

La factura electrónica con valor fiscal al servicio de la relación con el cliente

Proveedor de hormigones y granulados, CEMEX aborda la "dématérialisation fiscale" en Francia como un servicio de valor añadido propuesto a sus clientes y sus proveedores a través de un portal en línea.

"Cuando comunicamos a nuestros clientes por correo electrónico nuestra intención de poner en marcha la desmaterialización fiscal de nuestras facturas, todos nuestros clientes respondieron favorablemente", afirma emocionado Ion-Mihai Barascu, responsable de procesos administrativos en CEMEX France. Tres meses después del lanzamiento de la operación, cerca de un 10% de las 20.000 facturas de clientes enviadas cada mes se emitían electrónicamente con valor fiscal. Para el responsable de este proyecto, la clave del éxito reside en las funcionalidades de la extranet (portal web) que permite a los clientes y a los proveedores de CEMEX acceder a sus 'facturas desmaterializadas', pero también a sus hojas de pedido, a los informes de la actividad y a los albaranes.

"Todos los documentos intercambiados con el cliente se reagrupan en el mismo sitio de forma digital, lo que facilita los controles y la verificación", asegura Ion-Mihai-Barascu. "Además, se ponen a disposición casi en tiempo real". Las facturas por ejemplo, están disponibles en dos días tras el último día del periodo facturado. "Era el compromiso adquirido por nuestra dirección de cara a nuestros clientes", insiste Ion-Mihai Barascu, "y con SERES, hemos conseguido mantenerlo desde el principio a pesar de un aumento de trabajo más grande de lo previsto".

Un objetivo de valor añadido

Un éxito tan notable, señala, se refuerza debido a que la palabra "cliente" en CEMEX, no se conjuga en singular. "Nuestros clientes son grandes grupos de construcción y obras públicas, pero también pequeñas empresas e, incluso, agricultores. Y todos están de acuerdo", precisa Ion-Mihai Barascu. El tema de la factura electrónica con validez fiscal esconde una realidad con múltiples facetas. Junto a los clientes que disponen de su propia plataforma EDI para los intercambios con sus proveedores, hay que poder ofrecer un servicio simple y potente para las empresas de todos los tamaños, con limitaciones informáticas muy variadas. A este desafío externo se añade un reto interno no menos importante, el de la productividad de los equipos comerciales y administrativos que se relacionan con los clientes. De hecho, la "desmaterialización" no es un tema nuevo para el grupo CEMEX. Desde 2005, ha puesto en marcha, con DOCAPOST, un gestor documental externalizado que reagrupa el conjunto de los documentos intercambiados con el cliente. Con la desmaterialización fiscal o factura electrónica, se trata de añadir funcionalidad suplementaria, pero sin modificar la existente.



A pesar de un aumento de carga más grande de lo previsto, SERES nos ha permitido mantener nuestros compromisos gracias a la evolución de su plataforma y a la implicación de sus equipos

Ion-Mihai Barascu
Responsable de procesos administrativos
CEMEX France

La problemática:

La factura electrónica o desmaterialización fiscal de facturas con clientes y proveedores y la integración en la gestión documental externalizada (en Docapost) de CEMEX

La solución:

- SERES e-Factura: Servicio de "desmaterialización" y de externalización de facturas
- Apoyo y asesoría a medida para la personalización de los portales web de clientes y proveedores y la integración con el gestor documental externalizado de CEMEX

Beneficios del cliente:

- Nuevo servicio de valor añadido para los clientes (1.000 adhesiones espontáneas en 1 mes)
- Reducción de los plazos de recepción de las facturas
- Reducción de la carga de trabajo de los equipos de gestión



Un único y mismo equipo

"Las expectativas iniciales fueron determinantes para la elección de SERES. Además de pertenecer al grupo DOCAPOST, SERES ofrece a CEMEX una garantía de apertura y evolución de su plataforma e-Factura, y sea cual sea el modo de desmaterialización fiscal elegido por el cliente (EDI o PDF firmado a través de un portal web)". "Sobre todo al inicio, teníamos una gran responsabilidad", recuerda Ion-Mihai Barascu. La adhesión espontánea de 1.000 clientes en un mes se traduce en la "desmaterialización fiscal" de 1.500 facturas y otros tantos accesos para utilizar la plataforma. Para el responsable de procesos administrativos, la capacidad de compromiso de SERES y su acercamiento verdaderamente cooperativo marcaron la diferencia. "Los colaboros de SERES y nosotros, ofrecemos un único y mismo equipo para responder con la reactividad esperada a los problemas de nuestros clientes, ya se trate de una cuestión técnica o de una simple contraseña perdida", cuenta Ion-Mihai Barascu.

Una gestión optimizada de los proveedores

Aunque comenzó mucho antes, la facturación electrónica con los proveedores se pone en marcha a un ritmo más lento. "Hemos comenzado por nuestros transportistas, explica Ion-Mihai Barascu. Este servicio constituye una verdadera mejora en los tiempos de respuesta para ellos y para nosotros, pero su puesta requiere mucha pedagogía". Como sus clientes, los transportistas de CEMEX proceden de todos los tamaños de empresa, desde las filiales de grandes grupos hasta empresas familiares o autónomos. Para este público particular, SERES y CEMEX han trabajado en dos direcciones: personalizar la interfaz del portal para hacerla lo más simple y accesible posible y automatizar los procesos para acelerar el uso de las facturas. "Actualmente, la verificación de las e-facturas se hace automáticamente y desencadena la provisión de pago en nuestro sistema contable, añade Ion-Mihai Barascu. El proceso trata unas 2.000 facturas al mes. Por encima de la mejor en los tiempos para los gestores (30% como media), esta verificación contribuye a reforzar la confianza de los transportistas al mismo tiempo que reduce considerablemente los litigios y optimiza los pagos a los proveedores.

Para Ion-Mihai Barascu, se trata de un ejemplo concreto del potencial de valor añadido de la "desmaterialización fiscal". "Habrá que ver esto como una primera etapa, una puerta que se abre a los servicios de valor añadido para los clientes y proveedores, y en un nuevo modo de relación con estos colaboradores claves para la empresa", insiste el responsable de procesos administrativos. La única condición previa, es que hay que analizar la tipología de los clientes y de los proveedores, además de las normas de trabajo que rigen su actividad.

Acerca de CEMEX:

CEMEX es uno de los líderes de la industria de materiales de construcción.

En Francia, la empresa produce y comercializa granulados y hormigones listos para su uso gracias a un complejo de 330 áreas de producción repartidas en una amplia parte del territorio.

A nivel internacional, CEMEX está presente en más de 50 países y en 5 continentes. El grupo es una de las 3 primeras empresas cementeras del mundo con una capacidad de producción de cemento de 96 millones de toneladas al año.

www.cemex.fr

Acerca de SERES:

Filial de DOCAPOST y de Bull, SERES es uno de los mayor participantes del mercado de la desmaterialización en Francia y a nivel internacional.

Sus soluciones cubren la desmaterialización de las facturas (factura electrónica), los intercambios EDI, el escaneo automático de documentos (LAD), soluciones colaborativas para compartir e intercambiar documentos...

SERES está presente en este mercado desde hace más de 20 años. Fuera de Francia, la empresa está presente en España, Portugal, Alemania, México, Colombia, Ecuador, Argentina y Perú.

www.seres.fr