

Process Mining Purchase-to-Pay proces

Verbeterpotentieel en advies over het factuur afwikkelingsproces

Opdrachtomschrijving

In het kader van integrale procesoptimalisatie is Process Mining toegepast op het Purchase-to-Pay proces.

De vraagstelling wordt als volgt omschreven: *“Brenge de daadwerkelijke procesgang van factuurontvangst tot en met betaling inzichtelijk. Maak inzichtelijk welke belangrijke oorzaken ten grondslag liggen aan overschrijding van de interne deadline van 14 dagen tot het maken van de financiële boeking en de deadline van 30 dagen tot aan betaling, beide vanaf datum factuurontvangst.”*

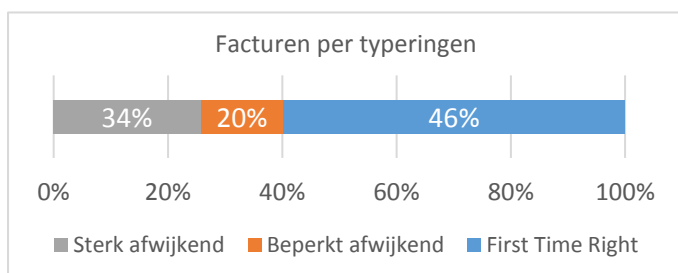
Aanpak

De werkzaamheden bestonden uit:

- Het prepareren en valideren van data uit het factuur afwikkelingsysteem voor Process Mining.
- Het in kaart brengen van de top 10 meest voorkomende procesvarianten
- Het in kaart brengen van de doorlooptijden en knelpunten van de opvolgende stappen en gehele proces en toetsing aan de interne richtlijnen.
- Het in kaart brengen van het te realiseren verbeterpotentieel omtrent doorlooptijden, knelpunten en re-work bij de top 10 meest voorkomende procesvarianten.
- Het opstellen van een actielijst ter realisatie van het verbeterpotentieel

Resultaten

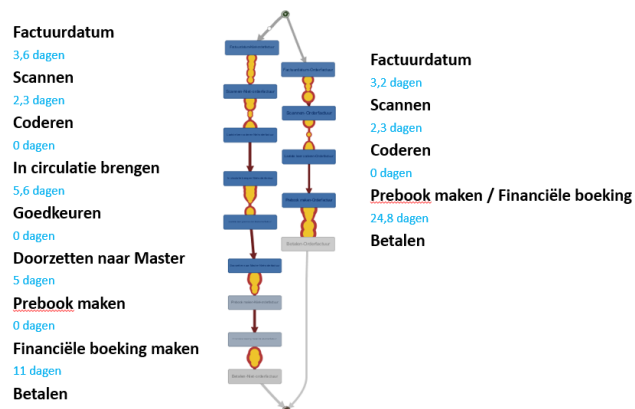
In totaal zijn 160 unieke procesgangen geconstateerd. De top 10 meest voorkomende varianten bestaat uit circa 83% van alle facturen. Dit betekent dat met relatief weinig acties 83% van de facturen versneld kan worden.



Figuur 1: Facturen per typering

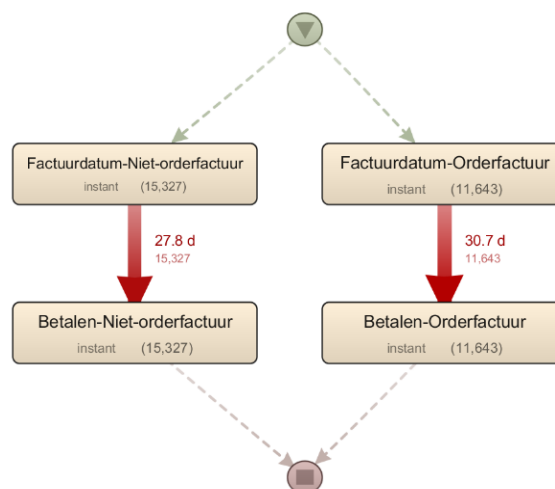
Order- en niet-order facturen doorlopen een verschillend First Time Right-proces, waarbij 46% van de reguliere kostenfacturen en 47% van de projectfacturen First Time Right verloopt.

Hieronder zijn de twee processen visueel weergegeven. Hoe dikker de gele 'bubbels', hoe groter de bottleneck.



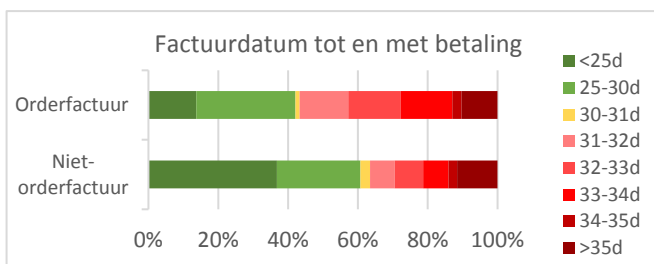
Figuur 2: First Time Right orderfacturen (rechts) en niet-orderfacturen (links)

Op basis van de gemiddelde totale doorlooptijd zijn de prestaties ten opzichte van de deadline gematigd positief. Alleen bij de orderfacturen is een lichte overschrijding zichtbaar.



Figuur 3: Gemiddelde totale doorlooptijd

Uit nadere analyse blijkt dat 60% van de orderfacturen en 40% van de niet orderfacturen een overschrijding tonen van de interne deadline van 30 dagen. 10% toont een forse overschrijding.



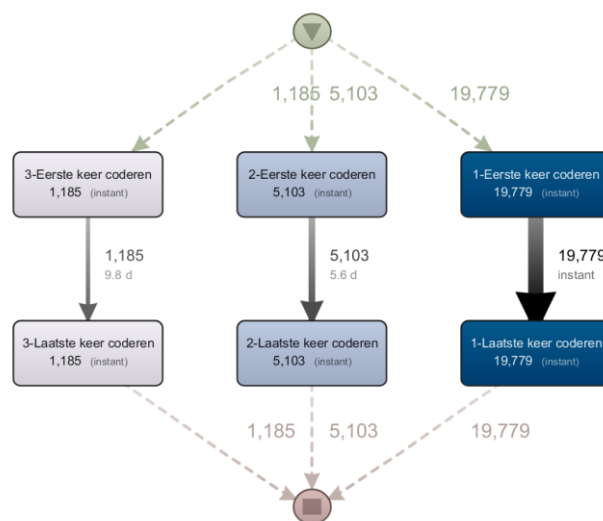
Figuur 4: Staafdiagram doorlooptijden per factuurtype

Verbeterpotentieel en advies

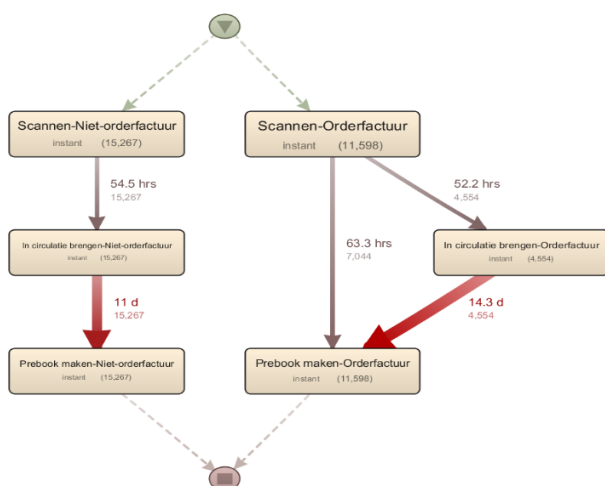
Met de voorgestelde acties kan de gemiddelde doorlooptijd met 12,4 dagen worden gereduceerd, waarbij tevens de kwaliteit van verwerking verbeterd kan worden. De acties zijn per Business Unit, per goedkeurder, per crediteur en per ordertype bepaald.

- ✓ Bij het aanmaken van een order rekening houden met bijkomende kosten, zodat de factuur meteen gematched kan worden.
- ✓ Vooraf aanmaken van een order en niet pas bij ontvangst van de factuur. Geconstateerd werd dat het achteraf aanmaken van order relatief vaak voorkomt bij één van de Business Units.

- ✓ Verbeteren van nauwkeurigheid coderen, zodat omvang re-work sterk wordt gereduceerd. Er zijn 5.811 her-coderingen geconstateerd wanneer alleen gekeken wordt naar facturen in de top 10 meest voorkomende varianten.



Figuur 6: Aantal facturen dat 1, 2 of 3 keer werd gecodeerd



Figuur 5: Impact ontbreken van match met order