

CASESTUDY

Southwest International

Full-service truckdealer rolt modern betaalportaal uit met meer zelfbediening voor klanten

Superieure klantervaring dankzij klantenportaal voor klanten met facturen en betalingen

Minder dagen om te betalen via eenvoudige digitale betalingsopties

Minder handmatig werk in het hele debiteurenteam dankzij contactloze betalingen afgestemd op Karmak Fusion



De uitdaging

Al meer dan 40 jaar bedient Southwest International Trucks als full-service dealerbedrijf Noord-Texas en groeide uit tot meer dan 400 werknemers, vijf dealerlocaties en twee Idealease-locaties. Southwest is een van de grootste lokale internationale dealers in de Verenigde Staten.

Southwest heeft het motto 'Three C's: Customer, Cooperation, and Can-Do' (Klant, Samenwerken en Dat kunnen we) hoog in het vaandel, dat de uitmuntendheid van de klantenservice sterk benadrukt. Dankzij dit motto kon hun boekhoudteam oude debiteurenprocessen identificeren die gemoderniseerd moesten worden. Het gebrek aan een online klantenportaal voor facturen en betalingen werd onmiddellijk vastgesteld als een handmatig proces waarmee het team waardevolle tijd kwijt was aan het opnieuw verzenden van kopieën van ontbrekende facturen en het handmatig verwerken van betalingen in Karmak Fusion. Klanten vroegen ook om een modern bedrijfsportaal met meerdere opties voor het regelen van betalingen en toegang tot facturen.

De ouderdomsbalans van debiteurenbeheer werd ook geïdentificeerd als een gebied dat baat zou kunnen hebben bij een modern debiteurenbeheersysteem. Het debiteurenteam had moeite met het bijhouden van ouderdomssaldi voor incasso en vaak werden deze afgeschreven.

Tot slot stelde Southwest zich ten doel om een gemeenschappelijk platform te bieden voor zowel kopende klanten als leaseklanten op het moment dat ze zaken doen met het bedrijf.

De oplossing

Gebruik makend van de uitgebreide ervaring van Billtrust met dealers van zware machines en de integratie met het platform van Karmak Fusion (het dealermanagementsysteem van Southwest) begonnen ze aan een digitale transformatie. Het debiteurenteam implementeerde het factureringsportaal van Billtrust via de gestandaardiseerde connector tussen Karmak en Southwest. Zo konden klanten facturen bekijken, hun huidige saldo zien en gemakkelijk online betalen.



De resultaten

Het personeel van Southwest heeft het aantal telefoontjes en e-mailverzoeken voor het opnieuw verzenden van facturen en het aantal dubbele en niet verwerkte betalingen tot een minimum beperkt. Betalingen worden nu gemacht aan facturen en teruggeleverd voor meer efficiëntie. Nu er tijd wordt bespaard op taken zoals het telefonisch aannemen van creditcardbetalingen, kan het debiteurenteam zich richten op andere initiatieven en projecten met toegevoegde waarde.

De teamleden van Southwest hebben besproken hoe Billtrust het handmatig werk heeft verminderd en de klantervaring heeft verbeterd:



Ga voor meer informatie naar [billtrust.com](https://www.billtrust.com).

[Neem contact op met sales](#) |

[Onze locaties](#)

© 2023 BTRS Holdings Inc. dba Billtrust. Alle rechten voorbehouden. Billtrust en het Billtrust-logo zijn gedeponeerde handelsmerken van Billtrust.

CS-CS56-v2.2

“Ik ben enthousiast dat Southwest nu moderne oplossingen levert die klanten mogelijkheden voor zelfbediening bieden om facturen te bekijken en te betalen. Dit levert het debiteurenteam een aanzienlijke tijdwinst op in hun dagelijkse taken en geeft hen de ruimte om zich te concentreren op andere belangrijke gebieden van hun werk.”

Shawn Trimble
Vice President, Advanced Technologies en CPO (Chief People Officer)

“Betalingsverwerking via Billtrust vermindert het handmatige deel van het cashallocatieproces aanzienlijk. We zijn van plan om meer klanten gebruik te laten maken van Billtrust en betalingen te laten doen via Billtrust.”

Bethany Dupree
Office manager van Dallas

“Telefoontjes met het verzoek om kopieën van facturen zijn sterk afgenomen.”

Jennifer Cole
Debiteurenbeheerder

“Klanten die zich hebben aangemeld om het portaal te gebruiken, vinden het leuk. Ze krijgen op elk gewenst moment toegang en zijn niet afhankelijk van mijn werkuren om facturen te ontvangen of betalingen in te plannen.”

Sharon Burton
Debiteurenbeheerder

“Klanten die toegang hebben tot hun online Billtrust-account nemen geen contact met mij op, tenzij ze vragen hebben over een factuur. Dit geeft me meer tijd om aan andere verantwoordelijkheden te werken.”

Victoria Picena
Debiteurenbeheer Idealease

“We kijken er nu naar uit om samen te werken met Billtrust om onze incasso-inspanningen te automatiseren middels het uitrollen van Billtrust Collections en zo debiteurenbeheer en ouderdomsprocessen efficiënt te kunnen maken.”

Carrie Poston
Directeur IT