaan van werkzaamheden voor ontwikkeling, testen, correctie en de in productie name. De benodigde doorlooptijd voor een impactanalyse wordt in overleg met Accend afgesproken. Na een schriftelijk akkoord van Accend zal een definitieve planning worden afgegeven en worden gestart met de implementatie van de impactanalyse door TNT Post BDS. De wijziging wordt in productie genomen na een acceptatietest in samenwerking met Accend en een schriftelijk akkoord van Accend.

¹² TNT Post BDS zorgt voor beheersprocessen van Business Portal voor bedrijfsonderdeel TNT Post Elektronisch Zaken.

¹³ OPS BP TNT Post BDS, afdeling Operational Services, is verantwoordelijk voor de uitvoering van de dagelijkse productieprocessen en afstemming hierover met de klant.

¹⁴ OPS Klant Operationele afdeling van de klant, verantwoordelijk voor de dagelijkse operationele werkzaamheden van de klant aan haar klanten en voor afstemming met OPS-BP.

5. GEWENSTE WERKWIJZE CENDRIS ACCEND

Op dit moment is Cendris Accend bezig met het implementeren van het systeem Business Portal. Cendris Accend zal over een paar weken live gaan met de Business Portal.

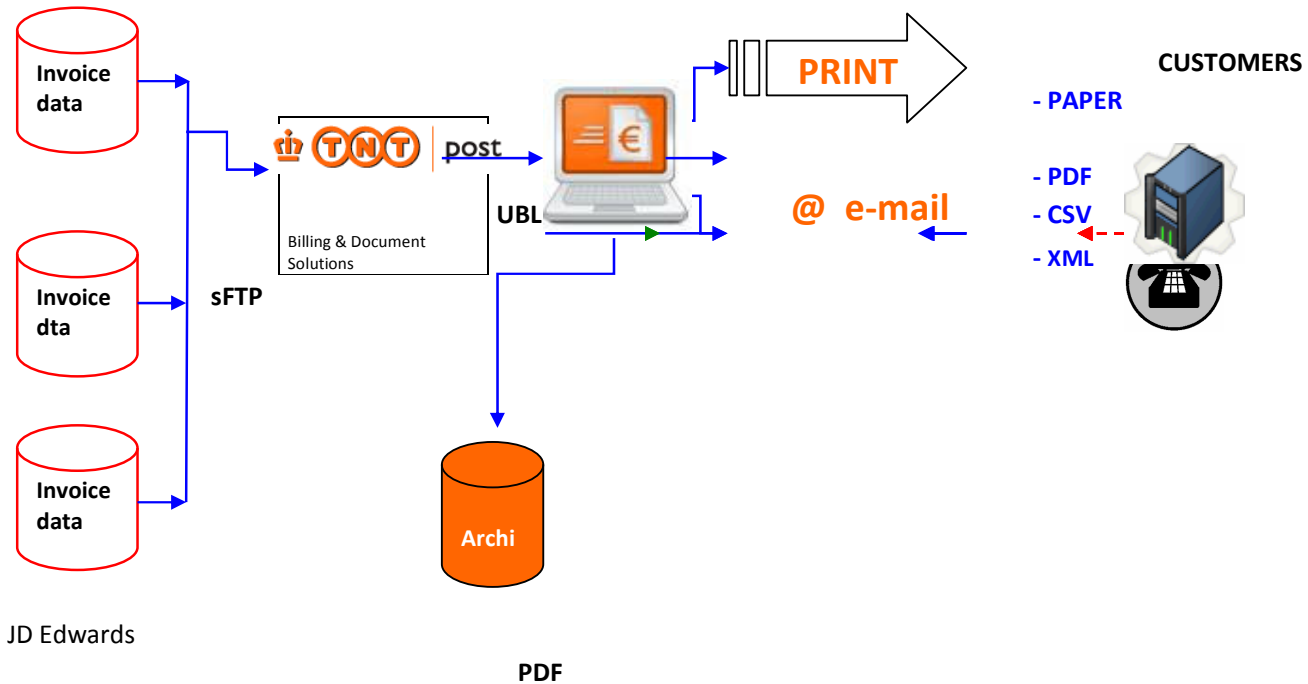
De Business Portal is technisch werkbaar. Op dit moment wordt een ketentest¹⁵ uitgevoerd. Het hele proces wordt doorgelopen. Factuurbatch is al ingeladen in de Business Portal. Hierbij is nagegaan of het batch goed, tijdig en volledig is ingeladen. Genereerde bestand moet nog naar de printstraat worden verstuurd voor het printen. Output facturen in JD Edwards wordt hierna vergeleken met printjes uit de printstraat.

Na het testen wordt door Cendris Accend komende drie maanden schaduw gedraaid. Na succesvolle testperiode worden de klanten uitgenodigd, om gebruik te maken van de Business Portal.

Klanten kunnen kiezen om de facturen fysiek te ontvangen, maar dan zal Cendris Accend hiervoor administratiekosten in rekening brengen. Door administratiekosten in rekening te brengen wil Cendris Accend de bestaande en een nieuwe klanten stimuleren om de Business Portal te gebruiken.

¹⁵ Ketentest wordt uitgevoerd voor kwaliteit waarborging in projecten

GEWENSTE WERKWIJZE



De bovenstaande situatie is nog niet de werkwijze van Cendris Accend, maar in de komende weken gaat Cendris Accend hierna toewerken. Dit zal dan de gewenste werkwijze worden voor Cendris Accend voor het verwerken van de verkoopfacturen.

- Cendris Accend factureert dagelijks. JD Edwards maakt factuurbestanden aan. De factuurbestanden zijn in PDF formaat.
- Cendris Accend levert factuurdata aan bij TNT Post BDS in afgesproken formaat en op afgesproken wijze.
- Aangeleverde data wordt gecontroleerd op juiste formaat, lege bestanden en dubbele aanlevering.
- Als aangeleverde bestand goed is dan data opslaan en als de data niet conform de afspraken is dan wordt er een foutmelding gemaakt naar Cendris Accend, om goede data aan te leveren.
- Opgeslagen data wordt door TNT Post BDS verwerkt en gevalideerd.

- Er wordt een validatie gedaan op de aangeleverde data, indien de validatie goed is wordt de data opgeslagen in een database en als de validatie niet goed is wordt een foutmelding verzonden naar Cendris Accend.
- Het document wordt getransformeerd in UBL en opgeslagen voor output processing.
- Het document wordt per klant geproduceerd in het formaat dat voor de klant is ingesteld.
- PDF wordt opslagen in het archief.
- Cendris Accend geeft de output vrij nadat er steekproeven zijn bekeken in de Portal.
- De verzending wordt hierna opgestart.
- Het document wordt verzonden conform de klant ingestelde afleverkanaal en eventuele ingestelde notificatie opties.
- Cendris Accend ontvangt dagelijks vanuit de Portal rapporten over de status van de verzonden documenten.

6. CONCLUSIE

Zoals eerder aangeven is de markt voor digitaal factureren heel snel aan het groeien. Door groeiende technische ontwikkelingen zullen de verwachtingen van bedrijven en klanten ook steeds gaan groeien. De bedrijven zullen steeds op zoek gaan naar een manier om hun organisatie effectiever en efficiënter in te richten. Zodat ze hierdoor kosten kunnen besparen. De klanten willen facturen ontvangen in hun gewenste formaten. Hierdoor kunnen de klanten sneller de facturen in hun systeem verwerken en betalen.

Digitaal verwerken van facturen kan leiden tot kostenbesparing, foutvermindering en prestatieverbetering.

Een zorgvuldige analyse van punten bij de implementatie van digitaal factureren is heel belangrijk, maar dit is nog geen garantie voor succes.

Het is ook heel belangrijk om medewerkers dit met het systeem moeten werken hierbij te betrekken, want zij moeten dagelijks mee werken. Het management moet ook achter de implementatie van het systeem staan.

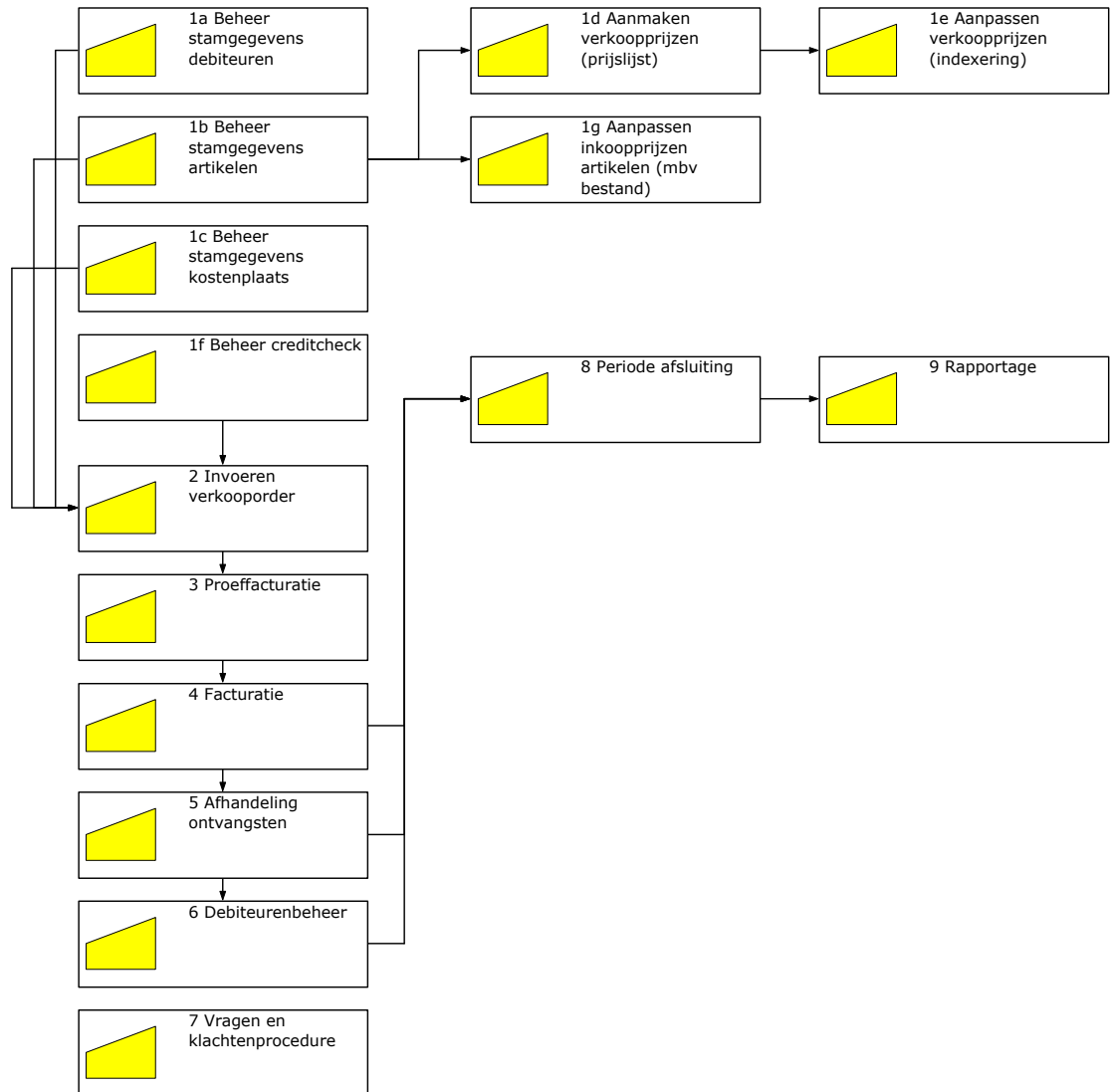
Twee allerbelangrijkste punten om het digitaal verwerkingsproces tot een succes te maken is goede onderlinge communicatie en betrokkenheid.

7. LITERATUURLIJST

- Interview met een manager Cendris Accend, teamleider digitale facturatie Elektronisch Zakendoen.
- Bijwonen interne Stuurgroep overleg digitale facturatie.
- Boek Informatief Communiceren van Fokkelien von Meyenfeldt en Themamap 1 Informatie, communicatie en administratie zijn van belang voor dit onderzoek.
- Boek Grondslagen Administratieve Organisatie, Deel B: processen en systemen, Jans m.m.v. Wezeman
- Rapport over rapporteren, 2009, W. Hoogland.
- www.cendris.com Bedrijfsinformatie
- www.e-facturatie.info verkoopfactuur digitale verwerking
- www.ricoh.nl verkoopfactuur digitale verwerking
- www.wikipedia.org ter raadpleging van diverse benamingen

8. BIJLAGEN

AR00 PROCESMODEL AR



Look & Feel Cendris Portal

The screenshot shows the CENDRIS portal login interface. At the top, the CENDRIS logo is on the left, and a language selector on the right shows 'Nederlands' with a dropdown arrow and a 'Selecteer taal' button. A left sidebar contains a menu with links: 'Welkom', 'Introductie', 'Contact', 'FAQ', 'Registreren', and 'Inloggen' (which is highlighted). The main content area has a 'Login' header and a sub-header 'Login'. Below this is a login form with the instruction 'Voer uw e-mailadres en wachtwoord in om in te loggen.' It includes two input fields: 'Email Adres:' and 'Wachtwoord:', followed by an 'Inloggen' button. A 'privacy document' link is located at the bottom left of the page.

CENDRIS

Nederlands ▼
Selecteer taal

Welkom
Introductie
Contact
FAQ
Registreren
Inloggen

Login

Voer uw e-mailadres en wachtwoord in om in te loggen.

Email Adres:

Wachtwoord:

Inloggen

privacy document

XML format

```
<?xml version="1.0" ?>
<BatchOutput>
<Properties>
<Report Date="2010/2/26" Host="GV01SV097" Name="R5654214" Time="11:56:53" ToCP="1252" ToOS="5"
  Title="Print Vodafone Invoices" Author="SLEKINGW" Copies="1" FromCP="1252" FromOS="5"
  Creator="CENDRIS" Machine="GV01SV096" Printer="\\172.30.64.102\XEROX535JDE"
  Version="C400001"
  FileName="\\jdedwardsoneworld\ddp\b7334\PrintQueue\R5654214_C400001_1267552_PDF.pdf"
  Language="DU" JobNumber="1267552" DateFormat="AOR" PDLProgram="*JDE PS"
  Environment="PD7334" DateSeparator="." OneWorldRelease="B7334" DecimalSeparator="."
  ThousandsSeparator="," />
<Sections>
<Section ID="33" Name="Report Header" Type="RH" ParentID="0" BusinessView="None" />
<Section ID="67" Name="Page Footer" Type="PF" ParentID="0" BusinessView="None">
<Control ID="6" Name="" Type="RC" Alias="RptConstObj" DataType="S" FieldSize="21" />
<Control ID="25" Name="PF - Commercial Text" Type="RV" Alias="VariableLengthField1" DataType="S"
  FieldSize="100" />
<Control ID="12" Name="Te betalen" Type="RC" Alias="RptConstObj" DataType="S" FieldSize="15" />
<Control ID="60" Name="ToPay-Paid" Type="RV" Alias="RptVarObj" DataType="S" FieldSize="15" />
<Control ID="8" Name="Transport" Type="RC" Alias="RptConstObj" DataType="S" FieldSize="15" />
<Control ID="7" Name="Line" Type="RV" Alias="RptVarObj" DataType="S" FieldSize="149" />
<Control ID="43" Name="Factor Type_4" Type="RV" Alias="FactorValueType" DataType="S" FieldSize="1"
  />
<Control ID="42" Name="Tax Rate_4" Type="RV" Alias="TotalAreaTaxRate" DataType="N" FieldSize="4" />
<Control ID="34" Name="Factor Type_1" Type="RV" Alias="FactorValueType" DataType="S" FieldSize="1"
  />
<Control ID="10" Name="BTW" Type="RC" Alias="RptConstObj" DataType="S" FieldSize="10" />
<Control ID="33" Name="Tax Rate_1" Type="RV" Alias="TotalAreaTaxRate" DataType="N" FieldSize="4" />
<Control ID="35" Name="BTW" Type="RC" Alias="RptConstObj" DataType="S" FieldSize="8" />
<Control ID="41" Name="BTW" Type="RC" Alias="RptConstObj" DataType="S" FieldSize="9" />
<Control ID="40" Name="Factor Type_3" Type="RV" Alias="FactorValueType" DataType="S" FieldSize="1"
  />
<Control ID="44" Name="Totaal" Type="RC" Alias="RptConstObj" DataType="S" FieldSize="13" />
<Control ID="38" Name="BTW" Type="RC" Alias="RptConstObj" DataType="S" FieldSize="9" />
<Control ID="37" Name="Factor Type_2" Type="RV" Alias="FactorValueType" DataType="S" FieldSize="1"
  />
<Control ID="36" Name="Tax Rate_2" Type="RV" Alias="TotalAreaTaxRate" DataType="N" FieldSize="4" />
<Control ID="39" Name="Tax Rate_3" Type="RV" Alias="TotalAreaTaxRate" DataType="N" FieldSize="4" />
<Control ID="9" Name="Totaal excl BTW" Type="RC" Alias="RptConstObj" DataType="S" FieldSize="25" />
```

CSV format

Factuurnummer	Ordernummer	Verkocht aan	Naam	Verzendadres	Naam	Referentie 01	Bedrag
	10160545	1245000	Endinet BV	1245000	Endinet BV	mei-10	
	10160545	1245000	Endinet BV	1245000	Endinet BV	mei-10	