

12 TIPPS FÜR EINE HÖHERE AKZEPTANZ DER E-RECHNUNG UND EIN VERBESSERTES KUNDENERLEBNIS

MIT DER RICHTIGEN STRATEGIE ZUM ERFOLG

In diesen Zeiten ist die Einführung der elektronischen Rechnungsstellung (E-Invoicing) wichtiger denn je. Auch wenn einige Kunden die elektronische Rechnungsstellung noch immer nur zögerlich einsetzen, gibt es glücklicherweise Strategien, die Sie anwenden können, um Ihnen und Ihren Kunden das Leben leichter zu machen. Dadurch optimieren Sie den Rechnungsprozess und maximieren den Erfolg Ihres Projekts zur Automatisierung der Rechnungsstellung und/oder der digitalen Transformation.

01

STELLEN SIE EINEN DURCHDACHTEN PLAN AUF

Klingt selbstverständlich, ist aber entscheidend. Ihre Initiative zur Einführung bzw. Ausbau der elektronischen Rechnungsstellung sollte erst nach Aufstellung eines wohl tarieren "Aktionsplans" erfolgen. Für den größtmöglichen Erfolg sollte der Ansatz strukturiert und auf drei Schlüsselbereiche fokussiert sein:

- Die Anforderungen und Erwartungen Ihrer Debitorenbuchhaltung
- Die Ziele und Vorgaben des Managements, der Abteilungsleiter und Mitarbeiter
- Die Bedürfnisse Ihrer Kunden (Scheuen Sie sich nicht davor, sich bei Ihren Kunden zu melden - niemand weiß besser als sie, warum ein Plan funktionieren oder scheitern könnte!)

02

DIE KAMPAGNE INS ROLLEN BRINGEN

Kundensensibilisierung ist der Schlüssel. Und das bedeutet, dass Sie an der Entwicklung einer Kampagne arbeiten müssen, um Ihre Kunden zu erreichen. Einige vernünftige Ideen wären z. B. eine Beilage zu allen Papierrechnungen, in der die Vorteile der elektronischen Rechnungsstellung hervorgehoben werden, ein Marketing-"Werbetext" am unteren Ende von Papierrechnungen, E-Mails oder Kunden-Newslettern oder eine Promotion für die elektronische Rechnungsstellung in E-Mail-Signaturen Ihrer Teammitglieder in den Bereichen Buchhaltung, Forderungsmanagement usw.



BEISPIEL:

Ein Esker-Kunde hat folgenden Text ans Ende seiner Papierrechnungen gedruckt, um die Umstellung auf E-Invoicing zu forcieren.

TOTAL SALES	TAX AMOUNT	TAX RATE	FREIGHT AMOUNT	TOTAL DUE
\$0.00	\$0.00		\$0.00	\$0.00

Sign up for e-invoicing and save time as well as the environment!

Electronic Invoicing – Good for You, Great for the Environment

Our new electronic invoicing gives you the benefits of increased accuracy, security and timeliness.

- Email directly to another department for questions or authorization
- Save and file for quick referencing at any time
- Faster and more secure than traditional mail

Go online to find out more and enroll today!



03

DIE RICHTIGEN KUNDEN ANSPRECHEN

Wenn es um die Ansprache Ihrer Kunden geht, empfehlen wir die gute alte 80-zu-20-Regel (auch bekannt als Pareto-Prinzip). Identifizieren Sie die 20 % Ihrer Kunden, die 80 % des Rechnungsvolumens ausmachen. Diese sollten Sie zuerst ansprechen. Wenn nur einige dieser Kunden auf Ihr Engagement eingehen, sehen Sie schnell Verbesserungen!



BEISPIEL: Ein Esker-Kunde konnte eine 85 %-ige Erfolgsquote bei den identifizierten Kunden erreichen.

04

PROAKTIV SEIN – ABER NICHT DRÄNGEN

Ihre Kunden erkennen es, wenn sie immer die gleiche alte Verkaufsmasche vorgesetzt bekommen. Heben Sie sich ab! Setzen Sie auf eine sehr zielgerichtete E-Mail oder senden Sie eine einzige dieser Art, statt einer Reihe von leicht zu übersehenden Massenmails. Und schließlich sollten Sie wissen, wann Sie das Handtuch werfen müssen. Wenn ein Kunde "Nein" sagt, ist das nicht das Ende der Welt. Und Ihre Fähigkeit, respektvoll damit umzugehen, kann Ihnen nur helfen, falls er seine Meinung zur elektronischen Rechnungsstellung in Zukunft überdenken sollte.

05

VERBREITEN SIE DIE BOTSCHAFT

Auch wenn Ihre Nutzungsrate noch gering ist, sollte Sie das nicht davon abhalten, Ihre E-Rechnungsinformationen potentiellen Kunden mitzuteilen. Machen Sie ihnen die Vorteile von vorneherein bewusst. Nehmen Sie die Rolle des zukunftsorientierten Unternehmens ein, dass überholte Prozesse stets überdenkt. Vielleicht ist das am Anfang noch nicht entscheidend, aber Ihre Interessenten wissen, dass Sie sich als Unternehmen einem hohen Service- und Qualitätsanspruch verpflichten.

06

DER ERZIEHER SEIN

Ihre Kunden werden, wie jedermann sonst auch, nicht ohne das richtige Verständnis zum Handeln bewegt. Ihre Aufgabe ist es, sie zu erziehen. Einige Kunden haben vielleicht bestimmte Anliegen oder Ziele, die sie vorrangig angehen wollen (z. B. "Going green"). Dies ist eine weitere Gelegenheit, sie über die Vorteile der elektronischen Rechnungsstellung zu informieren.

Konzentrieren Sie Ihre Marketingbotschaft auf das, was für den Kunden drin ist. Eine Möglichkeit, dies zu erreichen, ist das Hinzufügen eines speziellen Bereichs zu Ihrer Website oder einer anderen Plattform, das einige oder alle Vorteile hervorhebt.



BEISPIEL: Dies hat ein Esker-Kunde auf seiner Website eingebunden, um seinen Kunden die Vorteile der elektronischen Rechnung näher zu bringen.

Why switch to electronic invoicing?

Simplify invoice validation with an AP process automation system

By moving to electronic invoicing, you eliminate paper invoice handling (processing, filing, and archiving). If you are equipped with a vendor invoice automation solution, electronic invoicing removes the need to scan paper invoices for validation and integration into your ERP system.

Gain 24/7 access to invoices

Quickly and easily access your invoices online 24/7 via a web portal – for review and download anytime, anywhere.

Reduce storage costs

Reduce your storage costs and save space by electronically archiving your invoices. Take advantage of secure archiving for up to one year at no additional cost.

Comply with government regulations in over 40 countries

In certain countries, for electronic invoices to be valid, they must be archived in electronic format and include an electronic signature. We help ensure that all your electronic invoices are in compliance with government regulations.

Go Green

Take an active role in the move to Go Green! Reduce your organization's overall environmental impact by eliminating paper, conserving resources, consuming less energy, and supporting sustainability.

Did you know that it takes 25 trees to produce one ton of paper, which equals 400 reams or 200,000 pages? Act responsibly – consider the environment and convert to electronic invoicing.

Sign up today!

07

INCENTIVES ANBIETEN

Manchen Kunden werden die Vorteile der elektronischen Rechnungsstellung nicht ausreichen. Vielleicht brauchen diese Kunden einen Ansporn? Zum Beispiel ein Rabatt auf Ihre Leistungen, einen Geschenkgutschein oder eine Pizza-Party für die Belegschaft. Werden Sie so kreativ wie möglich - alles, was das Interesse und die Nutzungsrate steigert, ist ein Gewinn.

08

IST ES LEICHT ZU FINDEN, WIRD'S AUCH GENUTZT

Wenn Sie ein Portal nutzen, um Rechnungen zu versenden und Zahlungen zu erhalten, stellen Sie sicher, dass Ihre Kunden dieses leicht auf Ihrer Website finden. Was man nicht findet, kann man nicht nutzen. Außerdem sollten Sie alles vor dem Launch auf Kundenfreundlichkeit testen. Das ist besser, als im Nachhinein viele Ressourcen für den Support einsetzen zu müssen.

09

BIETEN SIE IHREN KUNDEN VERSCHIEDENE OPTIONEN

Nicht alle Ihrer Kunden verfügen über die gleichen "Zahlungsfähigkeiten". Um möglichst nahe an eine vollständige Umsetzung zu gelangen, sollten Ihre Zahlungsmöglichkeiten möglichst uneingeschränkt sein. Passende Zahlungsmöglichkeiten sind Kredit- und EC-Karten, EFT, ACH, SEPA und BACS (abhängig vom Kunden und/oder Unternehmensstandort). Machen Sie es Ihren Kunden mit einer Auto-Pay-Option möglichst einfach. Sind die Zahlungsdetails angelegt und bestätigt, können Transaktionen automatisiert erfolgen - keine Zahlungserinnerungen oder aufwändige Inkassomethoden sind mehr nötig.



MACHEN SIE ES LEICHT: Wenn Sie ein Unternehmen sind, mit dem die Geschäfte einfach laufen, stärkt das die Beziehungen zu Ihren Geschäftspartnern und Ihre Reputation. Eine responsive Plattform mit Self-Service-Tools ist ein starkes Plus - Kunden können Fragen einfach stellen und schnelle Antworten erhalten, außerdem können Kunden Rechnungen jederzeit von überall einsehen und bezahlen.

10

DIE E-RECHNUNG INTERN STÄRKEN UND DIE UMSETZUNG BELOHNEN

Genießt die E-Rechnung in Ihrem Unternehmen keine Priorität, wirkt sich das auch auf Ihre Kunden aus. Stärken Sie die interne Sichtbarkeit und das Interesse mit entsprechenden Ideen. Gut für die Moral, gut für die Kunden, gut fürs Geschäft.



EINFACHE EINSTIEGSPUNKTE:

- Ermutigen Sie andere Abteilungen, die E-Rechnung zu forcieren (z.B. Legal, Sales etc.).
- Überprüfen Sie die Nutzungsrate auf vierteljährlicher Basis, um das Thema stets im Blick zu haben.
- "Feiern" Sie Fortschritte mit allen beteiligten Teammitgliedern.
- Loben Sie Belohnungen aus, um die Motivation zu stärken und einen kollegial-freundschaftlichen Wettbewerb zu initiieren.

11

SANFTE WEGE ZUR ESKALATION

Nicht alle Kunden fühlen sich wohl dabei, von postalischer auf elektronische Rechnungsstellung zu wechseln. Das Setzen eines Ultimatums ist nicht die beste Option, wenn eine starke Kundenbeziehung erreicht werden soll. Mit der Zeit können Sie diese Kunden von postalischen Rechnungen auf E-Mails mit PDF-Anhängen umstellen und sie schließlich über einen Einladungslink auf Ihr Kundenportal lotsen, wo sie selbstständig Rechnungen einsehen, bezahlen und vieles mehr machen können.



Eine weitere gute Idee kann das Einfügen einer Formulierung in Kundenvereinbarungen und -verträgen sein, die eine E-Mail-Adresse für den elektronischen Rechnungsversand abfragt. Diese Formulierung kann auch in Folgeverträgen genutzt werden.

Wenn Sie die E-Mail-Adresse eines Kunden haben, senden Sie einen postalischen Brief (vielleicht mit Esker Mail Services?), in dem z.B. steht:

Am [Datum] stellen wir den Rechnungsversand an unsere Kunden auf elektronische Zustellung um. Wir werden Ihnen Rechnungen an die Adresse [E-Mail-Adresse] senden. Falls diese Adresse nicht korrekt ist oder Sie keine Rechnungen auf elektronischem Wege empfangen möchten, melden Sie sich bitte bis spätestens [Datum] bei uns.

12

DENKEN SIE ÜBER EINE GEBÜHR FÜR PAPIERRECHNUNGEN NACH

Papierrechnungen sind teuer. Manche Unternehmen haben deshalb eine zusätzliche Gebühr für die Kunden eingeführt, die auf Papierrechnungen bestehen. Das kann sehr effektiv sein, muss aber mit Vorsicht genutzt werden. Wenn absehbar ist, dass die Einführung ein Albtraum für den Kundenservice wird, ist es wahrscheinlich nicht das Richtige für Ihr Unternehmen.

VIEL ERFOLG!

Kunden auf die E-Rechnung umzustellen, ist nicht immer ein Zuckerschlecken. Aber mit der richtigen Portion Geduld und proaktiver Planung können Sie höhere Nutzungsraten erzielen und Ihre Performance verbessern. Wir helfen Ihnen auch gerne dabei!

Für mehr Informationen besuchen Sie www.esker.de oder schreiben Sie uns eine E-Mail an info@esker.de!



©2020 Esker S.A. Alle Rechte vorbehalten. Esker und das Esker-Logo sind Markenzeichen oder registrierte Markenzeichen der Esker S.A. in den USA und weiteren Ländern.
Alle anderen hier verwendeten Markenzeichen sind Eigentum der jeweiligen Eigentümer.