



Miele

er is geen betere **factuur**

TEKST Jan van Buren • FOTOGRAFIE Miele

Miele Nederland heeft succesvol een geïntegreerde totaaloplossing ingevoerd voor het elektronisch verzenden van de verkoopfacturen. Daarbij is niet alleen aandacht besteed aan het digitaliseren van de documenten en het elektronisch verzenden daarvan, maar bovenal is het gehele proces geoptimaliseerd. De oplossing wordt in de Miele evaluatie van 2009 betiteld als een belangrijk en positief resultaat.

Miele heeft een heldere visie naar de markt en het milieu; het wil de beste producten leveren en daarbij het milieu zo min mogelijk belasten. En deze visie is niet beperkt tot de producten alleen, maar moet worden toegepast binnen de gehele bedrijfsvoering. Dus ook op administratief gebied. Papieren order- en factuurstromen, die tot dan toe alleen per post werden gecommuniceerd, werden dan ook beschouwd als verspilling van materiaal, arbeid en geld.

Binnen de ICT omgeving van Miele zijn twee bronssystemen waaruit wordt gefactureerd, SAP en een IBM systeem. De opmaak en het printen van de facturen verloopt al enige jaren via StreamServe software. Deze situatie is als uitgangspunt voor de nieuwe oplossing genomen, zodat het niet nodig was binnen de bronapplicaties aanpassingen door te voeren. Voor het elektronisch verzenden van verkoopfacturen is gekozen voor het e-Invoicing concept van StreamServe in combinatie met Lucom. Dit werkt eigenlijk als een separate applicatie, die echter volledig integreert met de bestaande omgeving en systemen. Het heeft als voordeel dat men binnen de Miele ICT afdeling geen wijzigingen in de infrastructuur of het beheer hoefde door te voeren om dit project mogelijk te maken.

KLANTSPECIFIEKE PROCESOPTIMALISATIE

De door Miele ingevoerde toepassing is in drie delen op te splitsen:

1. Voorbereiding

Per klant wordt in een klantprofiel vastgelegd hoe men de Miele factuur wenst te ontvangen. De opzet is dat dit profiel gevuld kan worden door de klant zelf via selfservice. In dat geval wordt na inloggen eerst uitgelegd wat de elektronische factuur inhoudt, zowel qua voordelen als voorwaarden. Vervolgens kan de klant zich akkoord verklaren met het ontvangen van de elektronische factuur in plaats van de traditionele envelop. Deze keuze wordt door Miele bevestigd en vastgelegd in de onderliggende database. Ook vanuit de Miele organisatie kan men op verzoek van de klant het Profiel invullen danwel aanpassen.

2. Uitvoering

De facturen worden zoals voorheen vanuit de SAP en IBM applicatie naar de StreamServe server gestuurd. De StreamServe applicatie leest vervolgens het klantnummer uit en raadpleegt de Lucom Klantprofiel database om na te gaan of deze klant de factuur elektronisch toegestuurd wenst te krijgen. Is dat het geval, dan wordt

de factuur als PDF aangemaakt en wordt er via het Web de juiste digitale handtekening aan toegevoegd (afhankelijk van (inter-) nationale regels) en vervolgens wordt de factuur per e-mail verstuurd.

3. Nazorg en communicatie

Voor veel bedrijven lijkt met bovenstaande toepassing het proces gereed te zijn, maar de door Miele gekozen oplossing verzorgt ook de communicatie achteraf. Er is aan iedere factuur een reactielink toegevoegd. Als de klant een vraag heeft, dan klikt hij op deze link in de factuur en komt automatisch in het Miele webreactieformulier. Hieraan is een intelligente workflow gekoppeld waardoor de vraag wordt toegekend aan de juiste afdeling. Binnen de Miele organisatie is de volledige vraag- en klachtafhandeling van facturen nu transparant en structureel ingericht. Ook kan worden geanalyseerd waar de vragen uit voortkomen en kan de oorzaak desgewenst worden aangepakt.

KWALITEIT EN VEILIGHEID

Na de opdrachtverstrekking en tijdens het implementatieproces (Q1 2009) maakte Staatsecretaris van Financiën de heer De Jager bekend dat de elektronische facturen tussen bedrijven onderling nog steeds bewijslast moesten hebben inzake integriteit en authenticiteit, maar dat de bedrijven

zelf kunnen beslissen hoe ze dit regelden. Tot dan toe was de digitale handtekening verplicht en dienden alternatieven te worden aangeboden ter goedkeuring. Doordat deze verplichting werd opgeheven, is er verwarring ontstaan over de vraag of een PDF factuur op zich ook een correcte vorm van elektronisch factureren is.

Miele heeft haar leveranciers gevraagd of men de gekozen oplossing nog nodig had, nadat bovenstaande informatie hen bekend was geworden. Het antwoord is eenvoudig:

“Een leverancier die PDF facturen verstuurt zonder digitale handtekening biedt fraudeurs mogelijkheden om vervalste facturen met bedrijfslogo te versturen met een aanvulling als: “gewijzigd banknummer ...”. Dit kan misbruik door middel van spookfacturen in de hand werken. Hoewel een fraudeur natuurlijk de kwade genius hierin is, is de klant van Miele wel gedupeerd als hij die spookfactuur betaalt. Door de digitale handtekening wél toe te passen, biedt Miele haar klanten zekerheid over de herkomst van facturen met haar logo: alleen Miele facturen met digitale handtekening zijn van Miele. Hiermee werd de keuze door Miele onderstreept conform de Miele visie: “kwaliteit gaat verder dan producten alleen”.

Er zijn diverse initiatieven in de markt die inspelen op het probleem van klanten die niet weten hoe zij in eigen beheer het

elektronisch factureren moeten inrichten. Dit lijken aantrekkelijke voorstellen: “stuur uw factuurdata naar ons en wij regelen de verzending en archivering”. Miele heeft ook hierin een duidelijke visie: “de factuur is het eindresultaat van een transactie waarvoor de hele organisatie werkt; dat proces besteedt je niet uit; daar willen en moeten we zelf verantwoordelijk voor zijn”.

Je kunt bovendien je vraagtekens zetten bij het open en bloot versturen van vertrouwelijke bedrijfsgegevens (over klanten, prijzen en tarieven) naar een portalorganisatie, terwijl deze data voorheen altijd door een envelop werd beschermd tegen ongeoorloofde inzage. En waarom zou je een andere partij nodig hebben om e-mail te versturen, terwijl je al een mailserver hebt? Via portals isoleert men het factuurproces, terwijl Miele nu juist de geslaagde werkwijze kan hergebruiken en integreren in andere bedrijfsprocessen. En last but not least, Miele kan dankzij dit platform haar eigen processen en wensen inwilligen en veranderen, zonder daarbij afhankelijk te zijn van een vooringerichte portal.

Miele als gebruiker is ronduit positief over de gemaakte keuze voor deze oplossing en over het resultaat. Veel van haar klanten maken inmiddels gebruik van de elektronische factuuroptie en daar was het uiteindelijk allemaal om begonnen. ●

