

WHITE PAPER

La dematerializzazione delle fatture fornitori in Europa: stato dell'arte e prospettive delle soluzioni in modalità SaaS

In collaborazione con Esker

Franck Nassah

Settembre 2010

SOMMARIO

Obiettivi e metodologia	1
Obiettivi.....	1
Metodologia	1
La gestione delle fatture fornitori: un processo da ottimizzare	2
Il miglioramento dei rapporti con i fornitori al centro delle priorità dei reparti contabilità	2
La maggior parte delle fatture ricevute è in formato cartaceo	3
Oltre il 30% del tempo degli addetti alla contabilità è dedicato alla registrazione manuale delle fatture...	5
Il ricorso a soluzioni automatizzate per la gestione delle fatture fornitori: una necessità	6
Gli importanti vantaggi identificati	6
I progetti di investimento allo stato attuale	7
Le offerte in modalità SaaS: percezione e utilizzo	9
Soluzione in modalità SaaS: una conoscenza parziale delle funzionalità proposte	9
Soluzioni in modalità SaaS: i vantaggi percepiti	9
Soluzione in modalità SaaS: una scelta che la maggior parte delle aziende è pronta a fare	10
Le direzioni operative sono molto coinvolte nel processo decisionale	11
I criteri di scelta della soluzione ideale sono ancora molto "tecnologici"	11
Conclusioni	13

OBIETTIVI E METODOLOGIA

Obiettivi

Il presente White Paper sulle soluzioni di dematerializzazione delle fatture fornitori in modalità SaaS è stato realizzato e pubblicato da IDC in collaborazione con Esker.

Esso si propone di rispondere a tre obiettivi concreti:

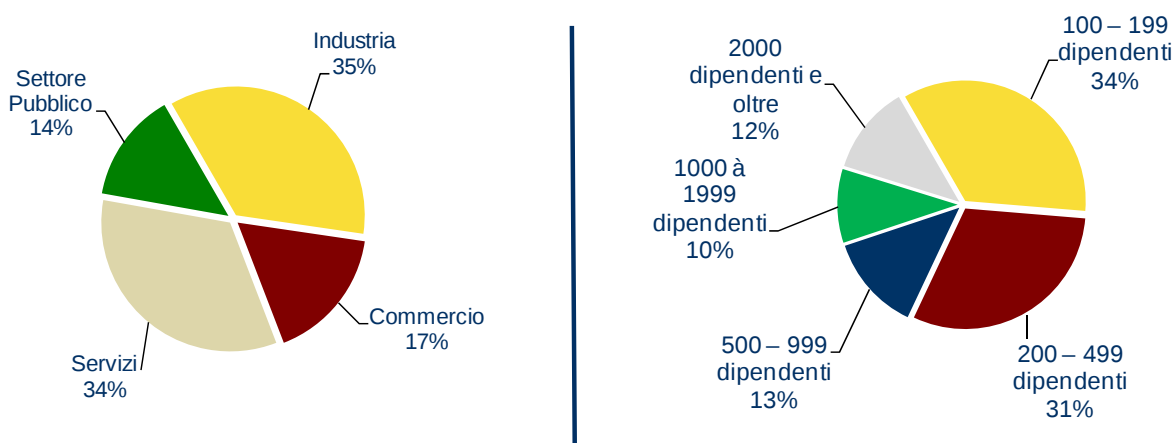
- ❑ Mettere a punto lo stato dell'arte relativo ai processi di gestione delle fatture fornitori in Europa.
- ❑ Evidenziare i principali deterrenti e vantaggi percepiti dalle imprese.
- ❑ Identificare, in seno alle aziende europee, il livello di conoscenza e la percezione relativi alle offerte di dematerializzazione delle fatture fornitori in modalità SaaS.

Metodologia

I risultati presentati nel presente White Paper sono il frutto di un'indagine condotta da IDC in 100 aziende europee con più di 100 dipendenti nel corso del mese di maggio 2010. Le aziende coinvolte nell'indagine operano, nel loro insieme, in tutti i settori.

FIGURA 1

Ripartizione delle imprese intervistate per dimensione e settore d'attività

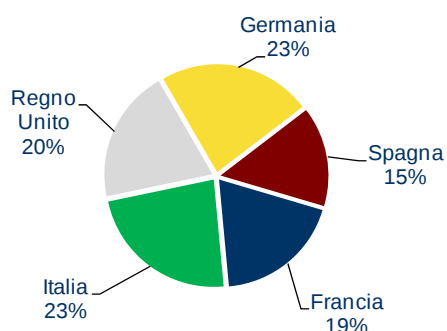


Fonte: IDC/Esker, 2010

Oltre la metà (58%) dei dipendenti intervistati occupa funzioni di responsabilità in seno alla Direzione Amministrativa e Finanziaria (DAF), il 21% è rappresentato da direttori generali, il 7% da direttori/responsabili ICT, il 4% rientra nella direzione commerciale, mentre il 10% occupa altre funzioni all'interno dell'azienda.

FIGURA 2

Ripartizione delle imprese intervistate per paese d'origine



Fonte: IDC/Esker, 2010

LA GESTIONE DELLE FATTURE FORNITORI: UN PROCESSO DA OTTIMIZZARE

Il miglioramento dei rapporti con i fornitori al centro delle priorità dei reparti contabilità

Le due principali sfide per i reparti contabilità in seno nelle imprese europee si riferiscono alla capacità delle società di migliorare il livello di competitività in senso lato:

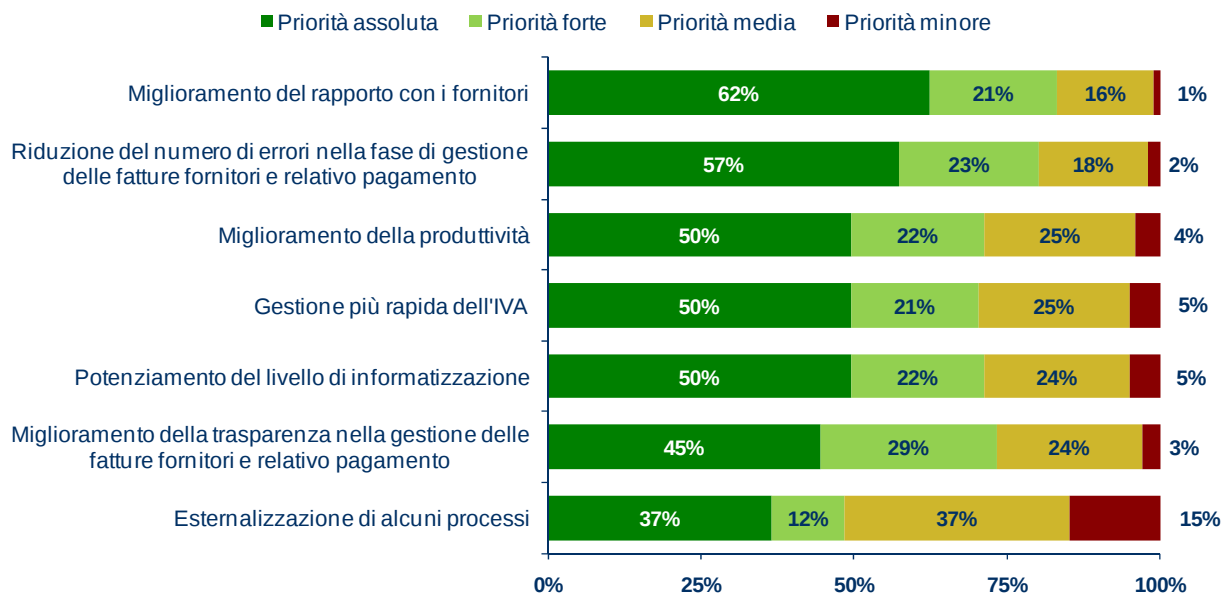
- ☒ **Il rapporto con i fornitori**, per i reparti contabilità, così come per l'impresa in generale, costituisce una priorità imprescindibile per i seguenti motivi: da una parte, una gestione più snella, che preveda la possibilità di pagare le fatture prima della loro effettiva scadenza, può permettere all'azienda di ottenere degli sconti; dall'altra, la mancata consegna da parte di un fornitore insoddisfatto può avere, per l'impresa, conseguenze significative (incapacità di consegnare ai propri clienti, problemi logistici, d'approvvigionamento...).
- ☒ **La riduzione del numero di errori nella gestione delle fatture** si traduce in una diminuzione del numero di contenziosi (dispendiosi sia in termini di tempo che di denaro), oltre che in un miglioramento qualitativo all'interno dei reparti contabilità. Di conseguenza, da un lato aumenta il livello di soddisfazione dei fornitori e, dall'altro, diminuiscono gli errori nei pagamenti.

Per il 50% degli intervistati, altre priorità importanti sono: il miglioramento della produttività, una gestione più rapida dell'IVA e il potenziamento del livello di informatizzazione.

Infine, il 45% delle imprese europee vuole migliorare la trasparenza della gestione delle fatture fornitori e del relativo pagamento, mentre il 37% desidera esternalizzare alcuni processi di contabilità.

FIGURA 3**Le priorità dei reparti contabilità**

Domanda: In termini percentuali, quale livello di importanza assegnerebbe alle seguenti priorità per il reparto contabilità della sua azienda?



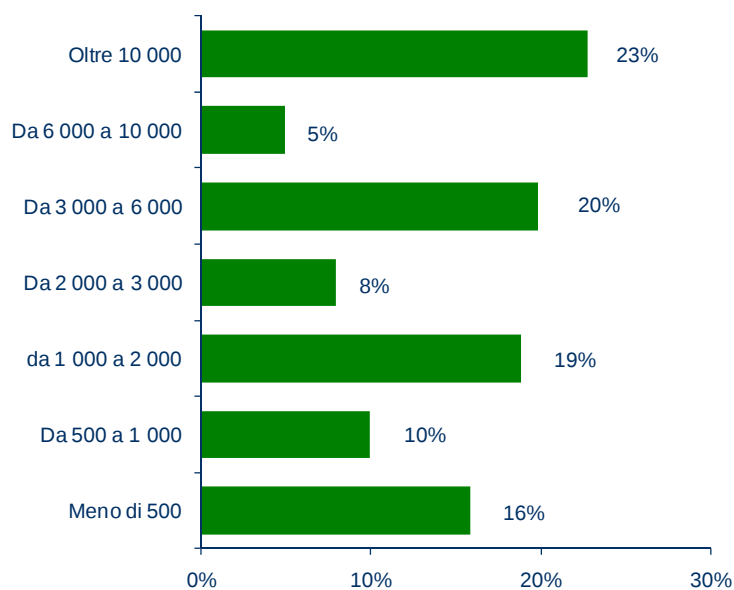
Fonte: IDC/Esker, 2010

La maggior parte delle fatture ricevute è in formato cartaceo

Le società intervistate gestiscono in media 7300 fatture fornitori all'anno e il 23% ne riceve oltre 10.000.

FIGURA 4**I volumi annui in termini di fatture fornitori**

Domanda: Quante fatture fornitori vengono ricevute o gestite ogni anno dalla sua azienda?



Fonte: IDC/Esker, 2010

Una gestione efficace dell'elaborazione delle fatture fornitori risulta, dunque, più importante di quanto non lo sia la quantità di documenti ricevuti ogni anno dalle aziende intervistate.

La carta rimane il formato per eccellenza per il ricevimento delle fatture fornitori: è il caso di oltre 9 aziende su 10 tra quelle intervistate.

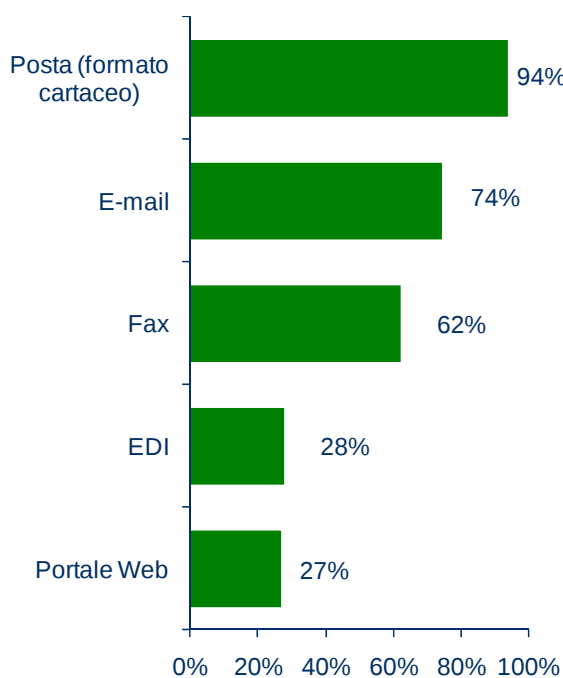
Benché le aziende, nel loro complesso, ricevano fatture in tutti i formati possibili, c'è ancora una parte di esse che ha fornitori che non sfruttano adeguatamente i canali di interazione messi a disposizione (Cf. Figura 5): soltanto il 12% delle aziende arriva a gestire i cinque formati previsti e solo il 6% di esse non riceve fatture fornitori in formato cartaceo.

Al contrario, il 12% delle società che hanno partecipato all'indagine riceve tutte le fatture fornitori in formato cartaceo.

FIGURA 5

I formati previsti per il ricevimento delle fatture

Domanda: In quale formato riceve le fatture dei fornitori?



Fonte: IDC/Esker, 2010

Esiste, tuttavia, una differenza tra i tassi di penetrazione dei diversi formati che abbiamo appena visto e la ripartizione dei volumi delle fatture secondo tali formati.

Così, il 58% del totale delle fatture fornitori viene ricevuto in formato cartaceo (mediamente, 4200 fatture), il 23% per e-mail (mediamente, 1700 fatture), l'11% via fax (mediamente, 800 fatture), il 5% attraverso un portale web (mediamente, 400 fatture) e il 3% via EDI (mediamente, 200 fatture).

In conclusione, il formato cartaceo non è al momento evitabile anche se la posta elettronica comincia a guadagnare una posizione interessante: quasi un quarto delle fatture, infatti, viene ricevuto via e-mail.

Oltre il 30 % del tempo degli addetti alla contabilità è dedicato alla registrazione manuale delle fatture

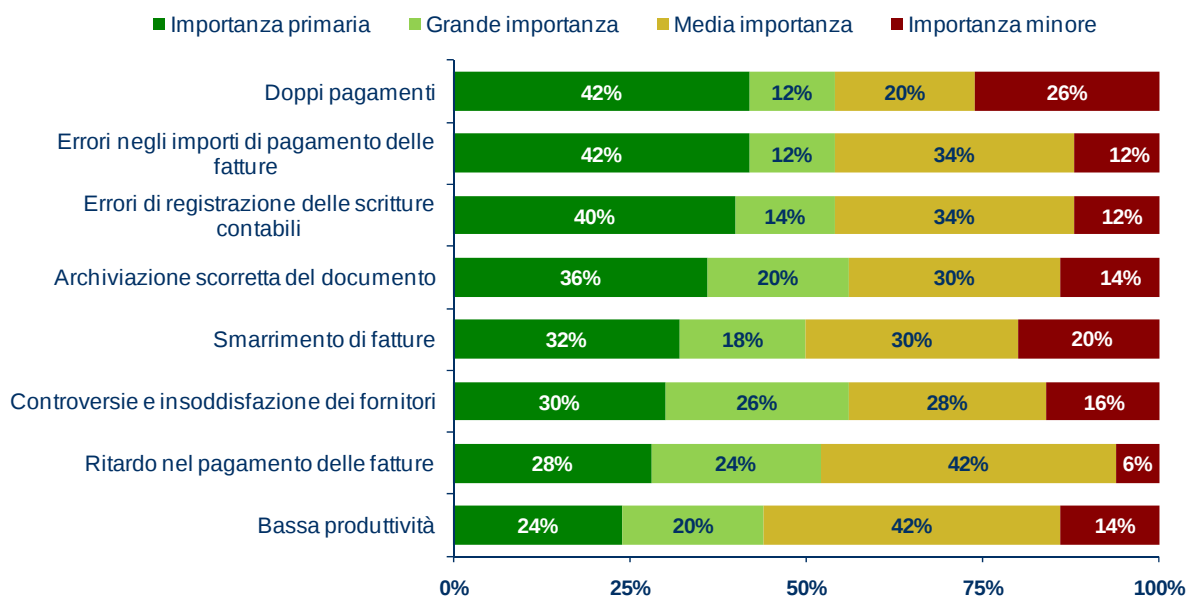
Attualmente oltre la metà (51%) delle aziende europee intervistate nell'ambito del presente White Paper provvede alla registrazione manuale delle fatture fornitori. Poco più di un terzo di queste società (35%) scannerizza le fatture e le integra automaticamente nel proprio sistema di contabilità, mentre il 13% le riceve elettronicamente e le integra automaticamente nel proprio sistema di contabilità e il 2% ne esternalizza la registrazione.

I risultati dello studio mostrano altrettanto chiaramente che la maggior parte delle aziende utilizza la stessa modalità di registrazione per tutte le fatture fornitori (69% degli intervistati).

FIGURA 6

I rischi legati alla registrazione manuale delle fatture

Domanda: In termini percentuali, quale livello di importanza assegnerebbe ai seguenti rischi nella gestione manuale o cartacea delle fatture fornitori?



Fonte: IDC/Esker, 2010

I principali rischi associati all'inserimento manuale che le imprese europee temono sono legati alla qualità: doppi pagamenti, errori negli importi relativi al pagamento delle fatture, errori di compilazione delle scritture contabili, registrazione sbagliata del documento, smarrimento di fatture. Questa mancanza di qualità potrebbe avere delle ripercussioni che vanno ben al di là del dipartimento amministrazione, impattando sulla soddisfazione dei fornitori.

I risultati dello studio mostrano che gli addetti alla contabilità dedicano quasi un terzo del proprio tempo (per la precisione, il 31%) alla registrazione delle fatture fornitori. Tuttavia, la bassa produttività è percepita come il rischio meno significativo associato alla gestione manuale delle fatture. Questo indica che i rischi legati agli errori nell'inserimento per le imprese europee sono oggi molto più critici rispetto alla bassa produttività, poiché impattano in modo diretto sulla soddisfazione dei fornitori.

Infine, solo il 21% delle aziende ha deciso di ottimizzare l'approvazione delle autorizzazioni al pagamento utilizzando un workflow completamente elettronico e automatizzato.

IL RICORSO A SOLUZIONI AUTOMATIZZATE PER LA GESTIONE DELLE FATTURE FORNITORI: UNA NECESSITÀ

Gli importanti vantaggi identificati

Le principali priorità per i dipartimenti contabili europei sono il miglioramento delle relazioni con i fornitori, la riduzione degli errori di inserimento e il miglioramento della produttività (Cf. Figura 3).

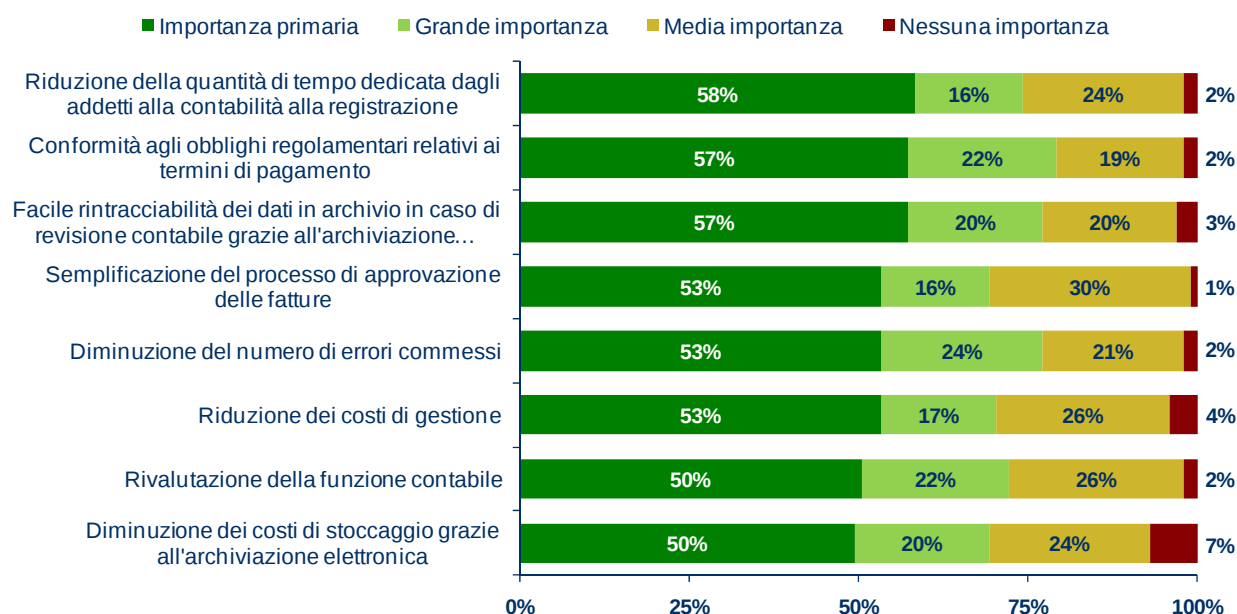
I risultati dell'indagine evidenziano che i principali vantaggi del ricorso a soluzioni automatizzate per la gestione delle fatture fornitori vanno in tale direzione, portando a una riduzione della quantità di tempo che gli addetti alla contabilità devono dedicare alla registrazione dei dati, a una maggiore conformità agli obblighi regolamentari relativi ai termini di pagamento, a una più facile rintracciabilità dei dati negli archivi elettronici, alla semplificazione del processo di approvazione delle fatture.

L'adozione di soluzioni automatizzate per la gestione delle fatture fornitori è dunque nell'interesse dei reparti contabilità, se intendono raggiungere i propri obiettivi.

FIGURA 7

I vantaggi del ricorso a soluzioni automatizzate per le fatture fornitori

Domanda: In termini percentuali, quale livello di importanza assegnerebbe ai vantaggi derivanti da una soluzione automatizzata per la gestione delle fatture fornitori?



Fonte: IDC/Esker, 2010

Emergono altri elementi importanti, come l'adeguamento agli obblighi regolamentari relativi ai termini di pagamento, la facile rintracciabilità dei dati in archivio in caso di revisione contabile, la semplificazione del processo di approvazione delle fatture, la diminuzione del numero di errori commessi o la riduzione dei costi di gestione.

Esistono, tuttavia, dei deterrenti all'implementazione di soluzioni automatizzate per la gestione delle fatture fornitori. Tali deterrenti sono principalmente percepiti in termini di budget, competenze interne, complessità legate all'implementazione della soluzione alternativa proposta:

- ☑ Per il 62% delle aziende intervistate, è il costo a rappresentare un deterrente all'implementazione di soluzioni automatizzate per la gestione delle fatture fornitori.
- ☑ Per il 46% degli intervistati è la formazione degli utenti a costituire un deterrente.
- ☑ Per il 43% la preoccupazione maggiore è rappresentata dall'eventuale ritardo nella messa in funzione della soluzione proposta.
- ☑ Per il 32% il vero deterrente è la mancanza di ergonomia di una soluzione di questo tipo.
- ☑ Per il 28% sarebbe la complessità del processo interno di gestione delle fatture fornitori a impedire una semplice applicazione di tale soluzione.
- ☑ Infine, il 13% degli intervistati afferma che il numero di fatture non è abbastanza rilevante da richiedere il ricorso a tale soluzione.

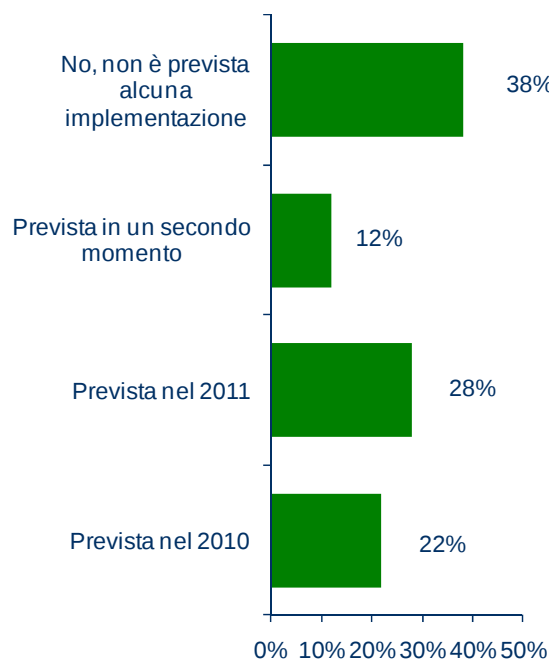
I progetti di investimento allo stato attuale

Considerando i vantaggi offerti dalle soluzioni automatizzate per la gestione delle fatture fornitori, il 62% delle aziende prevede di dotarsene entro 2 anni.

FIGURA 8

I progetti di implementazione di una soluzione automatizzata per la gestione delle fatture fornitori

Domanda: Pensa di investire nell'implementazione di una soluzione che eviterebbe la gestione manuale delle fatture fornitori?



Fonte: IDC/Esker, 2010

Esiste, dunque, un certo numero di progetti a breve termine poiché la metà delle aziende non ancora attrezzate in tal senso ha in previsione un investimento nel corso dell'anno o nel 2011.

È interessante notare ancora una volta come il motivo principale per un mancato investimento da parte delle aziende è di tipo economico. In generale, i motivi per cui le aziende europee attualmente non dotate di soluzioni automatizzate per la gestione delle fatture fornitori non intendono investire in tal senso, sono i seguenti:

- ☒ Per il 53% delle persone intervistate si tratta di motivi d'ordine economico.
- ☒ La modalità di gestione delle fatture fornitori al momento applicata è pienamente soddisfacente per il 32% delle aziende.
- ☒ Il ricorso a soluzioni automatizzate per la gestione delle fatture fornitori non è fondamentale per il 32% delle aziende.
- ☒ Nel 21% dei casi, l'azienda intervistata non ha potere decisionale poiché appartiene a un gruppo.
- ☒ Per il 21% degli intervistati, il volume delle fatture gestite non giustifica un investimento di tale portata.
- ☒ Infine, il 26% degli intervistati dichiara di non essere a conoscenza dell'esistenza di soluzioni di questo tipo.

LE OFFERTE IN MODALITÀ SAAS: PERCEZIONE E UTILIZZO

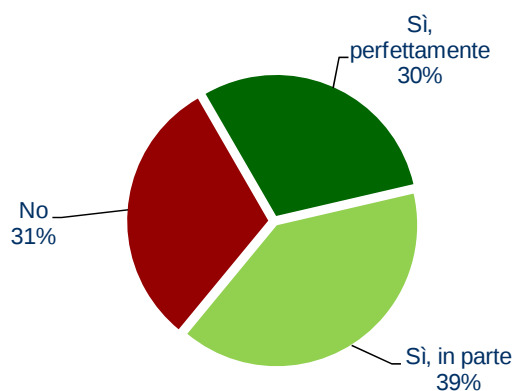
Soluzione in modalità SaaS: una conoscenza parziale delle funzionalità proposte

Se la maggior parte degli intervistati (7 imprese su 10) ha già sentito parlare del SaaS, ciò che esso sottende è molto meno noto: solo il 30% dichiara di sapere perfettamente che cosa sia il SaaS.

FIGURA 9

Conoscenza del SaaS

Domanda: Sa che cosa sia il SaaS (Software come Servizio) ?



Definizione di SaaS:

applicazioni software implementate come servizio ospitato presso un fornitore SaaS esterno, il cui accesso è possibile tramite internet grazie ad un browser web standard, secondo un modello "pay-per-use" (si paga per effettivo utilizzo). Il costo è, per esempio, determinato in funzione del numero delle fatture elaborate attraverso tale servizio.

Fonte: IDC/Esker, 2010

Il grado di conoscenza riscontrato appare elevato se si considera che il campione oggetto di indagine nell'ambito del presente studio è composto da funzioni aziendali non riconducibili all'IT. Emerge, tuttavia, palesemente che gli intervistati hanno confuso le soluzioni automatizzate "tradizionali" (acquisto di licenze) di gestione delle fatture fornitori e quelle disponibili in modalità SaaS. In effetti, il 39% degli intervistati dichiara di conoscere l'esistenza, sul mercato, delle soluzioni SaaS, ma la maggioranza dei produttori citati non propone ancora questo tipo di soluzione.

Soluzioni in modalità SaaS: i vantaggi percepiti

Il principale vantaggio identificato dalle aziende intervistate in merito all'utilizzo di una soluzione automatizzata per la gestione delle fatture fornitori in modalità SaaS è la possibilità di disporre di una soluzione sempre aggiornata. Ciò è evidentemente molto importante, soprattutto quando si tratta delle fatture fornitori, ovvero documenti sottoposti a severi vincoli regolamentari che non devono essere trascurati dagli strumenti informatici utilizzati.

D'altro canto, benché la formazione degli utenti e la mancanza d'ergonomia rappresentino, per le aziende europee intervistate, i veri deterrenti, c'è la convinzione

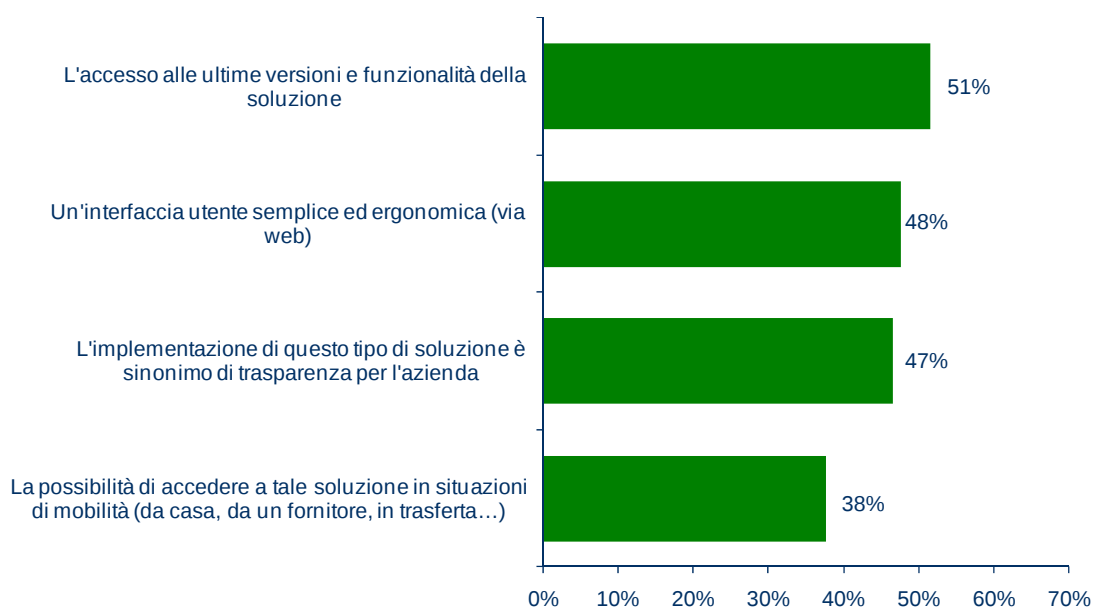
che le soluzioni in modalità SaaS rispondano a tali problematiche grazie a un'interfaccia utente semplice ed ergonomica.

Infine, l'altro deterrente, rappresentato dall'eventuale ritardo nella messa in funzione della soluzione proposta, è risolto dalle soluzioni SaaS, la cui implementazione è estremamente rapida. D'altra parte, oltre la metà delle aziende intervistate ritiene che la messa in funzione di tali applicazioni sia per loro trasparente. In effetti, l'investimento richiesto è meno considerevole sia in termini economici che di risorse umane.

FIGURA 10

I vantaggi del SaaS

Domanda: Secondo lei, quali sono i principali vantaggi di una soluzione di automatizzazione del processo di gestione delle fatture fornitori in modalità SaaS?



Fonte: IDC/Esker, 2010

Mentre il costo rappresenta un deterrente sempre forte, la messa in funzione di soluzioni in modalità SaaS (uno dei principi cardine di questo tipo di soluzioni), secondo i diversi studi IDC, non comporta investimenti iniziali rilevanti.

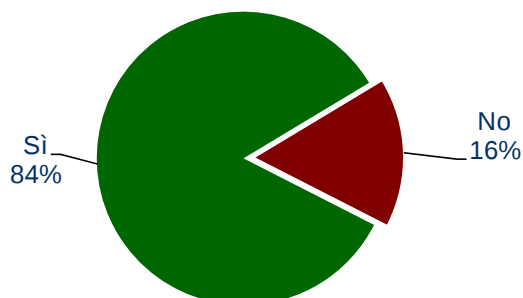
Soluzione in modalità SaaS: una scelta che la maggior parte delle aziende è pronta a fare

Per tutte le ragioni sopra citate, la maggior parte delle aziende che hanno dichiarato di avere intenzione di implementare soluzioni automatizzate per la gestione delle fatture fornitori è interessata a dotarsi di una soluzione SaaS.

FIGURA 11

I progetti SaaS

Domanda: Ha dichiarato di avere intenzione di dotarsi, entro un orizzonte temporale più o meno lungo, di una soluzione automatizzata per la gestione delle fatture fornitori. Sarebbe pronto a scegliere una soluzione in modalità SaaS ?



Fonte: IDC/Esker, 2010

Le principali ragioni citate come freno al passaggio ad una soluzione SaaS riguardano ancora l'ambito della sicurezza e, in particolare, la localizzazione dei dati, che le aziende preferiscono mantenere al proprio interno.

Le direzioni operative sono molto coinvolte nel processo decisionale

Tutte le direzioni operative sono coinvolte nel processo decisionale relativo all'implementazione di una soluzione automatizzata per la gestione delle fatture fornitori (anche se, ben inteso, i loro ruoli sono differenti).

La direzione amministrativa e finanziaria è alla base di un progetto di questo tipo nel 62% delle aziende intervistate, mentre la direzione acquisti lo è per il 38% e, infine, la direzione generale per il 37% di esse.

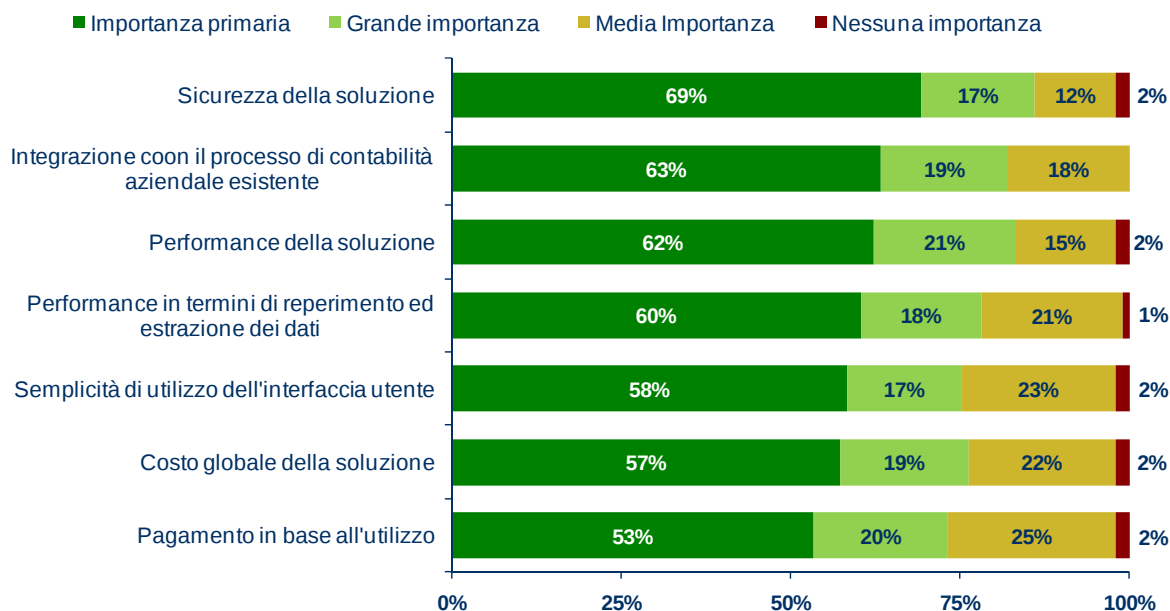
La Direzione dei Sistemi Informativi (DSI), infine, è all'origine di questo tipo di progetto solo nel 27% dei casi.

I criteri di scelta della soluzione ideale sono ancora molto "tecnologici"

È interessante notare come, anche se i soggetti intervistati nell'ambito del presente studio ricoprono, nella maggior parte dei casi, funzioni operative (93%) e non IT, due dei tre principali criteri di scelta siano di tipo tecnico: sicurezza e prestazioni della soluzione.

FIGURA 12**I criteri di scelta**

Domanda: In termini percentuali, quale è il grado d'importanza che hanno (o potrebbero avere) i seguenti criteri nella scelta di una soluzione automatizzata per la gestione delle fatture fornitori?



Fonte: IDC/Esler, 2010

Il costo globale della soluzione appare uno dei criteri meno importanti. Ciò può sembrare abbastanza paradossale poiché le motivazioni d'ordine economico rappresentano i principali deterrenti all'implementazione di questo tipo di soluzioni. Tuttavia, ciò è riconducibile piuttosto a una valutazione che deve essere fatta tra le diverse applicazioni / soluzioni implementate, piuttosto che a un problema legato al finanziamento di questo tipo di progetto.

Il fatto che il costo globale della soluzione occupi gli ultimi posti dell'elenco mostra, altresì, un livello di maturità crescente delle imprese, che considerano sempre meno l'informatica come una mera voce di costo, riconoscendo, al contrario, il valore dell'IT nello sviluppo e nel miglioramento delle performance aziendali.

Infine, il pagamento in base all'utilizzo effettivo rappresenta l'ultimo criterio di scelta (benché sia molto importante per oltre la metà delle aziende intervistate). Ciò si può spiegare con il fatto che, in numerose aziende, le prestazioni offerte dal dipartimento IT non vengono attualmente rifatturate e le prestazioni IT erogate dal dipartimento IT non figurano pertanto come costo. In questo caso, è logico che tali aziende siano meno sensibili alla modalità di fatturazione.

CONCLUSIONI

I risultati emersi dal presente White Paper mostrano chiaramente che le aziende devono ancora ottimizzare i propri processi di gestione delle fatture fornitori.

Infatti, benché gestiscano quantità notevoli di fatture fornitori (una media di 7300 all'anno per le aziende intervistate), la carta rimane ancora il formato scelto da oltre 9 imprese europee su dieci per il ricevimento delle fatture; inoltre, il 58% delle fatture viene ricevuto in tale formato.

Un altro aspetto passibile di miglioramento si riferisce al dato secondo cui oltre la metà (51%) delle imprese europee provvede a registrare manualmente le fatture fornitori all'interno del proprio sistema di contabilità. D'altro canto, nella maggior parte delle aziende europee intervistate, il workflow di approvazione al pagamento delle fatture non è affatto ottimizzato. Tale workflow è, quindi, interamente in formato cartaceo per il 45% delle imprese, mentre, nel 35% dei casi, le fatture vengono scannerizzate e il processo di approvazione avviene via e-mail.

Infine, le aziende che utilizzano un approccio ottimizzato di approvazione al pagamento (perché adottano un workflow interamente elettronico e automatizzato) rappresentano solo il 21%.

I risultati dello studio evidenziano che gli addetti alla contabilità dedicano quasi un terzo del proprio tempo (per la precisione, il 31%) alla registrazione delle fatture fornitori.

Le principali priorità per i dipartimenti contabili europei sono il miglioramento delle relazioni con i fornitori, la riduzione degli errori di inserimento e il miglioramento della produttività (cf. Fig.3).L'adozione di soluzioni automatizzate per la gestione delle fatture fornitori si rivela dunque una scelta nell'interesse dei dipartimenti contabilità, andando nella direzione del raggiungimento di tali priorità.

Inoltre l'adozione di tali soluzioni consente di ridurre il numero di errori e migliorare il livello di produttività. In questo modo, gli addetti alla contabilità possono dedicare più tempo allo svolgimento di attività a maggiore valore aggiunto.

Le aziende europee sono consapevoli di questi vantaggi, poiché il 62% di quelle ancora sprovviste di una soluzione automatizzata per la gestione delle fatture fornitori ha intenzione di implementarne una entro due anni.

Inoltre le aziende intervistate hanno una buona percezione dei vantaggi che una soluzione di questo genere erogata in modalità SaaS potrebbe apportare: accesso alle ultime versioni e funzionalità (per il 51% degli intervistati), un'interfaccia utente semplice ed ergonomica (48%), un'implementazione semplice e rapida (47%). Ecco perché l'84% delle aziende che hanno in progetto l'adozione di una soluzione automatizzata è pronto a scegliere la modalità SaaS.

Infine, il principale deterrente per quelle aziende che non hanno in progetto di dotarsi di una soluzione del genere, è riconducibile a ragioni di tipo economico. I costi di investimento per una soluzione in modalità SaaS sono tuttavia molto più contenuti rispetto ad una soluzione tradizionale che implica l'acquisto di licenze, piattaforme di compatibilità, aggiornamenti specifici.

È evidente che l'implementazione di una soluzione automatizzata per la gestione delle fatture fornitori in modalità SaaS a incontro ai principali rischi evidenziati dalle aziende europee, oltre a contribuire al miglioramento della loro competitività e produttività: le imprese orientate all'implementazione di questo tipo di soluzione saranno anche quelle maggiormente preparate ad affrontare un ambiente sempre più competitivo, nonché pronte a coltivare un rapporto proficuo con i propri fornitori a lungo termine.

Copyright Notice

External Publication of IDC Information and Data — Any IDC information that is to be used in advertising, press releases, or promotional materials requires prior written approval from the appropriate IDC Vice President or Country Manager. A draft of the proposed document should accompany any such request. IDC reserves the right to deny approval of external usage for any reason.

Copyright 2010 IDC. Reproduction without written permission is completely forbidden.