

E-BOOK

Verbesserung des Kundenerlebnisses durch Rechnungszustellung



Inhalt

- 3 Die Evolution des Versanderlebnisses**
- 4 Die Führungskräfte von heute verstehen es**
- 5 Warum das Kundenerlebnis so wichtig ist**
- 6 Wie können Sie also Ihr Kundenerlebnis aufs nächste Level bringen?**
 - Beantworten Sie diese drei Fragen **8**
- 9 Verbesserung des CX durch Rechnungsstellung**
 - Wo soll man anfangen? **12**
 - Wählen Sie eine Lösung für die automatisierte Rechnungszustellung **12**
 - Bieten Sie Flexibilität und Optionen **13**
- 14 Machen Sie Ihre Kunden glücklich**
 - Machen Sie auch Ihre Mitarbeiter glücklich **16**
 - Es ist ein Win-Win-Szenario **16**

Die Evolution des Versanderlebnisses

Das Einkaufen in physischen Ladengeschäften kann stressvoll sein, vor allem in der geschäftigsten Zeit des Jahres.

Man muss die Öffnungszeiten des Geschäfts beachten, einen Parkplatz finden, Schlange stehen, nach Artikeln suchen, die vielleicht vorrätig sind, vielleicht auch nicht, und sich mit dem generell fürchterlichen Rückgabeverfahren herumschlagen. Glücklicherweise hat die Technologie das Einkaufserlebnis online gebracht und alles durchgängig optimiert.

Heute können Sie an Ihrem Computer oder Telefon einkaufen, nach Ihrem Zeitplan, ob Tag oder Nacht. Ihre Artikel werden überall geliefert, wo Sie möchten, manchmal sogar am selben Tag. Und dank der Leistungsfähigkeit von KI und maschinellem Lernen müssen Sie nicht einmal wissen, wonach Sie suchen, denn es wird Sie finden!

Die Führungskräfte von heute verstehen es

Wenn Sie online ein episches Kundenerlebnis (CX) bieten, gewinnen Sie treue Kunden.

- Bei **Amazon** wird Kundenbindung durch einfache Auffindbarkeit, unkomplizierten Kundenservice und schnellen Versand aufgebaut. Programme wie Amazon Prime erhöhen nachweislich die Kundenbindung, wobei Prime-Mitglieder jährlich mehr als doppelt so viel ausgeben wie reguläre Mitglieder
- **Zappos** wurde ebenfalls mit einer einzigartigen kundenorientierten Kultur gegründet, bei der sich das Customer Loyalty Team um Probleme kümmert und „WOW durch Service“ bietet. Das Unternehmen wurde 2009 von Amazon übernommen, aber die Mitarbeiter schwärmen immer noch davon, wie toll es ist, dort zu arbeiten. Jedes Jahr erhält Zappos 30.000 Bewerbungen, um 300 Stellen zu besetzen.

Warum das Kundenerlebnis so wichtig ist

Zufriedene Kunden sind treue Kunden. So einfach ist das.

Wenn jede Erfahrung mit Ihrem Unternehmen positiv ist, werden Ihre Kunden Ihnen treu bleiben. Kundenerlebnis ist nicht nur ein Modewort – sie wirkt sich auch auf Ihre Bilanz aus. Studien haben gezeigt, dass Kundenerlebnis-orientierte Unternehmen eine durchschnittliche jährliche Wachstumsrate von 15 % (gegenüber 11 % für andere Unternehmen) verzeichnen. Außerdem wird erwartet, dass CX bis 2020 alles – einschließlich Preis und Produktqualität

– als wichtigstes Alleinstellungsmerkmal für Marken überholen wird.

Ein gutes CX führt auch zu Mundpropaganda, die sich als der effektivste Weg zur Förderung des Wachstums eines Unternehmens erwiesen hat. Und da es bis zu fünfmal teurer ist, einen neuen Kunden zu gewinnen, als einen Bestandskunden zu halten und zu erweitern, ist es nicht auch einfach aus finanzieller Sicht sinnvoll?

Wie können
Sie also Ihr
Kundenerlebnis
aufs nächste
Level bringen? 

| Es beginnt mit Kommunikation.

Fragen Sie Ihre Kunden, was ihnen an Ihrem Unternehmen gefällt und welche Aspekte ihnen nicht gefallen. Verwenden Sie Vertriebs- und Marketingdaten, um zu erfahren, wann und warum Kunden Ihnen den Rücken kehren. Identifizieren Sie, welche Teile Ihres Vertriebsprozesses funktionieren und welche Schritte frustrierend oder verwirrend sind. Beheben Sie dann diese Problempunkte, damit Ihre Kunden von Anfang bis Ende ein hervorragendes Erlebnis haben.

In vielen Unternehmen ist der Order-to-Cash-Prozess oft der Punkt, an dem das Kundenerlebnis an Qualität verliert. Ein veralteter, manueller Prozess für Rech-

nungszustellung und Zahlung kann Kunden irritieren und zu Problemen in Ihrer Beziehung führen. Kein Kunde möchte wochenlang warten, bis er Ihre Rechnung erhält, und sie dann manuell für sein AP-System verarbeiten. Und Sie wollen nicht auf Ihre Zahlung warten müssen.

Kunden möchten schnelle Antworten auf ihre Fragen und rund um die Uhr Zugriff auf ihre Konten. Wenn Ihre Kunden anrufen, weil sie die falsche Rechnung erhalten haben, ein Fehler auf ihrem Konto vorliegt, Rechnungen verloren gehen oder sie auf einfache Fragen keine Antworten finden, dann ist Ihr Kundenerlebnis nicht optimal.

Beantworten Sie diese drei Fragen

- **Wie oft senden Sie die falsche Rechnung an den falschen Kunden?**
- **Wie oft gehen Rechnungen verloren?**
- **Wie lange dauert es, bis Ihre Kunden ihre Zahlungen senden?**

Wenn Sie mit den Antworten auf diese Fragen nicht zufrieden sind, sind Ihre Kunden es ebenfalls nicht. Diese Fehler und Verzögerungen führen zu unzufriedenen Kunden, die sich nach zu vielen schlechten Erfahrungen an einen anderen Anbieter wenden.

Die Antwort ist eine umfassende, automatisierte Lösung, die Ihnen die Arbeit abnimmt und Ihnen gleichzeitig Zeit und Geld spart.

Verbesserung des CX durch Rechnungs- stellung

Es gibt viele Möglichkeiten,
Rechnungen an Ihre
Kunden zu senden:

Drucken

Faxen

E-Mail

Web-

Präsentation

AP-Integration

Heutzutage stellen Weltklasse-Unternehmen ihre Kunden auf EIPP-Optionen (Electronic Invoice Presentment and Payment, z. Dt. elektronische Rechnungspräsentation und Zahlung) um.

Online-Rechnungsstellung und -Zahlungen bieten Unternehmen die Möglichkeit, Druck- und Portokosten zu sparen und Kunden gleichzeitig ein Self-Service-Portal zu bieten, über das sie rund um die Uhr, 365 Tage im Jahr auf Rechnungen zugrei-

fen und Fragen beantworten können, unabhängig davon, wann Ihr Büro geöffnet ist.

Wenn Sie einen manuellen Rechnungszustellungsprozess verwenden, verpassen Sie Gelegenheiten, Ihr CX zu verbessern und gleichzeitig den Cashflow zu beschleunigen und AR-Kosten einzusparen.

Wo soll man anfangen?

Wenn Sie bereit sind, die Problempunkte zu beheben, beginnen Sie am Anfang des Order-to-Cash-Prozesses mit der Rechnungszustellung.

Obwohl es viele Optionen für die Rechnungszustellung gibt, nutzen die meisten AR-Teams nur eine oder zwei und wickeln den Prozess intern ab. Bei der herkömm-

lichen Zustellung müssen die Mitarbeiter die Rechnungen ausdrucken, in Umschläge stecken und bei der Post aufgeben. Das ist eine ineffiziente Nutzung von Zeit und Ressourcen, und die Kosten summieren sich schnell, ebenso wie die Fehler. Sehen wir uns die Automatisierung der Rechnungszustellung genauer an.

Wählen Sie eine Lösung für die automatisierte Rechnungszustellung

Die Automatisierung Ihrer Rechnungszustellung wird einen größeren Einfluss auf das Kundenerlebnis und die Kundentreue haben, als Sie vielleicht denken mögen. Die Möglichkeit, online einzukaufen, erspart uns das Warten in langen Schlangen in überfüllten Geschäften. Wir kaufen immer

wieder auf unseren Lieblings-Websites ein, weil uns die Erfahrung glücklich macht. Sobald Sie ein hervorragendes Online-Rechnungsstellungs- und -zahlungserlebnis bieten, werden Ihre zufriedenen Kunden gerne mit Ihnen Geschäfte machen.

Bieten Sie Flexibilität und Optionen

Die finanziellen Vorteile, die Sie durch den Einsatz einer automatisierten Rechnungszustellungslösung erhalten, sind zu zahlreich, um sie hier aufzuzählen. Sie lassen sich jedoch in drei Hauptkategorien einteilen: beschleunigter Cashflow, höhere betriebliche Effizienz und reduzierter DSO.

Noch wichtiger ist, dass Ihre Kunden zufrieden und treu sein werden.

Hier sind nur einige Gründe, warum Ihre Kunden Ihre automatisierten Rechnungszustellungsmethoden lieben werden. Und das Beste: Wenn Sie Rechnungen sofort versenden, können Sie Skonti anbieten, die Ihnen helfen, Ihren Cashflow zu verwalten.

-
- DRUCK-RECHNUNGEN**
- Rechnungen werden schnell versendet – und kommen innerhalb von Tagen an, nicht Wochen
 - Die Nachverfolgung stellt sicher, dass Rechnungen nicht auf dem Postweg verloren gehen

-
- WEB-PRÄSENTATION**
- Kunden erhalten online rund um die Uhr Zugriff auf aktuelle Rechnungen sowie ihre Rechnungshistorie
 - Rechnungsdateien in AP-freundlichen Formaten herunterladen

-
- AP-INTEGRATION**
- Rechnungsdaten werden korrekt und zeitnah übermittelt

-
- FAX-RECHNUNGEN**
- Nur wenige Anbieter bieten Fax-Rechnungen an. Perfekt für Auftragnehmer ohne Home-Office
 - Die Fax-Software kann bestätigen, dass das Fax fehlerfrei gesendet wurde

-
- E-MAIL-RECHNUNGEN**
- Gut gestaltete Rechnungen erleichtern das Lesen
 - Mehrere Formate ermöglichen es Kunden, E-Mail-Rechnungen direkt in ihre Buchhaltungs-Software oder ihr AP-System einzuspeisen
 - Sie können Kunden die Möglichkeit bieten, Rechnungen innerhalb der E-Mail zu bezahlen.

Machen Sie Ihre Kunden glücklich

Wer liebt es nicht, die Wahl zu haben?

Anstelle der eingeschränkten Rechnungszustellungsmethoden, die Ihnen heute zur Verfügung stehen, können Sie Ihren Kunden mit einer automatisierten Invoicing-Lösung flexible Rechnungsoptionen anbieten, und das mit viel weniger Aufwand als bei Ihren derzeitigen Methoden. Wenn Sie dem noch koordinierte Bemühungen zur Förderung der elektronischen Rechnungszustellung hinzufügen, können Ihre Kunden die Online-Rechnungsstellung in ihrem eigenen Tempo einführen.

Machen Sie auch Ihre Mitarbeiter glücklich

Die Automatisierung der Rechnungszustellung und das Angebot flexibler Optionen werden auch Ihre Mitarbeiter glücklicher machen. Das stundenlange Füllen von Umschlägen wird zu einem Ding der Vergangenheit. Jetzt können sich die Mitarbeiter stattdessen auf strategischere Initiativen konzentrieren, z. B. auf die Suche nach weiteren Möglichkeiten, das Kundenerleb-

nis Ihres Unternehmens zu verbessern. Die Kundenservice-Teams müssen keine Zeit mehr damit verbringen, Dateien zu suchen und Informationen aufzuspüren, da Dashboards und Reporting-Tools Informationen bereitstellen, die aufgeschlüsselt und analysiert werden können. Und wenn Ihre Mitarbeiter zufriedener sind, machen sie auch die Kunden glücklicher.

Es ist ein Win-Win-Szenario

Mit der richtigen Lösung können Sie nichts falsch machen. Die automatisierte Zero-Touch-Rechnungsstellung gibt Ihnen Genauigkeit, Geschwindigkeit und die Möglichkeit, den Prozess am Laufen zu halten und Kunden zu begeistern, selbst

wenn Mitarbeiter krank oder im Urlaub sind. Wenn Ihr Cashflow steigt, können Sie in Ihr Unternehmen investieren, strategische Entscheidungen treffen und schneller wachsen als je zuvor.

Mehr erfahren

Besuchen Sie billtrust.com oder wenden Sie sich an unser Vertriebsteam.

ÜBER BILLTRUST

Billtrust ist ein führender Anbieter Cloud-basierter Software und integrierter Zahlungsabwicklungslösungen, die den B2B-Handel vereinfachen und automatisieren. Die Debitorenbuchhaltung hat schwerwiegende Probleme und stützt sich auf konventionelle Prozesse, die veraltet, ineffizient, manuell und weitgehend papierbasiert sind. Billtrust steht an der Spitze der digitalen Transformation im AR-Bereich und bietet unternehmenskritische Lösungen an, die Kreditentscheidungen und -überwachung, Online-Bestellungen, Rechnungszustellung, Zahlungen und Überweisungserfassung, Rechnungsstellung, Zuordnung von Zahlungseingängen und Inkassovorgänge umfassen.



KONZERNZENTRALE

1009 Lenox Drive, Suite 101
Lawrenceville, New Jersey 08648
USA

HAMILTON

11 South Gold Drive, Suite D
Hamilton, New Jersey 08619
USA

SACRAMENTO

2400 Port Street
West Sacramento, California 95691
USA

GENT

Moutstraat 64 bus 501
9000 Ghent
Belgien

AMSTERDAM

H.J.E. Wenckebachweg 200-III
AS 1096 Amsterdam
Niederlande

KRAKAU

ul. prof Michała Życzkowskiego 19
3 piętro
Kraków 31-864
Polen