

isabel

magazine

De elektronische factuur voor iedereen

Isabel GOES CONSUMER

PHILIPPE R. DUBOIS, AFGEVAARDIGD BESTUURDER VAN ISABEL NV



Tien jaar succesvol in zaken: natuurlijk ben je dan tevreden!

Tussen 1995 en vandaag, 2005, bouwde Isabel een succesvolle productportfolio op waarmee de klanten een uitgesproken meerwaarde halen. Die meerwaarde steunt op de combinatie van enerzijds technische expertise met anderzijds het inlevingsvermogen voor de toepasbaarheid. Een hele prestatie, want meer dan één technisch uitstekend product raakte in de vergeethoek bij gebrek aan gebruiksgemak en direct nut voor de klant.

Het productgamma is zoals bekend gebundeld in drie toepassingsgebieden:

- elektronisch bankieren of eBanking,
- elektronische facturatie of eInvoice,
- elektronische communicatie met de overheid, dus de toegang tot eGovernmenttoepassingen.

Wat doe je als bedrijfsleider bij zo'n verjaardag?

“Uiteraard kijk je met voldoening terug naar wat de organisatie presteerde”, zegt Philippe R. Dubois, af-

gevaardigd bestuurder van Isabel NV. “In de tien jaar vanaf 1995 groeide onze klantenbasis naar 45.000 abonneerden. Dat betekent dat zowat 87.000 gebruikers één, maar vaak meerdere, van onze toepassingen gebruiken. Dat doen ze omdat de financiële verrichtingen voor de 110.000 bedrijven waarvoor zij de administratie voeren, veilig en vooral erg efficiënt verlopen. Wanneer je daar even bij stilstaat, neem je automatisch wat afstand. Door die reflectie ben je als rechtgeaard ondernemer voor je het goed en wel beseft alweer bezig met nieuwe plannen”.

Tastbare plannen

En die plannen zijn al heel concreet. Jan Geets, Marketing & Sales Director: “De kern van elektronische facturatie is de betaaltransactie mét de relevante toelichting. Zo weet de partij die gefactureerd wordt, wie factu-

reert en waarom. De leverancier ziet bij de betaling op zijn beurt waarom een geïdentificeerde partij een gegeven bedrag betaalt. Dat lijkt evident, maar net het besef dat onze toepassingen die cruciale informatie bevatten, deed een lampje branden. Internet-

“Na 10 jaar heeft Isabel nog niks van haar vernieuwingsdrang verloren: de elektronische factuur beschikbaar via internetbankieren komt eraan”

bankieren is niet alleen een zaak van bedrijven. Ook nutsbedrijven en overheden, om maar twee voorbeelden te noemen, schrijven massaal facturen uit naar particulieren. Die vaststelling overtuigde ons om te innoveren op basis van Isabel-technologie in de richting van producten bestemd voor de particulieren.”

Wie dat eerst hoort, trekt de wenkbrauwen op. Als particulier krijg je toch geen massa's facturen? Is er wel een 'behoefte' bij de particuliere consument?

“Over een periode van zeg een paar weken ontvangt iedereen heel wat administratief te verwerken post, waarvan facturen maar een beperkt deel zijn. Al die documenten komen veelal terecht op een groeiend stapeltje ergens in huis”, pikt Christian Luyten in. De Sales Manager bij Isabel spreekt uit persoonlijke ervaring. “In mijn geval is de 'stapelplaats' de hoek van de keukentafel. Bij vrienden is het op een rek, het aanrecht of zelfs een weinig gebruikte keukenstoel. Als alles goed gaat, belandt het stapeltje ongeschonden en volledig op je thuisbureau naast de PC.”

‘Als alles goed gaat’ is geen overbodig statement. Wie kreeg nog nooit een aanmaning voor een zoekgeraakte en dus niet-betaalde factuur? En weer raak: het stapeltje groeit onprettig snel aan. Dus ja, elektronische documenten waaronder facturen, zou handig zijn. Maar betekent dat weer een aparte toepassing?

Sterk inlevingsvermogen

Isabel bewijst haar hoge graad van inlevingsvermogen. Het bedrijf vertrekt van de vaststelling dat meer dan 2.000.000 Belgen gemiddeld twee keer per week aan internetbankieren doen! Dat bewijst het grote vertrouwen in dit betalingskanaal én het geeft aan dat de toepassing makkelijk bruikbaar is voor het grote publiek.

“Deze omgeving is al uitstekend beveiligd”, gaat Christian Luyten verder. “Dus pikken wij daarop in. Wij zorgen ervoor dat particulieren zonder extra aanmelding of activering, in de eigen vertrouwde internetomgeving van hun e-bank, elektronische documenten ontvangen waaronder facturen.” Een studie van de Vlerick

Leuven Gent Management School bekrachtigt de ratio van dat besluit. Daarin bevestigen 80% van de gebruikers van internetbankieren dat zij facturen elektronisch willen ontvangen.

- Bij deze aanpak ligt de innoverende kracht duidelijk in de combinatie van drie elementen:
- Isabel heeft en beheerst de technologie van beveiligde transacties,
 - Als ‘gateway’ of poort tussen meer dan 20 aangesloten banken en 45.000 bedrijven als klant, kan Isabel gegarandeerd 2 miljoen consumenten bedienen,
 - De ervaring met financiële transacties is een kerncompetentie.

Het resultaat?

Vanaf midden 2006 krijgen de particuliere klanten van Dexia, Fortis, ING en KBC-CBC via internet-banking toegang tot elektronische documenten die relevant zijn voor hun privé-administratie. De dienst start met informerende documenten zoals loonbriefjes en gedomicileerde facturen. Die twee eerst om de klant vlot te

laten wennen aan transacties waarvoor de betalingen respectievelijk al ontvangen en uitgevoerd zijn.

Naargelang het publiek vertrouwd raakt met deze dienst, volgen in een tweede fase de elektronische nog te betalen facturen. Denk dan aan verze-

keringen, telefoonafrekening of zelfs aanslagen van overheden (taxen). In een derde fase denken de ontwerpers van Isabel aan aanklikbare contractuele overeenkomsten zoals bijvoorbeeld een onlineverzekeringcontract.

De kostenbesparing biedt heel wat ruimte om de operationele kosten van het nieuwe product te dekken, inclusief nog een besparingsmarge voor de verzender zelf.

Deze aankondiging van elektronisch factuurafhandeling via privé-internetbankieren, is revolutionair door de eenvoud en de hoge mate van integratie van nieuwe functies in een bestaande populaire toepassing. Dit eenvoudig te gebruiken product met meerwaarde voor zowel de bedrijven als hun particuliere klanten, ontsluit voor Isabel de grote consumentenmarkt. Het is de eerste stap in het tweede bestaansdecennium van Isabel, maar zeker niet de laatste!



Isabel zorgt voor veilige aanmelding in de eBanking-omgeving van de financiële documenten die leveranciers naar klanten sturen. Die documenten kunnen de klanten raadplegen in hun vertrouwde oplossing voor internetbankieren.



Jan Geets, Marketing & Sales Director Isabel: “Internetbankieren is niet langer een zaak van bedrijven alleen, maar ook van particulieren. Een wisselwerking levert beide partijen voordelen op.”



Régis Verschueren, Product Marketing Manager Isabel: “De elektronische factuur biedt een belangrijke meerwaarde aan de vertrouwde omgeving van het internetbankieren bij 2.000.000 klanten.”

“Het is een schoolvoorbeeld van klantgerichte technologie: onze PC banking-gebruiker krijgt de informatie waar en wanneer hij die nodig heeft, gegroepeerd in één vertrouwde en beveiligde omgeving.” Barbara Roels, Verantwoordelijke on line bankieren – Fortis Bank.

“Meer dan 500.000 Dexia Bank-klanten gebruiken Net Banking of BusinessClick. Door hen in de komende maanden nieuwe diensten aan te bieden, zoals deze documenten verbonden met hun transacties, kiest Dexia Bank duidelijk voor comfort en gebruiksgemak.” Stan Nimmegeers, verantwoordelijke kanalen bank op afstand – Dexia Bank.

“Wat betalingen betreft heeft de cliënt al de gewoonte om via internet te bankieren. Het integreren van de elektronische factuur in het thuisbankieren is een logisch gevolg van de natuurlijke vertrouwensrol die de bank al speelt binnen het betalingsdomein.” Guido Busseniers, Directeur Products & Client Services – ING.

“Een factuur is vooral een verzoek tot betaling. Betalen is een zaak voor Internet Banking. Klanten willen de twee niet scheiden en verwachten een geïntegreerde oplossing van hun bank.” Rudi Peeters, Directeur Bankverzekeren vanop Afstand en speciaal advies – KBC.