

3 manieren om het DSO-cijfer te verbeteren met het order-to-cash proces

CFO's noemen cash wel eens het 'levensbloed' van hun bedrijf. Hoewel er verschillende strategieën bestaan om de cashflow te verbeteren – denk aan financieringsrelaties, inkoopbeleid, crediteurenadministratie, debiteurenadministratie en kostenreductieprogramma's – is het duidelijk dat automatisatie en versnelling van order to cash een vitale rol spelen bij het aantal uitstaande verkopen in dagen (het DSO-cijfer). Door het DSO-cijfer met slechts één dag te verlagen kunnen er jaarlijks al honderdduizenden euro's bespaard worden.

Het Billtrust Data Team besloot onze betaalgegevens onder de loep te nemen om te zien hoe snel onze klanten hun online betalingen doen op ons geautomatiseerde platform. Wat we ontdekten was dat het gemiddelde DSO-cijfer van onze B2B-klanten slechts 25 dagen bedraagt, terwijl het sectorgemiddelde op 40-50 dagen ligt.¹

Het team merkte ook een verschil op tussen betalingen via Automated Clearing House (ACH) en creditcards. Dit zijn de belangrijkste onderdelen van een geautomatiseerde order-to-cash oplossing die bijdraagt aan een lager DSO-cijfer: een flexibel dienstenpakket, dynamische factuurcontrole, en acceptatie door kopers.

De rol van het DSO-cijfer

Omdat cash zo vitaal is bij het beheren van een bedrijf, is het natuurlijk verstandig om openstaande vorderingen zo snel mogelijk af te ronden. Door snel te innen na een verkoop, kan een bedrijf het verdiende geld meteen opnieuw gebruiken – idealiter als herinvestering om meer verkoop te realiseren.

De ratio van het DSO (uitstaande verkopen in dagen, ook wel de gemiddelde invorderingsperiode of het aantal dagen van vordering na verkoop) is het gemiddelde aantal dagen dat een bedrijf nodig heeft om handelsvorderingen te innen na een verkoop te doen. Als maatstaf van de activiteit geeft het DSO-cijfer inzicht in de efficiëntie van de invorderingen.

1. Flexibel dienstenpakket

Nog niet zo lang geleden was het factureringsproces simpeler. Afnemers van goederen en diensten ontvingen facturen via de post en stuurden een betaling per cheque terug. Zo eenvoudig gaat het

niet meer. Vandaag de dag komt er meer bij het proces kijken. Bedrijven moeten de factureringmethode, betalingsontvangst en cashallocatie afstemmen op de verschillende behoeftes van hun klanten.

De klanten van vandaag hebben hogere verwachtingen, zelfs voor eenvoudige zaken als het ontvangen van een factuur. Sommigen ontvangen hun facturen graag per post, anderen liever via e-mail. De ene klant wil online betalen, de andere wil dat facturen doorgestuurd worden naar hun eigen crediteurenafdeling. Voor veel verkopers kan teleurstelling op dit gebied leiden tot een hoger DSO-cijfer en minder tevredenheid onder klanten. Om toch aan de verwachtingen te voldoen, zitten verkopers vaak met een aantal verschillende processen die niet op elkaar aansluiten en constant IT-ondersteuning en tijdrovend handmatig werk vereisen.

Net zo belangrijk bij het ontvangen van betalingen is flexibiliteit. Er bestaan een groot aantal verschillende betaalmanieren: cheques, online portalen, ACH (in de VS), creditcards en bankoverschrijvingen. Bedrijven die niet flexibel genoeg

1. Papiercheques zijn inbegrepen.

zijn om alle gewenste betalingsmethodes te ondersteunen, kunnen dus ook rekenen op ontevreden klanten en een negatieve impact op het DSO-cijfer.

Ongeacht de betalingsmethode verwachten klanten dat hun betalingen juist en tijdig worden verwerkt. Voor een klant is er niks zo vervelend als met een leverancier in gesprek moeten gaan om verwarring over een betaling op te lossen of een invorderingsverzoek te krijgen voor een betaling die al gemaakt is.

Ongeacht de betalingsmethode verwachten klanten dat hun betalingen juist en tijdig worden verwerkt.

Automatisering geeft bedrijven de flexibiliteit om zonder vertragingen of fouten te voldoen aan de eisen van klanten met allerlei facturerings- en betalingsvoorkeuren.

2. Dynamische factuurcontrole

Zodra de betaling binnenkomt, moet het bedrag op de juiste manier worden verwerkt (met registratie in een systeem) zodat het bedrijf de betaling als inkomsten kan realiseren en het laatste deel van het betalingstraject kan beginnen. Het DSO-cijfer is gevoelig voor vertragingen in dit proces.

Omdat klanten op meerdere manieren kunnen betalen, vormt cashallocatie vaak een uitdaging. Of de cheque nu naar een postbusadres, het hoofdkantoor, of een andere vestiging gestuurd wordt, de gegevens op de cheques moeten vastgelegd

worden, en daar komt vaak handmatige invoer bij kijken. Zelfs elektronische betaling is niet altijd makkelijk – vaak staan er te weinig gegevens bij de overschrijving vermeld, wat van de factuurcontrole een lastige en arbeidsintensieve taak maakt.

En het afhandelen van uitzonderingen vormt daarnaast nog een aparte uitdaging. Hoe hard een bedrijf er ook naar streeft om alle facturen en betalingen op elkaar aan te sluiten, er kunnen altijd uitzonderingen voorkomen. Het afhandelen van uitzonderingen kost tijd en middelen, wat in grote mate bijdraagt aan een hoger DSO-cijfer.

Door dit proces van begin tot eind te automatiseren, bespaar je kosten en kun je het DSO-cijfer drastisch verlagen. Door het gebruik van cashallocatie technologie kunnen verkopers automatisch transactiegegevens uit elke bron halen en deze op intelligente wijze koppelen aan openstaande Vorderingen, wat de succescijfers drastisch kan verbeteren, of betalingen nu per cheque of elektronisch binnenkomen. En met een gebruiksvriendelijk instrument om de onvermijdelijke uitzonderingen efficiënt te verwerken, kunnen betalingen sneller worden geboekt zonder dat men afhankelijk is van veel personeel en handmatige verwerking.

3. Acceptatie door kopers

Er is grootschalig onderzoek gedaan naar de invloed van elektronische facturering en betaling op het DSO-cijfer. In de meeste onderzoeken resulteert invoering in een verbetering van drie tot tien dagen.

De Amerikaanse postdienst USPS heeft regelmatig moeite de levertijden te handhaven, dus is het belangrijker dan ooit dat bedrijven een goed programma gebruiken om elektronische facturering en betaling te stimuleren. Dat verkleint de mogelijke impact van postvertraging op het DSO-cijfer. En klanten die voor elektronische kanalen kiezen, kunnen efficiënter communiceren met verkopers.

Om de invoering onder klanten te bevorderen, is er voortdurende inspanning en focus op best practices nodig. Bij B2B-bedrijven die best practice-programma's integreren, kan het elektronische factureringspercentage de 90 procent overschrijden en het acceptatiepercentage voor elektronische betalingen tot 50 procent belopen. De best practices hebben betrekking op onder meer communicatie, training, promoties, en tracking.

Conclusie

Automatisering en versnelling van het order-to-cash proces heeft een duidelijke impact op het DSO-cijfer. De ideale oplossing is flexibel genoeg om te voldoen aan de verschillende behoeftes van al je klanten voor het ontvangen van facturen en het doen van betalingen, geeft slimme cashallocatie bij de laatste stap in het proces, en biedt een programma om elektronische invoering te stimuleren. Met deze drie kerncapaciteiten ben je als verkoper goed op weg naar een perfect evenwicht tussen klanttevredenheid en een lager DSO-cijfer.

Lees meer op [billtrust.com](https://www.billtrust.com). [Neem contact op met sales](#) | [Onze locaties](#)