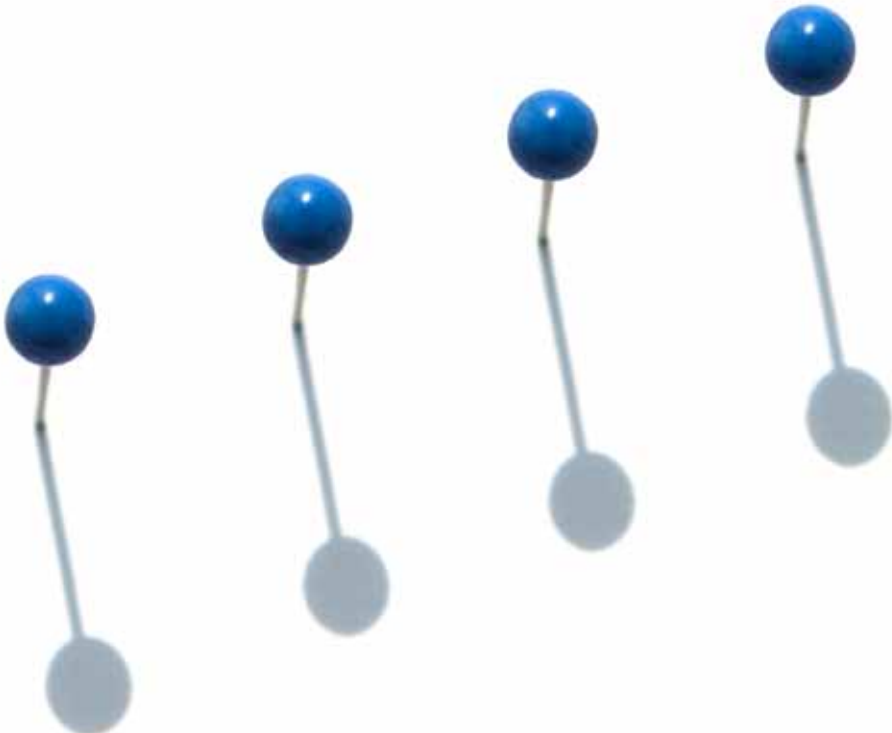


End to end  
Order to Cash  
Translating sales  
efficiently to cash



# Translating sales efficiently to cash

Bedrijven moeten investeren in het verbeteren van hun Order to Cash (OtC) proces om kosten te besparen, winstmarges te verbeteren en klanten te behouden. Bedrijven moeten verder kijken dan de traditionele grenzen van hun financiële afdeling. Deloitte heeft een OtC-methode ontwikkeld waarmee een geïntegreerde, efficiënte aanpak wordt geïntroduceerd. Daarmee wordt het hele proces geoptimaliseerd, krijgt u inzicht in het OtC-proces en creëert u meer winst en meer waarde doordat uw onderneming sneller op de wensen van klanten kan inspelen.

## Kleinere marges, meer service

Marges worden kleiner, zowel door prijsdruk als door de hogere kosten van bijvoorbeeld grondstoffen, transport en arbeid. Om inkomsten te verhogen, moeten ondernemingen daarom wel de kosten van hun backoffice verlagen. Orders die niet op tijd worden afgehandeld, fouten en verkeerde bestellingen leiden tot gemiste inkomsten. Fouten voorkomen is moeilijk. Tegelijkertijd moet het serviceniveau omhoog, zodat bedrijven nieuwe manieren moeten bedenken om nauwer met hun klanten samen te werken. De klantbehoeften veranderen voortdurend, waardoor ook de reactiesnelheid van bedrijven bepalend is voor succes.

## OtC: geïntegreerde keten

De financiële afdeling kan bijdragen aan toenemende klanttevredenheid door de OtC-cyclus zo kostenefficiënt en -effectief mogelijk te maken. Daarvoor is het nodig dat betalingen snel worden verwerkt en de facturering aan klanten zo snel en nauwkeurig mogelijk verloopt. Succesvolle ondernemingen zien de OtC-cyclus als een geïntegreerde keten in plaats van een samenraapsel van afdelingen. Bij deze bedrijven begrijpen alle betrokkenen niet alleen hoe de keten in elkaar steekt, maar ook het belang van elke specifieke stap in die keten en de impact daarvan op klanten. Om het OtC-proces efficiënt en effectief te kunnen uitvoeren, zijn de volgende vragen cruciaal:

- Wie is de 'eigenaar' van het order to cash proces?
- Wat moeten we meten om het hele proces nauwkeurig te kunnen volgen?
- Hebben we een goed zicht op ons verkoop- en prijsbeleid en op de betalingstermijn?
- Hoe kunnen we met technologie de OtC-cyclustijd verkorten en realtime informatie verschaffen (bijvoorbeeld veranderingen in bestellingen die blijken uit de voorraad, transport en uit de factureringsmodules van een applicatie)?

## Stroomlijnen

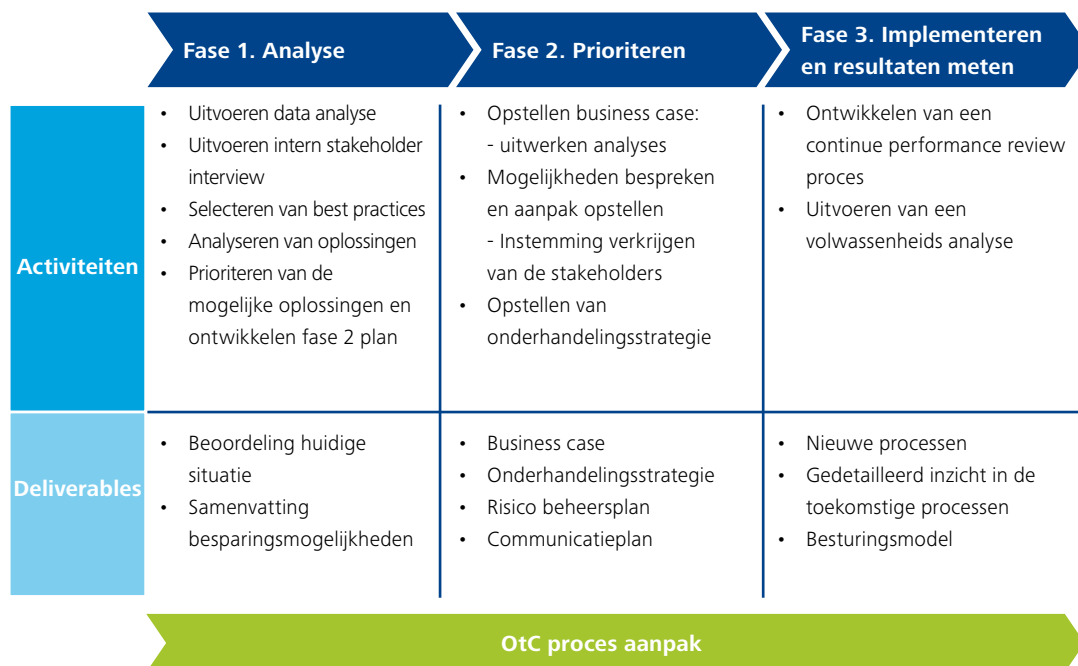
Bij de OtC-cyclus zijn diverse afdelingen betrokken, zoals Sales, Finance, Opslag en Logistiek. Daarnaast worden vaak verschillende systemen gebruikt. Dit maakt het proces moeilijk te managen. De versplinterde aanpak leidt vaak tot fouten, gemiste orders, een langere cyclustijd en dus hogere kosten. Succesvolle organisaties krijgen wél binnen 30 dagen betaald doordat zij hun processen en systemen hebben geüniformeerd en daarmee het hele order to cash proces hebben gestroomlijnd. Ook maken zij gebruik van technologische mogelijkheden zoals EDI om hun transactiekosten te verlagen en het klantcontact in het hele proces te optimaliseren. Door deze kosteneffectieve, geïntegreerde aanpak worden fouten voorkomen, wordt op tijd geleverd en zijn de bestellingen in orde. Resultaat: hogere inkomsten, betere marges, een hogere klanttevredenheid en klantbehoud.

## Onze aanpak: start met een integrale 'OtC quick scan'

Deloitte heeft een gestructureerde OtC-aanpak. Deze begint met een quick scan van uw huidige OtC-organisatie, -proces en -systemen. Daarmee kunnen we de huidige performance bepalen. U ontdekt sneller verbetermogelijkheden voor de performance en/of kostenreductie. Ook helpt de scan om te bepalen of de implementatie gemakkelijk verloopt en om een 'roadmap' te ontwikkelen voor het realiseren van duurzame voordelen. Daarin zijn ook best practices opgenomen. De roadmap is de basis voor een effectieve analyse van alle relevante aspecten van het OtC-proces.

## Benchmark en best practices

In elke fase van het proces gebruiken we benchmarkgegevens en best practices, zodat we de OtC-cyclus



kunnen vereenvoudigen en verbeteren. Veel best practices zijn bruikbaar als quick wins of als structurele verbeteringen en leiden tot aanzienlijk hogere inkomsten.

#### Voordelen

Op basis van de OtC-methode bieden we u de volgende voordelen:

- effectief management van het OtC-proces van begin tot eind;
- een hoger ordervolume en kostenreductie
- minder kredietproblemen door verbeterde cash positie;
- verbeterde betalingscyclus en minder uitstaande rekeningen;
- minder extra werk door foutenvermindering;
- kostenreductie en betere service dankzij operational excellence en outsourcing van advies en implementatie.

#### Waarom Deloitte?

Deloitte:

- beschikt over een track record op het gebied van toonaangevende OtC-betalingsoplossingen, inclusief functionaliteiten voor de front- en backoffice;
- combineert kennis en ervaring op het gebied van verkoop, finance en technologie voor praktische oplossingen op maat voor uw organisatie;
- heeft een toolbox ontwikkeld met gestandaardiseerde en bewezen methoden en tools ter ondersteuning van een OtC-initiatief van begin tot eind;
- biedt de ervaring, kundigheid en gedrevenheid die nodig zijn voor een succesvolle implementatie.

---

# “Accounts receivables are often where customer problems go to die, through incorrect billing or bad fulfilment”

Paul French, executive chairman of Equitant

## Contact

Voor meer informatie kunt u contact met ons opnemen:

088 288 2888

[strategyoperations@deloitte.nl](mailto:strategyoperations@deloitte.nl)

[www.deloitte.nl/otc](http://www.deloitte.nl/otc)

Deloitte refers to one or more of Deloitte Touche Tohmatsu Limited, a UK private company limited by guarantee, and its network of member firms, each of which is a legally separate and independent entity. Please see [www.deloitte.com/about](http://www.deloitte.com/about) for a detailed description of the legal structure of Deloitte Touche Tohmatsu Limited and its member firms.

Deloitte provides audit, tax, consulting, and financial advisory services to public and private clients spanning multiple industries. With a globally connected network of member firms in more than 150 countries, Deloitte brings world-class capabilities and high-quality service to clients, delivering the insights they need to address their most complex business challenges. Deloitte's approximately 182,000 professionals are committed to becoming the standard of excellence.

This publication contains general information only, and none of Deloitte Touche Tohmatsu Limited, its member firms, or their related entities (collectively, the "Deloitte Network") is, by means of this publication, rendering professional advice or services. Before making any decision or taking any action that may affect your finances or your business, you should consult a qualified professional adviser. No entity in the Deloitte Network shall be responsible for any loss whatsoever sustained by any person who relies on this publication.