

“Is het nog te verantwoorden om elke maand een postbode naar 12.000 brievenbussen te sturen met een papieren factuur voor onze klanten, van wie 90% een internetverbinding heeft?”

Joost Declerck,
Adjunct-directeur van Dexia Lease



Dexia Lease biedt al zijn klanten elektronische facturen aan

Dexia Lease stuurt sinds kort elektronische facturen naar zijn klanten. Na marktonderzoek besloot de leasemaatschappij hiervoor een beroep te doen op de diensten van UnifiedPost. “Zij bieden elektronische facturatie aan via verschillende kanalen, zoals MyUnifiedPost, Isabel, Zoomit of email met link. Die keuze maakt het interessant voor onze klanten”, argumenteert Joost Declerck, adjunct-directeur van Dexia Lease. “Ook voor ons is dat uiterst gemakkelijk: wij hoeven slechts één gegevensstroom naar UnifiedPost te sturen. Zij creëren vervolgens het wettelijke document en verzenden het uiteindelijk via het kanaal dat de klant verkiest. En UnifiedPost heeft nog een andere troef: het biedt de eindgebruiker een persoonlijk elektronisch archief aan waarmee hij al zijn elektronische facturen kan beheren.”

Klanten goed inlichten: een must

De overstap naar elektronische facturatie was een interne beslissing, al speelden enkele grote klanten van Dexia Lease ook al met het idee. “Net voor wij de omschakeling van papieren naar elektronische facturatie wilden aankondigen, vroegen meerdere grote klanten of wij hun facturen elektronisch konden bezorgen in plaats van per post”, aldus Joost Declerck. “Ja dus, want wij willen zelf maar al te graag meer geautomatiseerde oplossingen. Het is eigenlijk niet te verantwoorden om elke maand

een postbode naar 12.000 brievenbussen te sturen met een papieren factuur voor onze klanten, van wie 90% een internetverbinding heeft.”

Dexia Lease besliste om de facturen gedurende een periode van vier maanden ook nog per post te bezorgen, zodat de klant en Dexia Lease zelf de tijd krijgen om aan de nieuwe procedure te wennen. Dexia Lease lichtte de klanten in via een brochure. “De overgrote meerderheid van onze klanten reageert enthousiast”, zegt Joost Declerck. “Slechts een kleine minderheid van 5% heeft het moeilijk met de omschakeling. Zij denken meer tijd te zullen verliezen omdat ze redeneren dat ze hun facturen voortaan zelf zullen moeten printen. Dat klopt natuurlijk niet: het is de bedoeling dat ze hun facturen elektronisch inboeken en archiveren. Om een dergelijk project te doen slagen, is het erg belangrijk dat de communicatie naar klanten helder en repetitief is. Je mag niet verwachten dat één brochure meteen alles duidelijk maakt voor iedereen. Wij zullen onze klanten dan ook duidelijk blijven begeleiden bij wat van hen verwacht wordt en welke stappen ze moeten zetten. En er komt nog een handleiding bij die hen helpt bij de omschakeling.”

“Toch kunnen klanten, indien dit niet anders kan, nog steeds hun facturen per post blijven ontvangen”, vervolgt Jean-Christophe

Overzicht

Land: België
Sector: Lease

Profiel

Dexia Lease Belgium is een filiaal van de Dexia Bank, dat deel uitmaakt van de Europese Dexia Groep. Dexia Lease heeft ongeveer 9000 klanten, zowel KMO's als grotere bedrijven. Bij Dexia Lease werken 50 mensen.

Uitdaging

Dexia Lease wou zijn facturatiesysteem vereenvoudigen door het te automatiseren en op die manier tijd en geld te sparen. Het systeem moest gebruiksvriendelijk zijn voor de klanten en voor de eigen medewerkers.

Oplossing

Dexia Lease zocht advies bij UnifiedPost, dat het hele facturatieproces voor de leasemaatschappij automatiseerde. Facturen opsturen naar klanten gaat nu veel sneller, waardoor tijd vrijkomt voor een betere opvolging van de klanten. Die genieten mee van de nieuwe facturatiemethode: ze vinden facturen sneller terug en kunnen ze eenvoudiger delen en integreren met hun boekhoudprogramma.

Voordelen

- Dexia Lease bespaart twee derde op het budget om facturen tot bij de klant te krijgen
- Elektronische facturatie verloopt via verschillende kanalen
- De eindgebruiker krijgt een elektronisch archief waarmee hij al zijn elektronische facturen kan beheren
- Klanten zullen minder bellen om dubbels te vragen
- De papieren rompslomp valt weg
- Er is een beter contact met de klanten
- Men kan facturen sneller terugvinden en het betalingsgedrag van klanten efficiënter opvolgen
- Klanten kunnen hun elektronische facturen makkelijk in hun boekhoudprogramma integreren
- UnifiedPost archiveert de elektronische facturen gedurende een wettelijke termijn van tien jaar
- Elektronische facturatie is goed voor het imago van Dexia Lease als duurzame ondernemer en innovator

Brunet, IT-verantwoordelijke bij Dexia Lease. "Wij willen immers niemand uitsluiten: er zijn klanten naar wie we blijvend papieren facturen zullen sturen, simpelweg omdat ze geen computer hebben. Die hoeven daarvoor uiteraard niet extra te betalen. Maar we wensen wel dat zoveel mogelijk klanten overstappen naar de elektronische weg."

Positieve neveneffecten voor Dexia Lease en klanten

Dexia Lease kijkt uit naar de positieve gevolgen van de nieuwe manier van factureren. De leasemaatschappij verstuurt jaarlijks zowat 145.000 facturen en bespaart dankzij UnifiedPost twee derde van het budget om facturen tot bij de klanten te brengen. "Onze printers werden in het verleden zwaar belast door het facturatieproces", zegt Joost Declerck. "Dat is nu verleden tijd. En we verwachten minder telefoontjes van klanten met de vraag naar dubbels. Dagelijks kregen we tot nu toe toch een tiental oproepen van klanten van wie een factuur zoek was. Nu zal dat soort telefoons verminderen en kunnen we klanten verwijzen naar hun elektronisch archief, waar de facturen gedurende achttien maanden sowieso opgeslagen blijven. Ook hoeven we geen facturen meer in te scannen. Kortom, de papieren rompslomp valt weg.

"Het contact met onze klanten zal ook beter verlopen", vervolgt Jean-Christophe Brunet. "We bieden hen een bijkomende dienstverlening aan en kunnen hen beter opvolgen. Immers, er valt heel wat administratief en praktisch werk weg. Collega's kunnen de tijd



"We wensen dat zoveel mogelijk klanten overstappen naar de elektronische weg."

Jean-Christophe Brunet,
IT-verantwoordelijke bij
Dexia Lease

die vrijkomt investeren in een betere klantenservice en middelen om informatie beter te beheren en te verwerken. We kunnen facturen sneller terugvinden, het betalingsgedrag van klanten efficiënter opvolgen en een bijkomend communicatiekanaal creëren met de klant. Van heel wat klanten krijgen we nu het e-mailadres, wat trouwens ook nuttig is voor andere zaken."

Ook de klanten zelf hebben voordeel bij de nieuwe manier van factureren: elektronische facturen kan men eenvoudig in een boekhoudprogramma integreren, men kan ze makkelijker delen met derden, het opslaan verloopt efficiënter en het is beter beveiligd. Ook zijn elektronische facturen eenvoudiger terug te vinden binnen het bedrijf. En UnifiedPost biedt nog een extra service aan de eindgebruiker: die krijgt een persoonlijk elektronisch archief waarmee hij al zijn elektronische facturen kan beheren. Zo kan hij er facturen een label geven, zodat rangschikken volgens een bepaalde groep kinderspel wordt. De oplossing is erg gebruiksvriendelijk.

“Natuurlijk archiveert UnifiedPost al onze facturen ook elektronisch gedurende tien jaar, wat wettelijk verplicht is. Zo kunnen onze medewerkers de facturen steeds in enkele clicks opvragen”, gaat Joost Declerck verder. “Wij hebben de zekerheid dat onze gegevens veilig zijn opgeslagen. Dat vertrouwen moet er ook wel zijn. Het gaat tenslotte om gevoelige informatie.”

Klantgerichte en flexibele partner

Elektronische facturatie komt ook het imago van Dexia Lease ten goede. “Voor Dexia Lease en de Dexia Groep in het algemeen staan technologie en innovatie hoog op de agenda”, legt Joost Declerck uit. “Ook willen we ons imago van voortrekker inzake duurzaam ondernemen hoog houden en elke dag opnieuw onderstrepen. We zijn de eerste financiële leasemaatschappij in België die elektronische facturatie openstelt voor al zijn klanten. Dus niet alleen voor zij die er zelf om vragen of voor de grotere klanten.”



“UnifiedPost werkt heel klantgericht en stelt zich erg flexibel op om met ons mee te denken. Zij zorgen ervoor dat onze klanten de grootste schaal aan mogelijkheden krijgen.”

Joost Declerck,
Adjunct-directeur
Dexia Lease

“De samenwerking met UnifiedPost verloopt uitstekend”, vervolgt Joost Declerck. “UnifiedPost werkt heel klantgericht en stelt zich erg flexibel op om met ons mee te denken. Zij zorgen ervoor dat onze klanten de grootste schaal aan mogelijkheden krijgen.”

“Ook hebben ze op het gebied van informatica hun groot professionalisme bewezen, wat zeker vermeldenswaardig is”, vindt Jean-Christophe Brunet. “Technisch gezien is het immers allemaal niet zo eenvoudig. Zowel qua analyse als IT staan ze zeer sterk. Ze spreken dezelfde taal als onze interne IT-afdeling, wat het aangeen om werken maakt. Ze kennen de markt goed en reageren heel snel op onze vragen om bepaalde toepassingen te ontwikkelen. Bij de keuze om met hen in zee te gaan, gaf dat toch wel de doorslag, naast hun prijs die erg correct is. We zijn er van overtuigd dat zij voor ons de meest capabele organisatie zijn om onze elektronische facturatie in goede banen te leiden.”

Zij gebruiken het UnifiedPost platform

Accent Jobs For People • Adecco Luxembourg • ALD Automotive • Ansell Healthcare • Athlon Car Lease
AXA Assistance • BMW Belgium • Dexia Auto Lease • Dexia Lease • Euphony • Ijsboerke • KBC Autolease
Krëfel • Le Soir • Luminus • Manpower • Mercedes-Benz Financial Services • Omega Pharma • Promedia • Q8
Randstad • Reuters • Secorex • Systemat • Tele2 • VUMmedia • VWR International • Wolters Kluwer Belgium

UnifiedPost sa

Rue du Cerf 200
1332 Genva
België
Tel: +32 2 634 06 28
contact@unifiedpost.com

UnifiedPost bv

Rousseaulaan 9
1277 CG Huizen
Nederland
Tel: +31 653 163 371
contact@unifiedpost.com

UnifiedPost sarl

Route d'Arlon 262-266
8010 Strassen
Luxemburg
Tel: +352 621 17 11 99
contact@unifiedpost.com