



certipost

a bpost company

corporate
magazine

juli 2010

N11



OPEN UP

EUROCONTROL

wisselt elektronisch gegevens
uit met luchtvaartpartners

Colofon

Open up is het infomagazine van Certipost. Meer informatie over Certipost vindt u op www.certipost.com.

Redactie

Claudia De Clercq
Inge Landerwyn

Realisatie

Katrien Busschaert

Lay-out

Christophe Eeckhout

Potretfotografie

Isabel Corthier

Productie

Certipost

Verantwoordelijke uitgever

Katrien Busschaert
Ninovesteenweg 196
9320 Erembodegem
katrien.busschaert@certipost.com

Adreswijzigingen en reacties

info@certipost.com

Niets uit deze uitgave mag worden gekopieerd of overgenomen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

© 2010 Certipost nv
Alle rechten voorbehouden

4 DOSSIER PKI-DIENSTEN
Luchtverkeersleider EUROCONTROL geeft certificaten uit in eigen beheer.

8 DOSSIER E-INVOICING
Panasonic Energy Europe verstuurt tot 70% van zijn facturen elektronisch.

12 TIP
Een goede roll-out draagt bij tot een snelle ROI. Wij helpen u op weg.

13 HET ABC VAN 'E'
We nemen de drie soorten elektronische handtekeningen onder de loep.

14 OP BEZOEK BIJ...
Minister Q geeft zijn toekomstvisie op België als digitaal hart van Europa.

17 DE LINKWIJZER
Een greep uit de veelheid aan informatie op de websites van Certipost.

18 INSIDE CERTIPOST
"Wie heb ik aan de lijn?" Maak kennis met de medewerkers van onze klantendienst.

20 EXPERT COLUMN
Friso de Jong is scheidsrechter in de elektronische match België-Nederland.

22 EVENEMENT
Waar, wanneer en waarom wij onze jaarlijkse klantendag organiseren.

EDITO

Beste lezer,

We leven in een interessant tijdperk. We communiceren binnen enkele seconden met mensen aan de andere kant van onze aardbol. Belangrijke zaken als financiën, uitwisseling van gegevens of persoonlijke zaken regelen we via het internet. Allemaal gemakkelijk, snel, en goedkoop. Ook zaken doen gebeurt anders dan pakweg 10 jaar geleden. In volle crisis heeft elke CEO, CTO en CFO beseft dat kostenbewust en efficiënt werken de sleutel is tot een stabiele toekomst en dat digitale hulpmiddelen daartoe kunnen bijdragen. In contacten met collega's, klanten of leveranciers maken bedrijven meer en meer gebruik van elektronische documentuitwisseling. De massale digitale interesse heeft ons ertoe gedwongen onze oplossingen onder de loep te nemen en de productiviteit van onze diensten op te drijven. In die zin kunt u ook stellen dat Certipost de afgelopen maanden een revolutie heeft doorgemaakt. We werken aan een snellere oplevering van onze e-projecten en verbeteren ons platform. Daarenboven bieden we aan bedrijven die kiezen voor geleidelijke overschakeling hybride oplossingen (combinatie van papier en elektronisch) om efficiënter te werken. En in dit alles is er een rode draad: u, onze klant. We willen dat u tevreden bent!

Veel leesplezier en tot op onze klantendag,



Gert Roeckx
CEO Certipost



EUROCONTROL waakt over het Europese luchtverkeer

Het zenuwcentrum van de Europese luchtvaart ligt in Brussel. Meer bepaald in de controlekamer van EUROCONTROL, de Europese Organisatie voor de Veiligheid van de Luchtvaart. Om zijn elektronische gegevensuitwisseling met tientallen luchtvaartmaatschappijen en controletorens te beveiligen, maakt de Europese luchtverkeersleider gebruik van de Public Key Infrastructure (PKI)-diensten van Certipost. "Door dit project aan Certipost uit te besteden, konden we veel tijd en geld besparen," zegt Jean-Louis Tastenhoye, IT Security Officer bij EUROCONTROL CFMU (Central Flow Management Unit).



Wat is de taak van EUROCONTROL CFMU?

We zijn het operationele zenuwcentrum van de Europese luchtvaart. Met gemiddeld zo'n 25.000 vluchten per dag is het Europese luchtruim één van de drukste luchtverkeersaders ter wereld. En net zoals op de weg is er nood aan een soort "politieagent" die het verkeer in goede banen leidt. Die rol is weggelegd voor de CFMU. Wij centraliseren de vluchtplannen van alle luchtvaartmaatschappijen die in Europa opstijgen of landen of die erover vliegen, en we stemmen die op elkaar af. We waken erover dat de veiligheid en de capaciteit van het luchtverkeer boven Europa steeds optimaal in balans zijn.

Hoe gaat dat in zijn werk?

De CFMU maakt hiervoor veelvuldig gebruik van IT-systemen en -netwerken. Onze externe partners kunnen informatie opvragen uit onze databanken of in sommige gevallen zelf gegevens wijzigen. In het verleden diende een operator binnen de partnerorganisatie hiervoor manueel in te loggen op onze systemen. Maar tegenwoordig wordt er steeds vaker gebruik gemaakt van een Web

Services-omgeving, waarbij de computersystemen rechtstreeks gegevens met elkaar uitwisselen via het internet, zonder tussenkomst van een operator.

“ Certipost biedt de technische kennis, consultancy en praktische ondersteuning om een betrouwbare Public Key Infrastructure (PKI) op te zetten. ”

Op welke manier wordt die online communicatie beveiligd?

Om de geautomatiseerde procedure veilig op te zetten, hadden we nood aan een betrouwbare techniek om de communicerende systemen te authenticeren. Onze keuze is gevallen op digitale certificaten van Certipost, die we in eigen beheer uitgeven. Als certificatedienstverlener met jarenlange ervaring biedt Certipost ons de technische kennis, consultancy en praktische ondersteuning om een betrouwbare Public

Key Infrastructure (PKI) op te zetten. Zo kunnen de geautoriseerde personen binnen de CFMU, de zogeheten Local Registration Authority Officers (LRAO's), op een veilige manier zelf certificaten uitreiken aan onze externe partners en de certificatenlevenscyclus beheren.

Waarom koos u ervoor om dit project uit te besteden?

De core business van EUROCONTROL is Air Traffic Management. We hebben niet de ambitie noch de resources om expertise rond PKI op te bouwen. We besloten dan ook een betrouwbare PKI service provider te zoeken en lanceerden een officiële offerteaanvraag. Van de diverse kandidaten kwam Certipost technisch het sterkst uit de hoek.

Biedt de samenwerking met Certipost nog meer voordelen?

Een groot pluspunt is het maatwerk dat Certipost levert. Voor maximale veiligheid heeft Certipost een aparte "primary" aangemaakt voor EUROCONTROL. Je zou dat kunnen vergelijken met een aparte domeinnaam. Enkel certificaten die onder die primary gecreëerd worden, krijgen



toegang tot de Web Services van de CFMU. Certipost heeft ook de opleiding van onze LRAO's op zich genomen. Kortom: door dit project aan Certipost uit te besteden, konden we veel tijd en geld besparen.

Hoe kan een vliegtuigmaatschappij een certificaat bekomen?

Het gaat om *lightweight*-certificaten, die geen face-to-face registratie vereisen en dus eenvoudig via e-mail afgeleverd kunnen worden. Iedere aanvraag door een externe partner voor toegang tot de CFMU-diensten, wordt uiteraard eerst grondig nagekeken. Vervolgens registreert de LRAO de gegevens van de partner in het systeem, maakt het certificaat

aan en mailt het door. Er volgt dan een gecontroleerd proces voor installatie en activatie van het certificaat tussen de externe partner en de technische helpdesk van de CFMU.

Hoeveel partijen maken vandaag al gebruik van het nieuwe systeem?

De PKI-diensten van Certipost werden opgeleverd eind 2008 en in april 2009 zijn we begonnen met een eerste beperkte set van Web Services. Bij die pilootfase van een jaar waren een twintigtal maatschappijen betrokken. De pilootfase is onlangs beëindigd en we verwachten dat nu tal van andere maatschappijen onze Web Services

zullen gebruiken. Ondertussen gaat ook de ontwikkeling van nieuwe Web Services door waarbij we steeds meer en meer vluchtplan- en "flow management"-functies aanbieden via deze interface.

Gaat EUROCONTROL zijn elektronische gegevensuitwisseling nog verder uitbreiden?

Ja, e-Invoicing is een mogelijke kandidaat. Ook in het kader van SESAR zullen de betrokken partners efficiënt en veilig elektronisch informatie moeten kunnen uitwisselen. SESAR staat voor Single European Sky ATM Research, een programma voor de ontwikkeling van een pan-Europees Air Traffic Management-systeem.

Een PKI of *Public Key Infrastructure* is een systeem van digitale certificaten, CA (*Certification Authorities*) en RA's (*Registration Authorities*) die de geldigheid van alle partijen bij een elektronische transactie controleren en verifiëren door middel van codering met openbare sleutels.

Naast het opzetten van een volledig PKI-systeem, levert Certipost ook losse digitale certificaten. Met de Certipost e-Certificates kunt u e-mails en documenten elektronisch ondertekenen. U krijgt ook toegang tot tal van e-governmenttoepassingen zoals Intervat, FinProf of VenSoc. Meer informatie over de digitale certificaten van Certipost vindt u op www.certipost.com/e-certificates.

De e-Certificates van Certipost zijn beschikbaar op USB-token, smartcard of cd-rom en met een geldigheidstermijn van 1, 2 of 5 jaar. Bestellen gaat snel en eenvoudig via www.certipost.com/webshop.



Panasonic

ideas

Panasonic Energy Europe vermindert administratieve last verkoopafdelingen

Panasonic Energy Europe is een bekende leverancier van batterijen, zaklampen en laders. Vanuit de fabrieken in Tessenderlo en Polen worden jaarlijks tienduizenden leveringen verscheept over heel Europa. Op jaarbasis gaan gemiddeld 30.000 facturen de deur uit. Dat zorgt voor een enorme papiermolen, die te veel kostbare tijd vergt van de verkoopadministratie. Om efficiënter te werken, besloot Panasonic Energy Europe twee jaar geleden om de uitgaande facturenstroom te automatiseren.

sonic

for life



Koen Vandecasteele: Onze voornaamste doelstelling is de operationele workload voor onze sales administrators te verminderen zodat ze meer tijd kunnen besteden aan andere belangrijke zaken. Die workloadvermindering laat zich niet alleen in het hoofdkantoor in Zellik voelen, maar ook in onze lokale salesorganisaties in diverse landen. Slechts 3% van onze omzet realiseren we namelijk in België.

Kurt De Smet: We hebben salesdivisies in een tiental landen. Elke divisie bestaat uit een team van verkopers en sales administrators, de zogeheten Direct Sales Offices (DSO). De DSO's nemen orders aan via telefoon, fax of elektronisch en zetten ze in het SAP-systeem. Eenmaal de bestellingen geconfirmeerd, worden de facturen opgemaakt, geprint en verstuurd naar de klanten. Maar daarnaast vervullen de sales administrators nog een aantal andere taken, zoals marketing en contactbeheer.

Koen Vandecasteele: Het zijn ook de DSO's die erop toezien dat het geld tijdig geïnd wordt. Ze moeten de openstaande klantenbalansen opvolgen en de facturen indien nodig opnieuw versturen. Om hen daarin bij te staan, hebben we twee jaar geleden besloten met Certipost in zee te gaan. De oplossing van Certipost voor geautomatiseerde factuurverzending garandeert namelijk dat de facturen worden verstuurd, dat ze goed bij de klant toekomen en dat ze op tijd worden afgeleverd.

“ Met
Certipost e-Invoicing
kan de klant meteen
van start gaan. ”

Kurt De Smet: Bovendien is de continuïteit verzekerd omdat er geen manuele interventie nodig is bij het versturen van de facturen.

Koen Vandecasteele: Panasonic Energy Europe levert aan verschillende klantengroepen, van gewone groothandelaars tot mass merchandisers zoals Auchan, Metro, Lidl, Aldi,... De meeste van die grote organisaties gebruiken een eigen EDI-standaard, waarvoor we het berichtenverkeer zelf verzorgen. Andere klanten, zoals lokale distributeurs, schakelen we zo veel mogelijk over naar Certipost e-Invoicing.

Kurt De Smet: We willen een vast pakket per klantengroep aanbieden. Dus als we een nieuwe klant hebben, dan kan die klant afhankelijk van zijn profiel en zijn documentenvolume kiezen voor EDI of Certipost e-Invoicing. Het is voor ons uiteraard veel goedkoper als de klant zijn facturen ontvangt via Certipost. Voor EDI dient er een aparte setup te gebeuren met het bijhorende kostenplaatje. En daar zijn we toch al gauw twee dagen mee bezig. Met Certipost e-Invoicing, daarentegen, kan de klant meteen van start gaan.



Pana

ideas

Kurt De Smet,
Group Manager Finance bij Panasonic Energy Europe

Koen Vandecasteele: Om onze salesorganisaties te laten kennismaken met Certipost e-Invoicing, hebben we een presentatie gegeven over elektronische facturatie, de voordelen ervan en de rol van Certipost. We hebben daarbij vooral de nadruk gelegd op de vermindering van de operationele workload, wat voor hen uiteraard een van de belangrijkste pluspunten is. Uit een analyse blijkt dat sommige DSO's tot anderhalf uur per dag kunnen winnen. In april 2009 zijn we dan gestart met een pilootproject in België. Dat verliep vlot, dus in juni konden we al beginnen in Denemarken en Zweden. Nadien zijn Frankrijk, Engeland, Duitsland en Oostenrijk erbij gekomen. En tenslotte zijn er nog Italië, Polen, Tsjechië, Slowakije en Hongarije.

Kurt De Smet: Vandaag versturen we 28% van onze facturen via Certipost. Dat lijkt misschien niet veel, maar dat is het gemiddelde cijfer van alle landen. Als je enkel de landen bekijkt waar we Certipost e-Invoicing geïmplementeerd hebben, dan ligt dat

percentage veel hoger. In België, Frankrijk, Denemarken en Zweden zitten we gemiddeld aan 70%. Anderzijds halen we in Duitsland amper 6% omdat we daar slechts een beperkt aantal klanten hebben aangeschreven. Er is dus een enorm groeipotentieel. Om dat ten volle te benutten, hebben we de ondersteuning nodig van onze lokale mensen "in the field".

Koen Vandecasteele: Hoewel onze salesteams positief staan tegenover de nieuwe werkwijze, blijkt het niet altijd evident om de boodschap op een overtuigende manier aan de klant over te brengen. Enerzijds is het een vrij technisch verhaal, waar zij niet echt in thuis zijn. Anderzijds staan sommige klanten weigerachtig tegenover verandering. Er zijn ondernemingen die nog altijd in het papieren tijdperk zijn blijven steken, zonder internettoegang of e-mail. En dat gaat soms zelfs over grote bedrijven die dagelijks aanzienlijke volumes facturen verwerken. Het is een kwestie van mentaliteitswijziging, en dat vraagt tijd.

Kurt De Smet: In een tweede fase willen we meer inspanningen doen om zo veel mogelijk klanten warm te maken voor e-Invoicing. Vanaf volgend jaar kiezen we voor een directere aanpak. We gaan een actieplan per land opstellen samen met de lokale verkoopsmanager om ervoor te zorgen dat we maximaal commitment krijgen van onze verkoopsteams. Verder plannen we een aantal marketingacties om e-Invoicing te promoten, want daar hebben we tot nu toe weinig rond gedaan. Als we een nieuwe batterij ontwikkelen, informeren we de klanten via brochures, websites, presentaties tijdens dealer events, enzovoort. Het is dus niet meer dan logisch dat we aan onze nieuwe manier van factureren ook voldoende ruchtbaarheid geven. We willen Certipost e-Invoicing zo breed mogelijk toepassen om efficiënt te werken en zo weinig mogelijk papier te verbruiken. Niet voor niets staat op onze badge te lezen: 'Eco Ideas'.

sonio
for life

Koen Vandecasteele,
Credit Control Specialist bij Panasonic Energy Europe

Recept voor snel rendement

Wie vandaag nog twijfelt om te starten met elektronische documentuitwisseling, doet dit vaak uit schrik voor het werk dat komt kijken bij de aansluiting van zijn klanten en leveranciers. Een e-project staat of valt nu eenmaal met het aantal handelspartners waarmee u elektronisch kunt gaan communiceren – en wel liefst zo snel mogelijk. “Hoe pak ik zo iets best aan? Hoe licht in mijn personeel en mijn handelspartners in? Hoeveel tijd en budget moet ik voorzien?” Voor bedrijfsleiders die met dergelijke vragen worstelen, biedt Certipost een professioneel begeleidingsprogramma. We helpen u graag bij het snel en gestructureerd opzetten van de connectie met uw handelspartners. Samen met u bepalen we de beste aanpak. Wij geven u ondersteuning en advies op basis van onze jarenlange ervaring en passen beste praktijken toe in functie van uw bedrijfsbehoeften.

De juiste ingrediënten

Eerst en vooral analyseert Certipost uw business community. We brengen uw handelspartners onder in verschillende groepen op basis van hun *e-readiness* en stippelen voor elke subgroep de gepaste communicatie uit. Want de juiste boodschap naar de juiste doelgroep richten is essentieel om uw handelspartners te overtuigen van de meerwaarde van elektronische communicatie. Hoe sneller ze meestappen in uw e-project, hoe eerder u kosten kunt besparen en uw investering terugverdienen. En hoe meer bedrijven overschakelen naar elektronische communicatie, hoe groter de voordelen voor iedereen.

De kers op de taart

België is een echt exportland. Bedrijven moeten dus ook over de landsgrenzen heen elektronische documenten kunnen uitwisselen. Als ‘elektronische postbode’ levert Certipost dagelijks duizenden documenten af aan de juiste persoon of organisatie, of het nu gaat om elektronische bestellingen of facturen, loondocumenten, contracten of verzekeringspolissen. En niet alleen in België en Nederland. Onze oplossing voor elektronische facturatie is immers volledig in lijn met de nationale en Europese richtlijnen voor elektronische facturatie en archivering.

Meer informatie: www.certipost.com/rollout of info@certipost.com.



Het ABC van 'e'

Bij elektronische communicatie komen termen kijken die om wat uitleg vragen. Kent u bijvoorbeeld het verschil tussen een gewone, een geavanceerde en een gekwalificeerde elektronische handtekening?

De **(gewone) elektronische handtekening** is een generieke verzamelnaam voor alle handtekeningen die via computersystemen worden aangemaakt. De term omvat elk geheel van elektronische gegevens waarmee iemand zich identificeert, zoals een pincode, biometrische identificatie door middel van een vingerafdruk of een irisscan, een elektronische handtekening op basis van encryptie, een gescande handtekening, enz. Maar niet alle elektronische handtekeningen bieden dezelfde waarborgen.

De **geavanceerde elektronische handtekening** biedt zekerheid over de identiteit van de afzender van een elektronisch document (authenticiteit) en garandeert dat de inhoud ervan niet gewijzigd werd (integriteit). Het begrip werd vastgelegd in de Europese Richtlijn 99/93/EG, die eind 1999 uitgevaardigd werd om e-commerce te stimuleren. De richtlijn werd ook omgezet in een Belgische wet, die sinds 9 juli 2001 van kracht is. Basisvereisten zijn dat de elektronische handtekening:

- op unieke wijze aan de ondertekenaar verbonden is;
- het mogelijk maakt de ondertekenaar te identificeren;
- tot stand gekomen is met middelen die de ondertekenaar onder zijn uitsluitende controle kan houden;
- op zodanige wijze verbonden is aan het elektronisch bestand waarop zij betrekking heeft dat elke wijziging achteraf van de gegevens kan worden opgespoord.

De Europese richtlijn introduceert ook de term **gekwalificeerde elektronische handtekening**. Dat is een geavanceerde elektronische handtekening die verkregen wordt op basis van een gekwalificeerd certificaat en gegenereerd wordt door een veilig middel voor het aanmaken van een elektronische handtekening, zoals een smartcard of een USB-token. De gekwalificeerde elektronische handtekening heeft exact dezelfde juridische bewijskracht als de papieren handtekening en biedt de hoogste graad van veiligheid bij elektronische transacties. Ook Certipost levert gekwalificeerde certificaten. Deze zijn eenvoudig te bestellen in onze webshop op www.certipost.com/webshop.

Meer informatie over de certificaten van Certipost vindt u op www.certipost.com/e-certificates.





OP BEZOEK BIJ...

Vincent Van Quickenborne

Minister van Ondernemen en Vereenvoudigen

'België: digitaal hart van Europa 2010 -2015'. Onder die ronkende titel stelde minister Van Quickenborne in september 2009 zijn digitaal plan voor de komende jaren voor. Een van de vijf hoofddoelstellingen is dat 50% van alle facturen in 2015 elektronisch worden verzonden. Vandaag is dat 4%. We spraken met minister Q over zijn ambitieuze plan en zijn visie op elektronische facturatie in de Belgische bedrijfs-wereld.

50% elektronisch factureren tegen 2015: hoe wil de overheid dat streefdoel halen?

Een belangrijk actiepunt is dat we recent de wetgeving in ons land hebben versoepeld om elektronisch factureren te stimuleren. Sinds 1 januari 2010 staan de papieren en de digitale factuur volledig op gelijke voet en zijn ze even eenvoudig te versturen. Je bent dus niet langer verplicht om voor een bepaald type technologie te kiezen. Daarnaast willen wij als overheid onze voorbeeldfunctie invullen door van onze leveranciers te eisen dat ze enkel nog facturen in elektronische vorm aanleveren. Dat zal naar verwachting nog in de loop van dit jaar gebeuren.

Volgt er nog een versoepeling op het vlak van archivering?

Ja, we stellen een wettelijke aanpassing voor om de papieren en de elektronische archivering gelijk te schakelen. Vandaag zijn er nog te veel verschillende en te strenge voorwaarden, zoals bijvoorbeeld de bewaarplicht voor btw-doeleinden. Die bemoeilijken het proces eerder dan het te vergemakkelijken. Daarom stellen we voor de regels rond archivering te vereenvoudigen en dat in een wet te gieten.

Zijn aanmoedigingspremies een optie?

Nee, niet echt. Ik ben geen voorstander van premies, want meer premies betekent meer belastingen.

Welk type bedrijven wilt u met het digitaal plan bereiken?

In eerste instantie richten we ons naar de grote bedrijven omdat die sowieso met geavanceerde informaticasystemen werken. En op termijn willen we zeker ook de kmo's over de streep trekken. Voor hen is elektronische facturatie een iets moeilijker verhaal omdat zij vaak niet de nodige

informaticamiddelen in huis hebben. Vandaar dat we de elektronische factuur vandaag nog niet verplicht maken. Toen de elektronische btw-aangifte in 2009 verplicht werd voor kmo's, hebben we die gelegenheid aangegrepen om de papierloze factuur te promoten, maar op dat moment bleek dat voor veel kmo's nog een brug te ver. Onze aanpak nu is om de drempel te verlagen zodat de ondernemer geen grote investering hoeft te doen om mee te stappen in het digitale verhaal.

“ Ons ultieme doel is het papierloze kantoor tegen 2020 te realiseren. Ervaren dienstverleners zoals Certipost zijn de juiste partners om die ambitie waar te maken ”

Wat zijn de voornaamste voordelen voor bedrijven om over te stappen naar e-facturatie?

Ten eerste uiteraard de kostenbesparingen. Uit een studie van het Verbond van Belgische Ondernemingen (VBO) blijkt dat de papieren factuur met handling en archivering 4 euro per stuk kost. Een elektronische factuur kost 1 euro per stuk. Een bedrijf kan dus tot 3 euro per factuur besparen. In België worden er jaarlijks een miljard facturen verstuurd. Dat betekent dus een totale kostenbesparing van maar liefst 3 miljard euro. Ten tweede is het voor een bedrijf gemakkelijker om heel het facturatieproces tot stand te brengen in een papierloze omgeving, waarin alles van binnenkomende tot uitgaande factuur elektronisch is. Dat betekent veel minder administratief werk, meer focus op de kernactiviteiten van het bedrijf en een efficiëntere opvolging van de

betalingen. Minder papierwerk is ook voordelig voor de overheid, want we hebben minder ambtenaren nodig en we kunnen gemakkelijker fiscale fraude opsporen.

Hoe ziet u de evolutie na 2015?

Mijn toekomstvisie is een papierloos kantoor waarbij alles via elektronische weg verloopt. De federale overheid heeft hiervoor al heel wat concrete stappen ondernomen. Verschillende overheidsdiensten stellen tal van online applicaties ter beschikking om bedrijven het leven makkelijker te maken. Een eerste luik betreft documenten rond sociale zekerheid. Ik denk bijvoorbeeld aan de Kruispuntbank, elektronische arbeidscontracten en loonfiches, websites voor Dimona-aangiftes, multifunctionele aangiftes, aangiftes van sociale risico's, en noem maar op. We hebben hierdoor al tonnen papier uitgespaard: ongeveer 500 miljoen stuks per jaar. Een tweede groep onlinediensten betreft de boekhouding en fiscaliteit van ondernemingen. Vandaag wordt het merendeel van de aangiftes ingediend via het internet. 1 op 2 aangiftes van de vennootschapsbelasting verloopt via de VenSoc-website. Voor btw-aangiftes en neerleggingen van de jaarrekeningen is dat zelfs meer dan 90%. En een derde documentenstroom is natuurlijk de facturatie. Ons ultieme doel is het papierloze kantoor tegen 2020 te realiseren. Ervaren dienstverleners zoals Certipost zijn de juiste partners om die ambitie waar te maken.

Komen er boetes voor bedrijven die in 2020 nog niet elektronisch werken?

Nee. Daar is in ieder geval op dit moment toch nog geen sprake van. Het uitgangspunt is wel dat elektronisch de regel wordt en papier de uitzondering. Ondernemers die toch op papier willen werken, zullen dat op verzoek nog kunnen doen, maar dat moet een kleine minderheid worden.

Het digitaal plan van minister Q

Tegen 2015 wil minister van Quickenborne vijf ambitieuze doelstellingen halen om de digitale kloof te dichten:

- 90% van de gezinnen is aangesloten op breedband;
- 1 op 2 leerlingen vanaf 6 jaar heeft een computer of een netbook als lesinstrument;
- 50% van de inwoners surft mobiel;
- 50% van de facturen wordt elektronisch verzonden;
- 1 op 3 werknemers telewerkt regelmatig.

De linkwijzer

De kortste weg naar interessante tips en weetjes op de websites van Certipost



Online retailnetwerk binnen handbereik

CertiONE, het platform voor elektronische communicatie van Certipost, is de transactiehub bij uitstek voor leveranciers en afnemers. Via één enkel toegangspunt communiceert u met talrijke grote retaildistributeurs uit Europa. Zijn uw retailcontacten al aangesloten op CertiONE? U ziet het in één oogopslag op www.certipost.com/retail.



Waarom digitale certificaten gebruiken?

Wat kunt u als ondernemer doen met een digitaal certificaat van Certipost? Wat zijn de voordelen? U verneemt het van de heer Erwin Vercammen, CEO van Accountantskantoor Vercammen uit Morsel en voorzitter van B.A.B. Antwerpen, de Beroepsvereniging voor Accountants, Belastingconsulenten, Boekhouders en Bedrijfsrevisoren. Bekijk het filmpje op www.certipost.com/e-certificates-testimonial. U kunt ook meteen een certificaat kopen op www.certipost.com/webshop.



S.O.S. Certipost

“Hoe weten mijn handelspartners dat ik start met elektronische facturatie via Certipost?” “Welke bestandsformaten ondersteunt CertiONE?” “Waarom ontvang ik de documenten in mijn Bizmail-account in twee verschillende formaten?”

Voor al uw vragen over de producten en oplossingen van Certipost, één adres: www.certisupport.com.



Doet u het of doet u het niet?

Stel: u ontvangt elektronische facturen van uw leveranciers en overweegt nu om zelf e-facturen te versturen. Maar vanaf hoeveel facturen is zo'n verandering rendabel? Hoeveel zal uw investering ongeveer opbrengen en vanaf wanneer? Op www.certipost.com/roi vindt u een handige ROI Calculator, waarmee u in een handomdraai uw voordeel berekent.

INSIDE CERTIPOST

De medewerkers van Certipost: wie zijn ze, wat doen ze, wat drijft hen? Maak hier kennis met hen, want het is fijn te weten wie uw belangen behartigt en welk gezicht bij die stem aan de andere kant van de lijn hoort.

Op de foto v.l.n.r.: Gaëtan Depeet, Gwendoline Jakel en Fatima Lahlou (Delivery) ; Wim Taerwe (Team Leader) ; Imane Aissa, Olivier Demol en Marijke Pletinckx (Service Desk) ; Niels Grootvriendt, Tim Bracke, Lydia Biey en Ann Fonck (Service Support)

Ontbreekt op de foto: Sven Melkebeek (Service Support)



Are you being served?

We richten de spots op onze klantendienst. Dagelijks staat een team van elf ervaren vakmensen, onder leiding van Wim Taerwe, voor u paraat. Hun doel: u helpen. Zij zullen problemen die door u of door onze proactieve controlesystemen gemeld worden, analyseren en oplossen.

De Customer Care-afdeling bestaat uit drie groepen:

De medewerkers van de **Service Desk** zijn uw eerste aanspreekpunt voor het melden van storingen of problemen. Zij bieden u telefonische ondersteuning, registreren de oproep en proberen zo veel mogelijk incidenten direct op te lossen. Als het een complexer vraagstuk betreft, wordt de call doorverwezen naar Service Support of naar een andere Certipost-afdeling.

De **Service Support**-groep verzorgt de tweedelijnsupport. Zij behandelen alle technische incidenten en alle klantvragen die geëscaleerd worden door de Service Desk. 70% van hun werk doen ze op proactieve basis, want onze controlesystemen alarmeren hen van elke gebeurtenis die de normale bedrijfsprocessen zou kunnen verstoren.

Het **Delivery**-team verwerkt alle bestellingen van digitale certificaten en kaartlezers die geplaatst worden via de webshop van Certipost op www.certipost.com/webshop. Het team staat in voor de creatie van de certificaten, de registratie van de gegevens en de correcte verzending van de goederen naar het adres van uw keuze.

Het Certipost Customer Care-team staat alle werkdagen van 8 uur tot 18 uur tot uw dienst. U kunt hen bereiken via telefoon op het nummer 070 22 55 33 (+31 235 685 266 voor Nederland) of via e-mail naar service.desk@certipost.com. U kunt ook 24 uur op 24 terecht op de website www.certisupport.com, waar u een overzicht vindt van de meest gestelde vragen van onze klanten.



Elektronische Derby der Lage Landen

DOOR FRISO DE JONG

Dat elektronisch factureren een aanrader is voor bedrijven, is al lang geen geheim meer. De voordelen zijn legio: forse kostenbesparingen, betere klantenbinding, verstevigde marktpositie, een scherpere kijk op de bedrijfsprocessen, en noem maar op. Geen wonder dat steeds meer bedrijven de stap zetten naar e-factureren en geautomatiseerde factuurverwerking. Maar gaat de trend gelijk op in België en Nederland? Als e-factureren een partijtje voetbal was, wie zou er dan het beste scoren? Sta me toe even voor scheidsrechter te spelen...

Hoewel er nog een enigzins afwachtende houding is aan ontvangtzijde, maakt e-factureren momenteel een snelle opmars in Nederland. Er is een ruime keuze aan leveranciers van netwerken en diensten voor elektronische facturatie en heel veel bedrijven bieden hun klanten vandaag al elektronische facturen aan. Inmiddels wordt zo'n 25% van de facturen in Nederland elektronisch verstuurd door 17% van de bedrijven. Ik vermoed dat binnen een vijftal jaar zo'n 65 tot 70% van de facturen in België en in Nederland via elektronische weg zullen verlopen en dat we daarmee een stuk vooruit zullen lopen op de rest van Europa. Maar momenteel ligt de groei in België nog een stuk lager dan in Nederland. Er zijn daar veel

minder spelers actief in de markt van elektronische communicatiediensten, waardoor de bedrijven een vrij beperkte keuze hebben. 1-0 voor Nederland dus.

Anderzijds durf ik wedden dat de recente versoepeling van de wet de bal weer sneller aan het rollen zal brengen bij onze zuiderburen. Want ook daar is elektronisch factureren nu vorm- en middelvrij geworden sinds 1 januari 2010. Er zijn dus geen vereisten meer voor de technische middelen om de controleerbaarheid van de elektronische factuur te waarborgen. Net als in Nederland worden papieren en elektronische facturen nu op gelijke voet behandeld door de btw-administratie. Je moet natuurlijk wel nog steeds voldoen aan de verplichtingen van de belastingdienst. De vereisten zijn dus als het ware verschoven van de factuur naar de administratie. Maar hoedanook, samen met de Scandinavische landen behoren we tot de koplopers in Europa, dat pas op 16 maart 2010 besloten heeft om de wetgeving voor e-factureren te vereenvoudigen.

België-Nederland: 1-1.

Het is een mooie voorzet als de overheid zelf het goede voorbeeld geeft. In Nederland heeft de overheid zichzelf als doelstelling opgelegd dat 80% van haar leveranciersfacturen

elektronisch moeten worden aangeleverd tegen 2014 en de volle 100% tegen 2017. Dat is een sterk commitment en een actieve impuls voor elektronisch factureren. Om die doelstelling te behalen, overweegt de overheid ook om corrigerende sancties in te voeren voor leveranciers die nog papieren facturen aanleveren. Daarnaast levert het ministerie van Economische Zaken concrete inspanningen om het Midden- & Kleinbedrijf aan te moedigen om digitaal te werken. Dat is toch een merkbaar verschil met België. Hoewel diverse partijen ook daar al actief bezig zijn met elektronisch factureren, zouden meer stimuleringsprogramma's vanuit de overheid volgens mij zeker zinvol zijn. Kortom: 2-1 voor Nederland.

Alle supporters van de Belgische driekleur ten spijt, moet ik vandaag dus concluderen: Oranje boven. Maar de bal is in jullie kamp, dus ik zou zeggen: gaan voor die gelijkmaker!

Noot van de redactie: Met het digitaal plan van minister Vincent Van Quickenborne is België intussen aan een inhaalbeweging begonnen. Meer daarover leest u op pagina 14.

Reageren op dit artikel? Mail naar info@certipost.com.



Over de auteur

De Nederlandse Friso De Jong is de bezieler van diverse initiatieven rond e-factureren en geautomatiseerde factuurverwerking in Nederland, België en Europa. Zo is hij onder meer de oprichter en voorzitter van Factuurwijzer en Platform ELFA. Op 7 juni 2010 organiseerde Factuurwijzer voor het derde jaar op rij het Factuurcongres in het Nederlandse Eindhoven, met als hoogtepunten de uitreiking van de Gouden Facturen, de voorstelling van het statistische rapport Factuurmonitor 2010 en – voor het eerst – de officiële toekenning van het Keurmerk E-factureren. Ook e-Invoicing van Certipost ontving dit gloednieuwe kwaliteitslabel. Meer informatie op www.factuurwijzer.nl.

Met Certipost e-Invoicing hoeft u niet wakker te liggen van wettelijke verplichtingen en waarborgen. Onze oplossingen en diensten voor elektronische facturatie en archivering zijn volledig conform alle wettelijke vereisten in België, Nederland en de overige Europese lidstaten.

Voor meer informatie, kijk op www.certipost.com/e-invoicing.





U bent de reden...

We danken van harte onze klanten die elke dag opnieuw onze diensten gebruiken.

We zetten hen graag in de bloemen tijdens onze Customer Day op 14 oktober in het Brussels Square Meeting Centre.

Kom naar onze klantendag en laat u inspireren door een interessante mix van informatie en ontspanning.

Reserveer alvast uw plaats en schrijf u snel in op www.certipost.com/yourethereason.

14 oktober 2010

YOU'RE
THE REASON...



Denkt u aan de toekomst?

Elektronische facturatie – sneller, kostenbesparend en een stuk veiliger – is bij veel bedrijven al ingeburgerd. Elektronische documentuitwisseling is voor hen een transparant onderdeel van hun bedrijfsvoering. Veel van onze klanten plannen om een stap verder te gaan en naast facturen ook andere documenten zoals bestelbonnen, ontvangstbevestigingen of loonbrieven digitaal uit te wisselen.

En hoe zit het met uw bedrijf?

Al nagedacht over de volgende stap in elektronische documentuitwisseling?

Wenst u een vrijblijvende afspraak met een expert of wilt u op de hoogte blijven van de activiteiten van Certipost? Fax de ingevulde antwoordstrook naar 053 60 11 01 of abonneer u gratis op onze nieuwsbrieven via www.certipost.com.



Fax deze antwoordstrook naar 053 60 11 01 om (aanduiden wat past):

- gratis advies te krijgen over de optimalisatie van uw facturatiestromen
- per e-mail geïnformeerd te worden over de activiteiten van Certipost (opt-in)

E-mail: _____

Bedrijf: _____

Naam: _____

Functie: _____

Telefoon: _____