

Vergroot het succes van je debiteurenbeheer



Inhoud

3 Inleiding

4 Centraliseer je communicatie

Klantprofielen met volledige historie en geplande acties 7

Toegang tot elektronische kopieën van facturen 7

Beheer van facturen en documenten 8

Geïntegreerde inbox 8

9 Volledige transparantie in elk account

Een wereldwijde oplossing voor debiteurenbeheer 10

Beheer klanten en prioriteiten op basis van risicoprofiel 12

Integreer realtime krediet- en risicogegevens voor een beter klantbeheer 13

Rapportage op het hoogste niveau voor verschillende belanghebbenden 14

Zichtbaarheid voor credit controllers op te voltooien taken 16

17 Introduceer dekracht van AI in je incassoproces

Door AI aangedreven cash forecasting 19

Gepersonaliseerde strategieën voor debiteurenbeheer 20

Problemen met klanten voorkomen 20

21 Automatiseer waar mogelijk

Automatiseer het toewijzen van procedures aan klanten 25

Koppel je procedures aan de juiste workflow 26

Begin de dag van je credit controllers met een geprioriteerde werklijst 27

Zorg voor herbruikbare templates 29

Naadloze verbindingen met API's 29

30 Een debiteurenproces waar je klanten dol op zullen zijn

Personaliseer de communicatie met je klanten 32

Kennisgevingen voordat betalingen verschuldigd zijn 34

Geef de klant meer mogelijkheden 34

35 Conclusie

Inleiding

Zodra je goederen en diensten gaat verkopen, is het belangrijk om inkomende betalingen zorgvuldig te controleren om er zeker van te zijn dat je klanten hun facturen op tijd betalen.

Zodra de vervaldatum van de factuur is overschreden, zullen er bepaalde acties moeten worden ondernomen. En dat is waar debiteurenbeheer om de hoek komt kijken. Het idee van debiteurenbeheer bestaat al een tijdje – al sinds 1620 – dus je zou denken dat de meeste pijnpunten inmiddels wel uit de weg zijn geruimd. Maar niets is minder waar. Er zijn nog genoeg stappen die je kunt nemen om dit proces aanzienlijk te verbeteren en automatiseren.

Als specialist debiteurenbeheer doe je je uiterste best om openstaande facturen zo goed mogelijk op te volgen en ervoor te zorgen dat het aantal schulden niet te veel oploopt.

Vaak is het takenpakket zelfs nog uitgebreider: het beoordelen van kredietrisico's, het opstellen van afbetalingsplannen en andere kredietbeslissingen horen er ook bij.

Het uiteindelijke doel blijft hetzelfde: de cashflow in stand houden en zorgen dat

de incassokosten van deze openstaande bedragen binnen de perken blijven.

Het moge duidelijk zijn dat dit een tijdrovend proces is, waarbij veel menselijke interactie nodig is. Een proces dat gevoelig is voor fouten en dat vaak een dure aangelegenheid blijkt te zijn.

In dit e-book presenteren we vijf stappen om het succes van je debiteurenbeheer te vergroten. En met de implementatie van deze vijf stappen is succes binnen handbereik. Bereik meer klanten met minder inspanning, versterk de relatie met je klanten en pak het gebrek aan zichtbaarheid aan. En dat alles terwijl betalingen sneller binnenkomen.

Met Billtrust Collections als partner kun je debiteurenbeheer vereenvoudigen en automatiseren, communicatie centraliseren, intelligente debiteurenworkflows creëren en activiteiten afstemmen op elke klant.

STAP 1

Centraliseer je communicatie

Debiteurenbeheer draait om communicatie met je klanten en speelt een bredere rol binnen je bedrijf. Je probeert te achterhalen waarom bepaalde klanten betalingsproblemen hebben en probeert hier een oplossing voor te vinden.

Het is tegenwoordig een kwestie van gezond verstand om je communicatie aan je klant aan te passen. Het ziet er professioneler uit, straalt vertrouwen uit en zorgt ervoor dat jij sneller betaald krijgt.

Debiteurenbeheer staat niet langer op zichzelf. Het is een onderdeel van de klantrelatie en heeft een grote impact op klanttevredenheid.

Debiteurenbeheer gaat ook over optimale communicatie tussen verschillende afdelingen binnen het bedrijf. Het begint bij de kredietafdeling, die moet proberen te beoordelen of de potentiële klant het als bedrijf goed doet en of ze kredietwaardig zijn. Maar daar blijft het niet bij. Het kan zijn dat er bestellingen moeten worden geblok-

keerd omdat een klant zijn kredietlimiet heeft overschreden of omdat er te veel openstaande facturen zijn. Ordermanagement moet hiervan op de hoogte zijn.

Het verkoopteam kan debiteurenbeheer helpen bij het incasseren door alternatieve contactpersonen te vinden en een oplossing te faciliteren. Ze helpen om te beslissen of je het contact met een klant wilt verbreken of tot een oplossing wilt komen om de klant voor toekomstige zaken te behouden.

Een complete oplossing voor debiteurenbeheer moet al deze communicatie in één tool organiseren. Zo kun je profiteren van voordelen zoals proactief beheer en kortere communicatietijden.

Debiteurenbeheer staat
niet langer op zichzelf.
Het is een onderdeel
van de klantrelatie en
heeft een grote impact
op klanttevredenheid.

Klantprofielen met volledige historie en geplande acties

Het begint allemaal met een duidelijk zicht op de status van klanten en daarmee ook op alle activiteiten op het gebied van debiteurenbeheer. Als het goed wordt gedaan, dragen complete klantprofielen enorm bij aan de effectiviteit van credit controllers.

Op één enkele, centrale digitale locatie kun je alle vroegere en huidige activiteiten, maar ook notities voor elke klant inzien.

Alle geplande acties voor elke klant zijn in één oogopslag zichtbaar.

Door alle communicatie met klanten en alle interne communicatie te registreren, bouw je dossiers op die op elk gewenst moment kunnen worden geraadpleegd. Dit betekent dat notities aan de klant worden gekoppeld en niet aan een factuur. Zodat alle relevante informatie beschikbaar blijft, ook lang nadat facturen zijn gearhiveerd.

Toegang tot elektronische kopieën van facturen

Een de vragen die klanten (nog steeds) het vaakst stellen aan debiteurenbeheer is: 'Kunnen jullie de originele factuur opnieuw sturen?'

Wanneer je altijd een kopie van de factuur direct beschikbaar hebt, hoeven klanten niet langer te zoeken naar een openstaande factuur. Dit betekent dat er geen excuusverzoeken meer binnenkomen van klanten die zeggen dat ze de factuur niet kunnen vinden en vragen om deze opnieuw te verzenden.

Met een link naar de factuur in de herinnering zelf is je klant één muisklik verwijderd van alle informatie die hij of zij nodig heeft. Dit heeft ook andere voordelen. Je kunt de link namelijk volgen en zien of en wanneer de klant op de link heeft geklikt.

Als afdeling debiteurenbeheer hoef je geen tijd meer te verspillen aan het zoeken naar de juiste factuur. Want jij hebt toegang tot alle facturen met dezelfde muisklik als je klanten.

Beheer van facturen en documenten

We hebben het net gehad over toegang tot al je facturen. Wanneer zowel betaalde als openstaande facturen direct kunnen worden bekeken en alle activiteiten worden geregistreerd, heb je ook direct toegang tot alle informatie over geschillen m.b.t. facturen, betalingsbeloften en meer.

Nog beter is het wanneer de facturen kunnen worden gedeeld met klanten en collega's, die op hun beurt kunnen reageren en opmerkingen kunnen plaatsen. Wanneer je zowel contactpersonen als een kopie van de facturen beschikbaar maakt op één enkele, centrale digitale locatie, is delen slechts een druk op de knop.

Geïntegreerde inbox

In een wereld waarin we overal kunnen werken, zorgen technologie en software dat we ons werk voor elkaar krijgen. De overgang naar het management van een remote personeelsbestand kan een uitdaging lijken, maar met de juiste technologie is het een naadloos proces.

Een gedeeld en geïntegreerd postvak voor debiteurenbeheer is hier een voorbeeld van. Deze inbox bundelt en stroomlijnt alle communicatie tussen de afdeling debiteurenbeheer en je klanten.

En dat is gunstig voor klantbeheer. Met een geïntegreerde inbox kunnen ontvangers rechtstreeks vanuit een e-mail ver-

schillende acties ondernemen, zoals de betaling doen, afbetalingsplannen indienen, betalingsbeloften doen, een geschil indienen, enzovoort. En het toewijzen van berichten stelt jou en andere leden van het team in staat om bij elke klant het overzicht te bewaren.

Een geïntegreerde inbox maak de samenwerking met de rest van het team vele malen makkelijker. Ook als er een teamlid uitvalt door ziekte of afwezigheid, of wanneer er een nieuw teamlid begint, is iedereen op de hoogte van wat er speelt en kan er altijd snel actie worden ondernomen zonder dat de klantrelatie in gevaar komt.

STAP 2

Volledige transparantie in elk account

Een goede oplossing voor debiteurenbeheer zorgt voor een veel betere transparantie van je openstaande vorderingen, stelt de beste acties voor om ze te innen en zorgt ervoor dat je potentiële cashflowproblemen voorblijft.

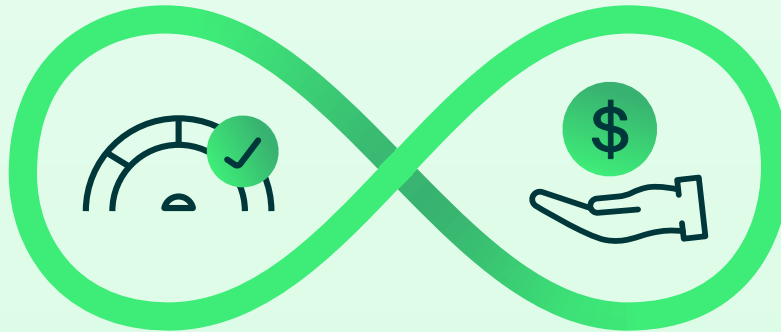
Een wereldwijde oplossing voor debiteurenbeheer

Zakendoen in verschillende landen en regio's is niet zo eenvoudig als je misschien zou willen. Verschillende talen en complexe overheden en regelgevingen kunnen een flinke uitdaging vormen. Debiteurenbeheer is niet anders.

Pas als je een realtime verbinding hebt met krediet-, verzekerings-, bank- en handelsinformatiepartners in de VS en de EU, kun

je efficiënte kredietcontroles uitvoeren en goedgekeurde klanten automatisch integreren in je CRM- of ERP-systeem.

Een goede oplossing voor debiteurenbeheer moet verschillende talen en valuta's ondersteunen. Klanten willen in hun eigen taal worden aangesproken. Maar ook gebruikers van de software kunnen baat hebben bij het werken in hun eigen taal.



Geen twee onderdelen
van de order-to-cash-
cyclus liggen dichterbij
elkaar dan krediet- en
debiteurenbeheer.

Beheer klanten en prioriteiten op basis van risicoprofiel

Geen twee onderdelen van de order-to-cash-cyclus liggen dichterbij elkaar dan krediet- en debiteurenbeheer. Debiteurenbeheer is het resultaat van kredietbeslissingen. Als er slechte kredietbeslissingen worden genomen, zal debiteurenbeheer daaronder lijden. Daarom is je kredietproces belangrijk. Een sterk kredietverleningsproces draagt in hoge mate bij tot het handhaven van een gezonde DSO en een laag percentage wanbetalingen.

Het inschatten van risico's is een belangrijk onderdeel van het takenpakket van credit controllers. De beste manier om vooraf te schatten of je facturen al dan niet betaald zullen worden, is het calculeren – en analyseren – van het kredietrisico. Zo'n kredietrisicoanalyse geeft je een idee of je klant het vermogen heeft om het verschuldigde bedrag te betalen. Met andere woorden, het meet hun kredietwaardigheid.

De integratie van software voor debiteurenbeheer met allerlei soorten financiële software en online handelsinformatie maakt het mogelijk om risicovol gedrag van je klanten vooraf te signaleren. Er zijn

veel derde partijen en bureaus waarmee je kredietwaardigheid en betaalgegevens kunt controleren.

Maar er zit een addertje onder het gras in de standaard manier waarop een kredietcore wordt berekend: een bedrijf met een lage kredietcore is niet per se een slechte betaler en vice versa. Echte diepgaande inzichten worden verkregen wanneer je externe handelsinformatie combineert met jouw eigen interne gegevens over betaalgedrag. Zo krijg je een 360°-beeld van het risicoprofiel van elke klant en een reëel plaatje van het potentiële kredietrisico van je klant.

Vaak kijken we alleen naar de risicovolste klanten en zijn dit de klanten die als eerste worden overgeplaatst naar de volgende stap in het debiteurenproces. Door de kredietwaardigheid van alle klanten mee te nemen, kunnen echter nog meer resultaten worden behaald. Kleinere bedrijven mogen niet over het hoofd worden gezien, want veel kleine bedrijven vormen samen meestal een groot percentage van het totale aantal klanten.

Integreer realtime krediet- en risicogegevens voor een beter klantbeheer

Laten we wat dieper ingaan op het integreren van krediet- en risicogegevens. In debiteurenbeheer nemen we allerlei risico's op in de dagelijkse workflow, zoals het toekennen van kredieten, het controleren van klanten via kredietcontroles en het instellen van kredietlimieten. De uitdaging is om deze risico's vooraf te signaleren, zodat er op tijd actie kan worden ondernomen. Een klant die niet betaalt, heeft immers een grote impact op tijd, geld en middelen.

Controleer daarom regelmatig de kredietwaardigheid van klanten, beperk zo nodig de kredietvoorwaarden en stel kredietlimieten in. Deze eenvoudige stappen kunnen de risico's voor je cashflow aanzienlijk verminderen.

Maar het handmatig monitoren van kredietlimieten is veel werk. Stel jezelf eens de

volgende vragen. Heb je de tijd en kennis in huis om je klanten tijdens de gehele kredietcyclus te monitoren? En kun je de financiële draagkracht en solvabiliteit van je klanten goed inschatten?

Het is mogelijk om een eindeloze stroom handelsinformatiemeldingen over je klanten vermijden. Met de juiste software die informatie van externe bureaus en kredietverzekeraars integreert, kun je deze risico's zeer efficiënt beoordelen.

Bovendien kunnen procedures reageren op de kredietscore. Als het risiconiveau van een klant verandert, kun je deze automatisch in een andere aanmaningsprocedure plaatsen en bepalen hoe strikt je de betaalherinneringen opvolgt.

Rapportage op het hoogste niveau voor verschillende belanghebbenden

Met realtime inzichten en rapporten kun je betere en consistentere voorspellingen maken en financiële analyses uitvoeren.

Veel bedrijven en organisaties kiezen nog steeds voor oude, vertrouwde spreadsheets zoals Excel voor de opvolging van klanten. Maar spreadsheets zijn ontworpen voor het opslaan van gegevens. Als je ze voor een ander doel gebruikt, zal het resultaat vaak niet zijn waar je op hoopte, vooral als je ze gebruikt voor rapporten en statistieken. Het is heel goed mogelijk om gegevens uit een spreadsheet te halen en deze in rapporten en grafieken te presenteren, maar eenvoudig of intuïtief is het niet. Al helemaal als het om een enorme hoeveelheid gegevens gaat.

Het wordt nog moeilijker wanneer managers en CFO's bijvoorbeeld hun eigen rapporten en statistieken willen. Ze willen niet door tientallen spreadsheets en werkbladen ploeteren om daar essentiële informatie en KPI's uit te halen. Zij willen alleen de informatie die voor hen relevant is. Voor de financiële afdeling kan het een flinke klus zijn om een overzicht te maken voor al die verschillende belanghebbenden en dan is het dus beter om business intelligence software te gebruiken.

Om trends uit gegevens te kunnen halen, moet je de gegevens van verschillende

momenten combineren. In de praktijk betekent dit al gauw nog meer werkbladen, kolommen en rijen. Hoe houd je bijvoorbeeld het betaalgedrag van klanten bij in een spreadsheet?

En als je bedrijf veel divisies en ondernemingen in verschillende landen heeft, is rapportage niet eenvoudig.

In het ideale geval heb je volledige keuzevrijheid over de gegevens die je in je rapporten wilt opnemen en de volgorde waarin ze worden gepresenteerd. Je zou de mogelijkheid moeten hebben om je rapporten aan te passen aan jouw eigen unieke KPI's. En de mogelijkheid om rapporten te visualiseren op dashboards en te beheren naar wie je welk rapport stuurt, en hoe vaak.

Je moet de optie hebben om andere mensen toegang te geven tot alle rapporten of alleen tot documenten specifiek voor hen. Op deze manier kun je de zichtbaarheid vergroten bij het management, de verkoopafdeling en andere belanghebbenden binnen het bedrijf. Met rapportage kun je de prestaties van afdelingen en het succes van individuele credit controllers evalueren. Deze rapportages gaan hand in hand en zorgen ervoor dat je prestaties kunt evalueren en kunt zien waar verbeteringen mogelijk zijn.

Als credit controllers
inzicht hebben in alle
klantaccounts, hebben
zij bruikbare informatie
om mee te werken.

Zichtbaarheid voor credit controllers op te voltooien taken

Als je in debiteurenbeheer werkt, moet je in een oogopslag kunnen zien wat er vandaag moet gebeuren en welke andere taken moeten worden voltooid. Terugkerende taken moeten automatisch worden uitgevoerd, zodat er tijd vrijkomt voor een focus op persoonlijk klantencontact of complexere taken die extra aandacht vereisen.

Workflows optimaliseren het werk in debiteurenbeheer en de communicatie met je klanten om een aangepaste service te leveren. Als er goede workflows zijn, worden

veelvoorkomende fouten, zoals het vergeten van opvolgingsacties, uitgesloten.

Als credit controllers inzicht hebben in alle klantaccounts, hebben zij bruikbare informatie om mee te werken. De informatie en status van elke klant is visueel inzichtelijk terwijl deze het incassoproces doorloopt, terwijl je het debiteurenbeheer in elke fase gemakkelijk kunt volgen. Automatische systeemwaarschuwingen zouden je een seintje moeten geven bij updates over lopende problemen.

STAP 3

Introduceer de kracht van AI in je incassoproces



In debiteurenbeheer kun je veel gegevens over je klanten verzamelen. Wat als je die gegevens zou kunnen gebruiken om hun gedrag te voorspellen? Bijvoorbeeld om te weten wanneer een factuur wordt betaald door de klant.

Artificiële Intelligentie (AI) kan je cash forecasting naar een hoger niveau brengen. Door gegevens uit verschillende parameters te verzamelen, is het mogelijk om een realtime overzicht van je cashflow krijgen.

AI kan voorspellen welke aanpak nodig is en de grootste kans van slagen heeft. Het kan bijvoorbeeld herkennen of die ene late

betaling van klant X een uitzondering is, zodat de toepasselijke procedure voor die klant nog steeds blijft gelden.

Met deze geautomatiseerde inzichten kunnen uitstaande schulden sneller worden afbetaald en kun je zorgen voor een betere cashflow en nauwkeurigere cashflowprognoses.

Door AI aangedreven cash forecasting

Cashflow is het kloppend hart van je bedrijf. Voor een cashflowprognose is het belangrijk om het betaalgedrag van klanten bij te houden en te volgen. Betaalgedrag laat zien hoe snel klanten hun facturen betalen en legt daarbij een verband met de overeengekomen betalingstermijn. Als een klant zijn factuur gemiddeld zeven dagen na de vervaldatum betaalt, spreken we over een betaalgedrag van +7 dagen.

Het betaalgedrag van een klant wordt beïnvloed door veel verschillende parameters. Bijvoorbeeld het factuurbedrag, de factuurdatum, de betaaldatum, het risico-profiel van de klant, de kans op een geschil over een factuur, enzovoort.

Betaalgedrag zegt veel over een klant, maar ook een verandering in betaalgedrag is een belangrijke indicator. Het herkennen van al deze betaalpatronen is geen garantie voor de toekomst, maar je kunt er wel een aantal dingen uit afleiden.

Een van de voordelen van AI is dat het altijd bijleert en met de tijd alleen maar beter wordt. Een algoritme kan voorspellen dat de betaling morgen binnen zal komen. Maar als de betaling morgen niet wordt ontvangen, leert het algoritme bij en neemt het dit kenmerk niet meer mee in de voorspelling.

Gepersonaliseerde strategieën voor debiteurenbeheer

Als gevolg van AI-aangedreven cash forecasting kunnen we ook uitzoeken wat de grootste invloed heeft bij het overtuigen van een klant om een betaling te doen.

Misschien is niets doen de beste oplossing om betaald te krijgen. Als de kans dat een klant betaalt 80% is, heeft een extra actie dan invloed op het betaalgedrag?

Wat als je de optimale procedures zou kunnen bepalen voor debiteurenbeheer en credit controllers inzicht zou kunnen geven in de resultaten van hun acties? Misschien wordt de kans op betaling met 20% verhoogt als de klant gebeld wordt. Of levert het de beste resultaten op als je de klant op een dinsdag belt.

Eén ding is zeker: de communicatie vanuit de credit controller speelt een belangrijke rol. Sommige credit controllers zijn beter in

het contact met klanten in de eerste fase van het debiteurenproces, terwijl andere in een latere fase uitblinken. De credit controller heeft een grote invloed op het succes van een portefeuille.

Wat als we de werklast van de credit controller konden aanpassen? Misschien een bepaalde stap in de procedure overslaan als deze veel druk legt bij de credit controller en de impact van deze stap verwaarloosbaar is?

Met AI kan met al dit soort dingen rekening gehouden worden en is het mogelijk om het debiteurenproces verder te optimaliseren. Uiteindelijk leert het algoritme wat de efficiëntste procedure is, afhankelijk van de match tussen de credit controller en de klant, en de werklast van de credit controller.

Problemen met klanten voorkomen

Met AI-analyse kunt je betaalproblemen aan zien komen, een plan genereren en stapsgewijs advies krijgen om ze op te lossen. Je kunt ook debiteurenscenario's simuleren en de waarschijnlijkheid van het succes voorspellen.

Wij voorspellen dat AI in de komende jaren een grote impact zal hebben op het verder optimaliseren van debiteurenbeheer en kredietmanagement.

STAP 4

Automatiseer waar mogelijk

Dagelijkse activiteiten die veel tijd in beslag nemen, kunnen aanzienlijk worden verminderd door de juiste software te kiezen. Zonder een robuuste softwareoplossing zal 75% van je tijd opgaan aan het stellen van prioriteiten, analyse, voorbereiding, enzovoort, terwijl er slechts 25% overblijft voor echt klantcontact.

Met geautomatiseerd debiteurenbeheer, en in het verlengde daarvan order-to-cash-software, is dit andersom en kun je de meeste tijd besteden aan persoonlijk contact. Terugkerende taken gaan automatisch en teams kunnen zich richten op kwalitatieve interacties, het onderzoeken van onregelmatigheden of complexere taken.

De verschuiving van handmatige taken naar strategischere verantwoordelijkheden kan een enorme verbetering betekenen voor de workflows. Met betere workflows optimaliseer je acties en de communicatie

met je klanten om een aangepaste service te leveren. Zo hebben credit controllers hun werkdag volledig in eigen hand en kunnen debiteurenbeheerders zich concentreren op wat echt belangrijk is: contact met klanten en het efficiënt innen van betalingen.

Ondertussen blijven verschillende mensen in je organisatie op de hoogte van de zaken die voor hen relevant zijn. Zoals de kredietmanager die expliciet heeft gevraagd op de hoogte te worden gehouden van de afhandeling van een bepaalde klacht.

Zonder een robuuste
softwareoplossing zal

75%

van je tijd opgaan
aan het stellen van
prioriteiten , analyse,
voorbereiding, enzovoort,
terwijl er slechts

25%

overblijft voor echt
klantcontact.

We kunnen het niet genoeg benadrukken: communicatie met klanten is essentieel in het debiteurenproces. En automatisering is daarbij een grote hulp.

Nadat klanten zijn ingedeeld en gekoppeld aan een specifieke procedure, kun je een zeer efficiënt communicatieproces opzetten. Met goed doordachte templates kun je klanten bijvoorbeeld in hun eigen taal aanspreken en de toon van de communicatie aanpassen op basis van verschillende variabelen, zoals de grootte van het bedrijf, het type, de sector en de bedrijfscultuur.

Met automatisering kun je ook aandacht besteden aan klanten met een laag volume en een lage omzet. Klanten die je normaal gesproken niet zou bereiken vanwege de capaciteit van het team. Met geautomatiseerd contactbeheer kun je de juiste hoeveelheid aandacht besteden aan je hele portefeuille, terwijl je tijd

wint om je te concentreren op strategische klantinteracties.

Maar alles hangt af van een goed plan. Het ontwerp van een debiteurenproces is zeer persoonlijk en varieert afhankelijk van het bedrijf, de specifieke klantrelatie en het klantprofiel.

Zoals we al eerder zeiden, kunnen bedrijven niet langer om AI en data heen, ze zijn cruciale rol gaan spelen in bedrijfsprocessen. Met automatisering kunnen veel gegevens worden verwerkt en in duidelijke taal aan werknemers worden gepresenteerd. Credit controllers hoeven niet langer duizenden cellen in een spreadsheet te doorlopen, maar kunnen nu met de juiste software makkelijker trends signaleren in de overvloed aan gegevens.

Automatiseer het toewijzen van procedures aan klanten

Klanten kunnen automatisch een bepaalde procedure toegewezen krijgen. Dit kan op basis van informatie die afkomstig is uit interne of externe variabelen of een combinatie van beide.

Op die manier kunnen aanmaningsprocedures volledig worden aangepast en bepalen hoe strikt je betaalherinneringen opvolgt. Betrouwbare klanten ontvangen misschien maar één betaalherinnering in het onwaarschijnlijke geval dat ze te laat zijn, terwijl klanten die regelmatig

te laat zijn strenger gecontroleerd worden en al vroeg betaalherinneringen ontvangen, gevolgd door meer zodra de deadline is verstreken.

Als het risiconiveau van een klant verandert, kunnen procedures worden gewijzigd en aangepast, afhankelijk van het klantprofiel en de voorkeur.

Je kunt kiezen welke klanten je automatisch wilt opvolgen en bij welke je dat liever handmatig doet. Dit noemen we de kracht van management by exception.

Koppel je procedures aan de juiste workflow

Gebruik automatisering om de juiste workflow aan klanten toe te wijzen aan de hand van vooraf gedefinieerde criteria en bied een werkelijk klantgerichte service.

Workflows stellen je in staat om de acties en communicatie rond je klanten volledig te automatiseren en elke klant een service op maat te bieden. Workflows houden bij alle debiteurencommunicatie rekening met de wensen van de klant, door te overwegen wat wanneer en via welk kanaal wordt verstuurd.

Traditioneel worden betaalherinneringen vaak in batches verstuurd op vaste momenten, bijvoorbeeld een keer per maand. Als er veel betaalherinneringen tegelijk verstuurd moeten worden, betekent dat meestal een zware werklast voor de financiële teams, zowel voor als na het versturen. Voordat ze worden verzonden, moeten brieven of e-mails met een bepaalde aanmaningsstatus worden gecontroleerd, zodat er bijvoorbeeld geen communicatie

wordt verzonden over bedragen waar een geschil over loopt of waarvan de klant de betaling al heeft toegezegd.

Maar de hogere werklast speelt ook nog in de volgende dagen en weken, wanneer de vele reacties via e-mail en telefoon een zware druk leggen bij medewerkers. En dit proces herhaalt zich een maand later weer.

Door het debiteurenproces volledig uit te werken en te automatiseren in workflows, door procedures op te stellen en te werken met een dagelijkse to-dolijst, kan elke controller op elk moment zien welke taken wanneer gedaan moeten worden.

Een extra voordeel is dat goed ontworpen procedures en workflows de foutmarge aanzienlijk kleiner maken. Dubbele herinneringen of openstaande facturen zijn uitgesloten. Er is minder kans op fouten in de betaling, omdat je betaalgegevens kunt inzien en de bijbehorende factuur wordt vermeld.

Begin de dag van je credit controllers met een geprioriteerde werklĳst

Een credit controller heeft een drukke agenda. Er worden dagelijks tientallen contacten gelegd. Er zijn betaalbeloftes, gedeeltelijke betalingen, geschillen die moeten worden opgelost waarbij rekening moet worden gehouden met gedrag uit het verleden.

Credit controllers moeten nauwkeurig aantekeningen bijhouden en het is vaak ingewikkeld voor ze om de account van een ander over te nemen.

Nieuwe softwareoplossingen beloven een betere manier om het dagelijkse werk rond het innen van facturen in te delen. Software voor geautomatiseerd debiteurenbeheer fungeert als een opslagplaats voor accountinformatie en AI-gedreven processen genereren dagelijkse takenlijsten voor credit controllers.

Deze takenlijsten worden opgesteld op basis van beste praktijken die zijn goedgekeurd door het management. Zo hebben medewerkers een heldere leidraad voor hun werkdag, waarbij ze reminders krijgen om hun vorderingen te registreren en inzichten voor het management genereren.

Acties op deze lijsten kunnen bestaan uit het verwerken van rekeningafschriften, brieven en e-mails met betaalherinneringen, waarschuwingen, interne acties en het uitbesteden van zaken.

Om tijd te besparen, kun je ervoor kiezen om bepaalde acties automatisch in te plannen. Klanten ontvangen dan een betaalherinnering op het tijdstip en de datum die vooraf zijn gedefinieerd in de procedure-instellingen.

Het automatiseren van
betaalherinneringen is
de perfecte oplossing.
En dat kan niet zonder
het ontwikkelen en
gebruiken van templates.

Zorg voor herbruikbare templates

Veel credit controllers weten dat een simpele herinnering dat een betaling eraan komt of te laat is, het enige is dat veel inkopers nodig hebben om een betaling te voldoen. Maar een e-mail sturen of een inkoper nabellen om deze aan een betaling te herinneren, kost tijd. De meeste credit controllers geven daarom prioriteit aan achterstallige betalingen met de grootste bedragen die het langst openstaan.

Het automatiseren van betaalherinneringen is de perfecte oplossing. En dat kan niet zonder het ontwikkelen en gebruiken van templates.

Gebruik dus templates om alle standaard communicatieacties uit te voeren. Nadat de templates voor verschillende communicatiekanalen zijn ontworpen en gemaakt, kun je ze toevoegen aan de relevante workflows.

Naadloze verbindingen met API's

Application programming interfaces of API's stellen software voor debiteurenbeheer, ERP-pakketten en boekhoudsoftware in staat om met elkaar te communiceren en gegevens uit te wisselen. API's leggen in wezen een verbinding tussen verschillende delen van de gegevenswaardeketen, ook als onderliggende componenten gebaseerd zijn op verschillende systemen, andere technologie of van verschillende leveranciers komen.

Als een klant niet betaalt en je de levering van goederen of diensten tijdelijk moet

stopzetten, werk je dit bij in je software voor debiteurenbeheer, dat automatisch communiceert met je bronpakketten zoals ERP, CRM of boekhoudsoftware. Dankzij API's kunnen al deze systemen met elkaar communiceren en wordt informatie overal bijgewerkt. Handmatige invoer en controle zijn niet langer nodig.

Hetzelfde geldt voor betalingen en afbetalingsplannen. Als een klant een betaling doet, wordt dit geregistreerd in de boekhoudsoftware en automatisch bijgewerkt in je boekhoudsoftware.

STAP 5

Een
debiteurenproces
waar je klanten
dol op zullen
zijn 

Een belangrijke stap in een effectief debiteurenproces is de communicatie met je klanten.

Als je je klant rechtstreeks kunt benaderen en op een consistente en gepersonaliseerde manier communiceert, kan dit het hele debiteurenproces makkelijker maken en het succes van je debiteurenbeheer vergroten.

Een communicatieproces op maat helpt je klantrelaties te optimaliseren. Binnen debiteurenbeheer kunnen de juiste acties worden ondernomen op basis van vooraf gedefinieerde procedures, of dat nu gaat om een automatische e-mail, briefcorrespondentie, sms of een telefoongesprek.

Personaliseer de communicatie met je klanten

Elke klant heeft unieke eisen, verwachtingen en betaalpatronen. Maar zonder de juiste gegevens is het onmogelijk om je werk als credit controller goed te doen. Er moeten klantprofielen worden gemaakt en de klantgeschiedenis moet ook worden behouden. Denk daarbij aan historisch betaalgedrag en de voortdurend veranderende kredietscores van externe partijen.

Veel ERP-pakketten en boekhoudsoftware bieden nogal eenvoudige communicatiemogelijkheden met klanten. Betaalherinneringen of herinneringsbrieven moeten altijd op het niveau van de klant of een klantprofiel plaatsvinden. Zo communiceer je op een prettige en passende manier met klanten.

Dus je kunt het beste zorgen dat betaalherinneringen die de deur uitgaan persoonlijk

zijn. Probeer de indeling, taal en het ideale communicatiemoment aan te passen aan de klant. De inhoud en toon van een eerste herinneringsmail moet bijvoorbeeld anders zijn dan die van de allerlaatste herinnering. Een bericht dat via sms wordt verzonden, is anders dan een bericht dat via een geregistreerde e-mail wordt verzonden. Een brief aan een multinational is niet hetzelfde als de brief die je aan een consument zou sturen die gebruik maakt van je diensten. Om je op weg te helpen heeft goede software voor debiteurenbeheer al een paar templates waarmee je kunt beginnen.

Vergeet niet om rekening te houden met de klantgeschiedenis, zodat een actie die in het verleden effectief bleek, herhaald kan worden. Uiteindelijk zal het ertoe bijdragen dat je sneller betaald wordt.

Zonder de juiste gegevens
is het onmogelijk
om je werk als credit
controller goed te doen.

Kennisgevingen voordat betalingen verschuldigd zijn

Voor succesvol debiteurenbeheer is een proactieve houding belangrijk. Normaal gezien worden betaalherinneringen vaak pas verstuurd nadat de uiterste betaaldatum is verstreken. Het sturen van een herinnering een paar dagen voor deze datum

kan het aantal achterstallige betalingen beduidend verminderen.

Je klanten zullen blij zijn met deze herinneringen vóór het betaalmoment, zodat eventuele problemen zoals ontbrekende facturen of mogelijke geschillen sneller kunnen worden opgelost.

Geef de klant meer mogelijkheden

Laat klanten zelf actie ondernemen op openstaande facturen. Bied ze niet alleen de mogelijkheid om direct te betalen, maar ook om een klacht in te dienen, een betalingsbelofte te doen of een afbetalingsplan aan te vragen.

In wezen maak je het betaalproces zo snel, gemakkelijk en eenvoudig mogelijk voor je klanten. En dat is handig voor hen en gunstig voor jou.

Veel late betalingen en niet-betaalde facturen zijn het gevolg van klachten over leveringen of facturen. Daarom is het belangrijk om in geval van geschillen zo snel mogelijk tot een oplossing te komen. Het opvolgen en organiseren van klachten is een uitdaging. Het is frustrerend voor klanten als klachten niet worden behandeld en er

bijvoorbeeld na herhaaldelijk contact nog steeds betaalherinneringen binnenkomen.

Hetzelfde geldt voor betaalafspraken met een klant of een toegezegde betaalbelofte. Als er sprake is van een speciale regeling of als er een afbetalingsplan moet worden opgesteld, is het belangrijk dat je dit vastlegt en het probeert te automatiseren.

Zo is het op elk willekeurig moment glashelder wat er precies moet gebeuren. Als een klant bijvoorbeeld belooft binnen vijf dagen te betalen, zal de software dit controleren en je een seintje geven als de betaling nog niet is voldaan.

Door je klant meer mogelijkheden te bieden, zal jullie relatie alleen maar sterker worden.

Conclusie

Maar vergeet uiteindelijk niet dat debiteurenbeheer maar één radertje is in geheel van het runnen van een bedrijf.

Dus hoewel het cruciaal is om je vorderingen in de gaten te houden, moet je er ook niet van in de stress raken. Met een beetje organisatie en inzet heb je je debiteurenbeheer in no time onder controle.

Heb je wat extra hulp nodig om je debiteuren op orde te houden? Eenvoudiger dan met geautomatiseerde AR-software

wordt het niet, zeker niet met een toegewijd team achter je.

Neem contact met ons op voor meer informatie over hoe je kunt werken met Billtrust, in combinatie met onze Collections-oplossing. Zodat jij je kunt concentreren op het allerbelangrijkste: het runnen van je bedrijf.

Meer informatie

Ga naar 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