

RAKET NAAR DE MAAN

De UGent zocht en vond een oplossing voor gebruiksvriendelijker en efficiënter elektronisch expense management. Bijna toch. Één belangrijk puzzelstukje ontbrak. Omdat het niet bleek te bestaan, sloeg de universiteit de handen in elkaar met Flexso. Samen bouwden ze een raket naar de maan.

40.000 papieren onkostennota's per jaar. Met bewijsstukken op een A4'tje gekleefd. Ingeendiend door 6800 medewerkers. Het team van Directeur Financiën Geert van de Gucht van de UGent klopte veel uren om een en ander te ontwarren en ordenen, controleren en verwerken. Werkuren die in een ideale wereld beter besteed kunnen worden. De kostprijs om één onkostenlijn te verwerken, bedroeg tot wel zeven keer die van een te verwerken factuur.

Die ideale wereld bestaat natuurlijk niet. Al bestaat er wel een goede oplossing in de cloud, Concur. Compatibel met het op SAP steunende ERP-systeem van de UGent. Toch ging het feest aanvankelijk niet door.

Geert Van de Gucht: "Concur voldeed aan alle strategische voorwaarden. Alleen had het geen pasklaar antwoord voor de specifieke context waarin wij projectkosten verantwoorden. Dat gebeurt immers zelden in een vastomlijnd of hiërarchisch teamverband. Onze projecten worden bovendien ge(co)financierd door verschillende overheidsniveaus, elk met hun eigen voorwaarden, regels en kostendefinities. En ondanks die complexiteit moeten we wie kosten maakt snel kunnen terugbetalen. De ingeboekte nota's moeten dan weer meteen beschikbaar zijn voor de projectverantwoording."

DRUK OP DE KETEL

"Met Concur raakten we er niet volledig uit om tot een oplossing op maat te komen. Flexso, onze vaste SAP partner, bouwde daarom een 'connector': die maakt de koppeling tussen Concur en onze specifieke SAP-module voor projectverantwoording. Ik noem het een 'raket naar de maan', omdat het de eerste oplossing in zijn soort is voor organisaties die sommige onkosten moeten indienen bij externe financiers. Klein detail: ik vroeg Flexso om binnen de drie maanden met een Proof of Concept op de proppen te komen", vervolgt Geert van de Gucht.

Roeland Vanbeselaere, project manager SAP SuccessFactors & Concur bij Flexso: "Dat was zeker pittig. Al helemaal omdat we ook voor de connector zelf van een blanco blad vertrokken, die out-of-the-box bestond nergens anders. Maar eigenlijk is dat het soort uitdaging waar wij van houden: de brug slaan tussen een specifieke klantvraag en een bestaande oplossing door innovatie."

Geert van de Gucht: "Innovatie is het juiste woord. Deze connector kan ook interessant zijn voor andere publieke instellingen, voor elk type organisatie voor wie het verantwoord van kosten geen volledig interne aangelegenheid is. Daarom hebben we de ontwikkeling ook samen gefinancierd. De raket is van ons allebei."



VAN 'BONNEKES' NAAR SCREENSHOTS

—
Geert van de Gucht: "De kracht van Concur zit in de transparantie. Elk document is end-to-end traceerbaar. Dat maakt de opvolging eenvoudiger en verkleint de foutmarge. Vroeger werd zeven op de tien onkostennota's onvolledig of deels fout ingediend. Je kan je de verdoken kosten van het heen-en-weer gebel met onze diensten wel voorstellen. En de welsesnietes discussies zijn voor niemand prettig."

Het gebruiksgemak draagt veel bij aan de sprong vooruit: "Vroeger brachten professoren hun 'bonnekes' binnen bij het secretariaat. Nu nemen ze zelf een foto in de app. We hebben intensief gecommuniceerd met de circa 1000 secretariaatsmedewerkers. Zij begrepen welke voordelen het nieuwe systeem voor hen in petto had. Daarom toonden ze het netjes voor, zodat hun proffen en onderzoekers meteen mee waren. Iedereen was de oude toepassing binnen de week vergeten" zegt Geert.

MINDER DISCUSSIES, MEER INZICHTEN

—
"Handig is dat je je eigen reglement in Concur kan integreren - bijvoorbeeld welk type kosten

toegestaan zijn en welke niet. Dat vermijdt alweer een hoop discussie. We hebben ook 1200 kredietkaarten in omloop. Vroeger kregen we van mastercard een keer per maand een dump, die manueel moest opgeladen worden. Administratief was dat de hel. Nu stuurt Concur elke dag een gesorteerde feed. Die is automatisch gelinkt aan elk bewijsstuk. Wat ik ook sterk vind, is de onderliggende kracht van Cognos. Die rapporteringstool stelt ons in staat om dubbels eruit te halen, of om te zien waar uitgaven abnormale patronen volgen. Een schat aan gegevens." aldus Geert.

Roeland Van Beselaere: "Je kan daar nog veel verder in gaan op termijn, door bijvoorbeeld je data over kosten of de doorlooptijd van terugbetalingen te benchmarken tegenover gelijkaardige organisaties die met Concur werken. Maar daar heb je toch best al minstens het equivalent van een jaar aan data voor nodig."

Geert besluit: "Concur is een heel goede tool. Maar een goede tool is niks als die niet specifiek kan wat de organisatie precies nodig heeft. Daarom stond of viel alles met die connector. Een raket naar de maan. En ze vliegt." ¶

Lees het volledige artikel op www.fdmagazine.be