

# Scanpost voor het Amsterdamse GVB

Tekst: Kees Cronje



Sinds februari van dit jaar wordt alle fysieke factuurpost van GVB (voormalig Gemeentelijk Vervoersbedrijf Amsterdam) gescand. Groot voordeel hiervan is dat vaste (personeel) kosten variabel worden. De toekomst is echter aan digitale netwerken. De 21<sup>ste</sup> eeuwse postbesteller wordt virtueel. Hij bestaat straks uit software die op servers draait.

GVB neemt het grootste deel van het openbaar vervoer met metro's, trams, veren en bussen in het Amsterdamse voor zijn rekening. Maarten de Groot is projectmanager en verantwoordelijk voor het op een andere plek laten scannen van alle factuurpost van GVB. Bij het GVB staan ongeveer 4.000 personen op de loonlijst. De meesten zijn bestuurder of conducteur. De Groot: 'Op jaarbasis krijgen wij al gauw 40- tot 45duizend facturen ter betaling aangeboden. Dit is nu uitbesteed aan TNT Post, die het op zijn beurt weer door een andere partij laat scannen.' Kees van den Heuvel legt uit dat zijn bedrijf hoofdaannemer

## 'Op jaarbasis krijgen wij al gauw 40- tot 45duizend facturen ter betaling aangeboden'

is, maar het daadwerkelijke scannen inderdaad aan een derde uitbesteedt. Van den Heuvel, commercieel directeur billing & document solutions bij TNT Post, noemt in dit verband het bedrijf Service Point. Van den Heuvel: 'De scanners staan op locatie in Alphen aan den Rijn. De apparatuur wordt door hun eigen medewerkers bediend. Dit gebeurt onder verantwoordelijkheid van TNT Post.'

Volgens De Groot was het zogenaamde purchase to pay project van GVB startpunt van de gehele operatie. Hierbij wordt bekeken hoe de keten van inkoop tot en met betaling efficiënter kan. De Groot: 'Wij hadden een workflow-systeem dat niet meer ondersteund werd door onze voormalige leverancier. Dat hield een risico in. Bij systeemuitval was er onvoldoende kennis in huis om het weer in de lucht te krijgen.'

Er werd toen gekozen voor een SAP-oplossing. Logisch omdat het door GVB gebruikte ERP-pakket eveneens van deze Duitse leverancier is. De ERP-oplossing biedt de mogelijkheid facturen digitaal in te lezen. 'Er ging tot voor kort veel tijd heen met het overnemen van gegevens van facturen. Zonde van de moeite natuurlijk. Wij denken in ieder geval dat in de toekomst veel gegevens digitaal zul-

len worden ingevoerd. Internet, selfbilling, enzovoort, zijn niet voor niets met een gestage opmars bezig. Om al een stap hierin te maken, leek het wijs om onze facturen digitaal te laten binnenkomen.'

### Crediteurenadministratie

TNT Post is een van de aanbieders die zich op de digitale postmarkt beweegt. Om die reden was het voor GVB logisch om te bezien wat deze grote postverzorger in deze zou kunnen betekenen. De Groot: 'Wij zien het als een eerste schrede naar een toekomstig, modern openbaarvervoerbedrijf.'

De Groot verduidelijkt dat van elke factuur een pdf-file wordt gemaakt. Alle gegevens worden gecodeerd in een xml-bericht. Deze berichten worden automatisch in het interne factuuraafhandelingsstelsel geladen. Daarbij wordt een kopie van de pdf bijgesloten.

TNT Post i.c. Service Point doet dit feitelijk voor GVB. Het haalt data van de factuur zoals het bedrag, bankrekeningnummer, de Kamer van Koophandel-gegevens, enzovoort. Het gegenereerde xml-bericht is lees- en verwerkbaar in het GVB-workflowsysteem. Het gaat overigens alleen om ontvangen facturen, rekeningen dus die door de crediteurenadministratie van het vervoerbedrijf moeten worden voldaan. De gescande informatie wordt via een directe lijn tussen Service Point en GVB aangeleverd en op een passende plaats in het systeem klaargezet. De volgende ochtend kunnen GVB-medewerkers meteen met de verwerking starten. De door middel van OCR bij Service Point ingelezen informatie hoeft niet meer worden overgetikt. Feitelijk komt er bijna geen mensenhand meer aan te pas. Er vindt steekproefsgewijs alleen nog een controle plaats of de scanner zijn werk goed deed.

### Business case

De Groot vindt het lastig om aan te geven hoeveel euro GVB nu op jaarbasis bespaart. Men ging in februari 2009 live met dit systeem; er waren wat aanloopproblemen. 'Men moet altijd wennen aan nieuwe werkwijze. Ik kan daarom nu nog niet zeggen hoeveel sneller alles verloopt. Ons doel was het aantal ingehuurde medewerkers op de crediteurenadministratie terug te brengen. Dat moest de voornaamste besparing opleveren en dit lukte. Hun contracten werden niet verlengd. Die besparing is circa 30 procent. We gingen van 9 fte naar ongeveer 6 à 7 fte.' Op

## DIGITAAL PLATFORM

Het volume fysiek post daalt jaarlijks. TNT Post anticipeert hierop. Fysiek of digitaal, alles komt uiteindelijk toch in een elektronisch systeem terecht. Fysieke post wordt gescand en digitaal verwerkt. Digitale post volgt een alternatieve weg via een ander TNT Post-platform en wordt eveneens elektronisch afgehandeld. Kees van den Heuvel: 'Hoe je het ook wendt of keert, TNT Post is en blijft er bij betrokken. We verdienen aan de postzegel én het scannen, of we genereren omzet met het gebruik door derden van ons digitale platform. In dat geval betaalt zowel de verzender,

als de ontvanger van het bericht.'

Hij noemt als voorbeeld het staalbedrijf Corus, dat op een TNT Post-platform is aangesloten. Corus verplicht al zijn toeleveranciers van het zelfde platform gebruik te maken. Van den Heuvel: 'Ons platform is feitelijk een grote vertaalcomputer. Corus wordt digitaal op zijn wenken bediend.' Zowel de verzender van een digitale factuur als ontvanger Corus, betaalt voor de dienstverlening. 'Het zijn natuurlijke vergoedingen die in relatie staan tot te behalen besparingen!'



de postkamer werd nauwelijks of geen besparing gerealiseerd. Alle post - inclusief de facturen - komt er nu nog binnen op één centraal postbusnummer. Na sortering gaan alleen de facturen naar Service Point. De Groot: 'Hier kan nog een efficiëncyslag worden gemaakt. We bekijken nu of alle post kan worden gescand. Een aparte postbus openen voor alleen de facturen was geen optie. Het GVB heeft zo veel verschillende leveranciers, dat het té omslachtig zou worden die alle adequaat te verwit-

## Met een leveranciers- netwerk kunnen elektronisch berichten worden uitgewisseld

tigen. De bedoeling is overigens wél dat alle factuurpost straks direct naar Service Point wordt geleid.' Het exacte besparingsbedrag is dus nog onderwerp van discussie. De Groot: 'Het gaat er nu vooral om het proces onder controle te hebben. Ik bedoel, dat we kunnen zien of facturen zijn geregistreerd en waar zij zich bevinden.'

### Volume

Vanwege een toename van o.a. het e-mailverkeer neemt in de toekomst het volume van fysieke post af. Met dit in het achterhoofd sloot GVB met TNT Post een flexibel contract af over de hoeveelheid factuurpost die gegarandeerd moet worden afgenomen. De Groot: 'We zijn uitgegaan van een basisvolume van 40.000 facturen per jaar. Omdat wij bezig zijn met het aantal leveranciers te reduceren, wordt deze hoeveelheid minder. Over één jaar bekijken we hoe dit prijstechnisch uitpakt. Of minder aangeleverde facturen een prijsverhoging per factuur inhoudt, dan wel een prijsreductie.' Het is hem echter wél duidelijk, dat bij een theoretische halvering van het aantal aangeleverde facturen de verwerkingskosten per factuur omhoog gaan. Dit alles staat in nauw verband met een andere service die GVB in de toekomst misschien van TNT Post wil afnemen. De Groot: 'We zijn bezig met de opbouw van een leveranciersnetwerk. Daarmee kunnen elektronisch berichten worden uitgewisseld. Een order hoeft dan niet meer worden uitgeprint. Hij kan digitaal via het TNT Post-platform worden verzonden. Het zelfde geldt voor facturen. Die worden digitaal ontvangen.' Hij bedoelt, dat op termijn steeds méér zaken digitaal worden afgehandeld. Daarvoor zullen dan lagere afhandelprijzen gelden. De Groot: 'Zoiets betekent - denk ik - wél een hogere prijs per gescand document. Maar dat is nog niet uitonderhandeld. Het pakt toch voordeliger voor ons uit aangezien er dan minder facturen hoeven te worden gescand.' ■