

E-BOEK

# Klantervaring verbeteren door middel van factuurbezorging



# Inhoud

**3 De bezorgervaring verbeteren**

**4 De leiders van vandaag begrijpen het**

**5 Waarom klantervaring belangrijk is**

**6 Dus hoe verbeter je de klantervaring?**

**| Beantwoord deze drie vragen 8**

**9 CX verbeteren via facturering**

**| Waar begin je? 12**

**Kies een geautomatiseerde oplossing voor factuurbezorging 12**

**Bied flexibiliteit en opties 13**

**14 Maak je klanten blij**

**| Maak ook je medewerkers blij 16**

**Het is een win-winsituatie 16**

## De bezorgervaring verbeteren

Winkelen in fysieke winkels kan stress opleveren, vooral tijdens de drukste tijd van het jaar.

Je moet naar de winkel tijdens de openingsuren, een parkeerplaats zoeken, in de rij staan, zoeken naar artikelen die al dan niet voorradig zijn en je hebt te maken met een vreselijk retourproces. Gelukkig heeft de technologie de winkelervaring online gebracht en de zaken van begin tot eind gestroomlijnd.

Tegenwoordig kun je op je computer of op je telefoon winkelen, in je eigen tijd, dag en nacht. Je artikelen worden geleverd waar je maar wilt, soms zelfs dezelfde dag nog. En dankzij de kracht van artificiële intelligentie (AI) en machine learning hoef je niet eens te weten waar je naar zoekt, want het vindt jou!

## De leiders van vandaag begrijpen het

Wanneer je online een epische klantervaring (CX) aanbiedt, krijg je loyaliteit terug.

- Bij **Amazon** wordt klantloyaliteit opgebouwd door makkelijke vindbaarheid, probleemloze klantenservice en snelle verzending. Programma's zoals Amazon Prime hebben aangetoond dat ze de klantloyaliteit vergroten; Prime-leden geven jaarlijks meer dan twee keer zoveel uit dan gewone leden.
- **Zappos** werd ook opgericht met een unieke klantgerichte cultuur met een eigen klantloyaliteitsteam dat problemen afhandelt en 'WOW through service' levert. Het bedrijf werd in 2009 overgenomen door Amazon, maar werknemers zijn nog steeds enthousiast over hoe geweldig het wel niet is om daar te werken. Zappos ontvangt jaarlijks 30.000 cv's om 300 posities in te vullen.

## Waarom klantervaring belangrijk is

Tevreden klanten zijn trouwe klanten. Zo eenvoudig is het.

Als elke ervaring met je bedrijf positief is, blijven klanten bij je. Klantervaring is niet alleen een modewoord, maar het heeft invloed op je bedrijfsresultaten. Studies hebben aangetoond dat ervaringsgerichte bedrijven een gemiddeld jaarlijks groeipercentage van 15% hebben (ten opzichte van 11% voor andere entiteiten). CX zal naar verwachting ook alles inhalen, inclusief prijs

en productkwaliteit als de belangrijkste onderscheidende factor voor merken.

Goede CX leidt ook tot mond-tot-mond-reclame, waarvan is bewezen dat het de effectiefste manier is om elk bedrijf te laten groeien. En aangezien het tot vijf keer duurder is om een nieuwe klant te werven dan je huidige klant te behouden en meer te laten kopen, is het financieel gezien toch gewoon zinvol?

Dus hoe  
verbeter je de  
klantervaring? 

## | Het begint met communicatie.

Vraag je klanten wat ze leuk vinden aan je bedrijf en welke onderdelen ze niet leuk vinden. Gebruik verkoop- en marketinggegevens om te leren wanneer en waarom klanten vertrekken. Bepaal welke delen van je verkoopproces werken en welke stappen frustrerend of verwarrend zijn. Los vervolgens deze pijnpunten op zodat je klanten van begin tot eind een geweldige ervaring hebben.

Bij veel organisaties is het order-to-cash proces vaak het punt waarop de klantervaring wegvalt. Een verouderd, handmatig factuurbezorgings- en betaalproces kan irritatie opleveren bij klanten en pro-

blemen veroorzaken in je relatie. Geen enkele klant wil weken wachten om je factuur te ontvangen en deze vervolgens handmatig te moeten verwerken in zijn crediteurenbeheersysteem. En jij wilt niet wachten op een betaling.

Klanten willen snel antwoord op hun vragen en 24/7 toegang tot hun accounts. Als je klanten bellen omdat ze de verkeerde factuur hebben ontvangen, er een fout in hun rekening staat, facturen zoek zijn of omdat ze geen antwoord kunnen vinden op eenvoudige vragen, dan is je klantervaring niet goed genoeg.

---

## Beantwoord deze drie vragen

- **Hoe vaak stuur je de verkeerde factuur naar de verkeerde klant?**
- **Hoe vaak raken facturen zoek?**
- **Hoe lang doen je klanten erover om hun betalingen te versturen?**

Als je niet tevreden bent met de antwoorden op deze vragen, zijn je klanten ook niet tevreden. Deze fouten en vertragingen leiden tot ontevreden klanten die na een bepaald aantal slechte ervaringen ergens anders naartoe gaan.

Het antwoord is een uitgebreide, geautomatiseerde oplossing die het werk voor je doet en je tijd en geld bespaart.



# CX verbeteren via facturering

Je kunt op veel manieren facturen  
naar je klanten sturen:

**Per post**

**Per fax**

**E-mailadres**

**Via webpresentment**

**Integratie met  
crediteurenbeheer**

---

## Tegenwoordig zetten leidende organisaties klanten over op opties voor elektronische factuurpresentment en -betaling (EIPP).

Online facturering en betaling biedt bedrijven de mogelijkheid om te besparen op print- en verzendkosten en tegelijkertijd krijgen klanten in een zelfbedieningsportaal 24/7/365 toegang tot facturen en vragen, ongeacht je kantoor open is.

Als je een handmatig factuurbezorgingsproces gebruikt, laat je kansen liggen om je CX te verbeteren en tegelijkertijd je cashflow te versnellen en op debiteurenbeheerkosten te besparen.

---

## Waar begin je?

Als je klaar bent om de pijnpunten op te lossen, begin je bij het begin van je debiteurenproces met factuurbezorging.

Hoewel er veel opties zijn voor het bezorgen van facturen, gebruiken de meeste debiteurenteams er slechts één of twee en handelen ze het proces intern af. Old

school bezorging houdt in dat werknemers facturen afdrukken, enveloppen vullen en ze per post opsturen. Tijd en middelen worden zo inefficiënt gebruikt, plus de kosten lopen snel op, alsook de fouten. Laten we automatisering van factuurbezorging eens beter bekijken.

---

## Kies een geautomatiseerde oplossing voor factuurbezorging

Het automatiseren van je factuurbezorging heeft een grotere impact op de klantervaring en -loyaliteit dan je misschien denkt. Omdat we nu online kunnen winkelen, hoeven we niet meer lang in de rij te staan in drukke winkels. We winkelen steeds weer

op onze favoriete websites omdat we blij worden van de ervaring. Als je eenmaal een uitstekende ervaring biedt met online facturering en betaling, doen je tevreden klanten graag zaken met je.

---

## Bied flexibiliteit en opties

De financiële voordelen van een geautomatiseerde factuurbezorgingsoplossing zijn talrijk om hier op te sommen, maar ze vallen uiteen in drie hoofdcategorieën: versnelde cashflow, verhoogde operationele efficiëntie en lagere DSO. En nog belangrijker: je klanten zullen tevreden en loyaal zijn.

Dit zijn slechts een paar redenen waarom je klanten blij zullen zijn met je geautomatiseerde factuurbezorgingsmethoden. En het mooiste van dit alles is dat wanneer je facturen meteen verstuurt, je kortingen voor snelle betaling kunt aanbieden die je helpen je cashflow te beheren.

---

### **AFGEDRUKTE FACTUREN**

- Facturen worden snel verzonden en komen binnen enkele dagen aan, niet weken
- Tracking zorgt ervoor dat facturen niet zoekraken in de post

---

### **VIA WEBPRESENTMENT**

- Klanten krijgen 24/7 online toegang tot actuele facturen en hun factuurgeschiedenis
- Facturen downloaden in bestandsindelingen die geschikt zijn voor crediteurenbeheer

---

### **INTEGRATIE MET CREDITEURENBEHEER**

- Factuurgegevens worden nauwkeurig en snel verzonden

---

### **FACTUREN PER FAX**

- Er zijn maar weinig aanbieders die facturen per fax aanbieden. Perfect voor aannemers zonder thuishkantoor
- Faxsoftware kan bevestigen dat de fax zonder fouten aankomt

---

### **FACTUREN PER E-MAIL**

- Goed ontworpen facturen maken het gemakkelijk ze te lezen
- Met meerdere indelingen kunnen klanten e-mailfacturen rechtstreeks in hun boekhoudsoftware of crediteurenbeheersysteem invoeren
- Je kunt klanten de optie bieden om facturen in de e-mail te betalen

Maak je  
klanten blij 

# Wie houdt er nou niet van keuzes?

---

In plaats van de beperkte factuurbezorgingsmethoden die je nu hebt, kun je met een geautomatiseerde factureringsopties je klanten flexibele factuurbezorgingsopties bieden, met veel minder moeite dan je huidige methoden. Wanneer je gecoördineerde inspanningen levert en elektronische factuurbezorging aanmoedigt, kunnen je klanten online facturering in hun eigen tempo overnemen.

---

## Maak ook je medewerkers blij

Met het automatiseren van de factuurbezorging en het aanbieden van flexibele opties maak je je werknemers ook gelukkiger. Ze hoeven niet meer urenlang enveloppen te vullen. Nu kunnen ze zich richten op meer strategische initiatieven, zoals het vinden van andere manieren om de klantervaring van je organisatie te verbeteren.

Klantenserviceteams besteden geen tijd meer aan het opzoeken van bestanden en het opsporen van informatie, omdat de dashboards en rapportagetools informatie bieden die kan worden opgediept en geanalyseerd. En als je medewerkers gelukkiger zijn, maken ze ook klanten gelukkiger.

---

## Het is een win-winsituatie

Je kunt het niet fout doen met de juiste oplossing. Geautomatiseerde facturering zonder contact zorgt voor nauwkeurigheid en snelheid en biedt de mogelijkheid om het proces gaande te houden en klanten

tevreden te stellen, zelfs wanneer medewerkers ziek of op vakantie zijn. Wanneer je cashflow toeneemt, kun je in je bedrijf investeren, strategische beslissingen nemen en sneller groeien dan ooit tevoren.



## Meer informatie

Ga naar [billtrust.com](https://billtrust.com) of  
[neem contact op met ons verkoopteam.](#)

### OVER BILLTRUST

Billtrust is een toonaangevende leverancier van cloudgebaseerde software en geïntegreerde oplossingen voor betaalprocessen die B2B-commerce vereenvoudigen en automatiseren. Debiteurenbeheer is defect en afhankelijk van conventionele, verouderde en inefficiënte processen die veel handmatige handelingen vereisen en grotendeels op papierwerk zijn gebaseerd. Billtrust bevindt zich in de voorhoede van de digitale transformatie van debiteurenbeheer en levert bedrijfskritische oplossingen voor kredietbeslissingen en -bewaking, online bestellen, levering van facturen, registratie van betalingen en overmakingen, facturering, cashallocatie en incasso.



### HOOFDKANTOOR

1009 Lenox drive, Suite 101  
Lawrenceville, New jersey 08648  
Verenigde Staten

### HAMILTON

11 South gold drive, Suite D  
Hamilton, New jersey 08619  
Verenigde Staten

### SACRAMENTO

2400 Port Street  
West Sacramento, California 95691  
Verenigde Staten

### GENT

Moutstraat 64 bus 501  
9000 Gent  
België

### AMSTERDAM

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

### KRAKAU

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