



L'AUTOMATIZZAZIONE DELL' ACCOUNTS RECEIVABLE PER VALORIZZARE IL TEAM DI CREDIT COLLECTION (SENZA SOSTITUIRLO)

Una guida per i professionisti della Fatturazione Clienti



LO STATO ATTUALE DELLA GESTIONE DEGLI INCASSI

Il team di Credit Collection non è di importanza secondaria.

Non solo nella maggior parte dei casi è l'asset più grande di un'azienda, ma si relaziona direttamente con i clienti e con il flusso di cassa, due cose delle quali un'azienda non può fare a meno. Pensi che i processi interni di credit collection siano il top dell'innovazione, vero? Purtroppo non è così.

Mentre reparti come vendite, marketing e payroll hanno già adottato delle soluzioni software, quello di credit collection è rimasto piuttosto indietro e in molti casi fa ancora affidamento a post-it, promemoria sul calendario e fogli di calcolo per gestire le attività di riscossione post-vendita.

**RICONOSCI QUALCUNO DI
QUESTI SINTOMI
TIPICI DELLA RISCOSSIONE
MANUALE?**

- DSO prolungati
- Bassa produttività del personale
- Contenziosi senza fine sulle fatture
- Rischio di credito elevato
- Costi elevati per transazioni, finanziamenti e amministrazione
- Mancanza di visibilità e di previsioni attendibili
- Aumento dei crediti inesigibili

¹ Automating AP/AR Financial Processes — User Feedback on the Real ROI. (2014). AIIM. PDF file.



Circa il

50%

delle aziende continua
a utilizzare i processi
manuali per la gestione
delle fatture passive.¹

L'AUTOMATIZZAZIONE: DISTINGUERE I FATTI DALLA FANTASIA

Come descritto in questo eBook, **la gestione automatizzata della credit collection è un rimedio efficace e collaudato** per eliminare i problemi legati alla riscossione manuale, accelerare i pagamenti e valorizzare il tuo team. Tuttavia, è anche una soluzione molto fraintesa e che spesso incontra timori e resistenze. Cerchiamo di mettere ordine:

L'AUTOMATIZZAZIONE NON È



- **Un sostituto per il tuo sistema attualmente in uso o il personale addetto.** La gestione delle fatture e della credit collection non è (e non dev'essere) qualcosa che si può automatizzare al 100%.
- **Una scorciatoia per il successo.** Le aziende hanno ancora bisogno del proprio personale e di strategie adeguate per ottimizzare le performance della credit collection, a prescindere dall'adozione dell'automatizzazione..

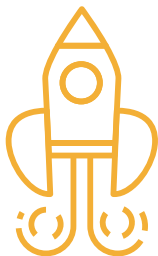
L'AUTOMATIZZAZIONE È



- **Uno strumento complementare che elimina le operazioni più noiose,** offrendo al personale più tempo libero per svolgere attività a valore aggiunto (vale a dire che aiuta tutti a fare meglio il proprio lavoro).
- **Multidimensionale,** vale a dire che il suo utilizzo non è limitato alla credit collection e può essere esteso ad altri aspetti della AR come la fatturazione elettronica, il portale clienti e altro ancora.

ADDIO ALLE ATTIVITÀ RIPETITIVE E DI BASSO VALORE

I tuoi addetti alla Credit Collection hanno una missione importante da compiere. Tuttavia, se consideriamo quanto lavoro manuale è necessario per rendere proattivi i clienti morosi, è evidente che la maggior parte delle aziende non abbia il tempo e il personale necessari a contattare i clienti con la tempestività e la frequenza dovute. Ed è qui che scende in campo l'automatizzazione. Eliminando l'intervento umano in quei campi che non sono davvero necessari per l'efficienza della credit collection, puoi rendere i pagamenti più rapidi e liberare il personale, grazie a strumenti come:



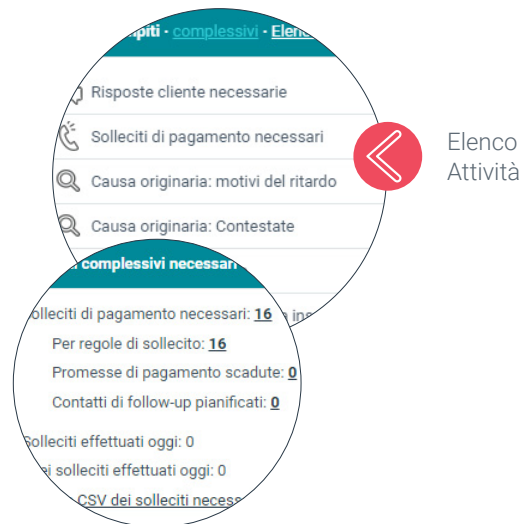
- **Mail di sollecito di pagamento.** Le mail di sollecito possono essere inviate ai clienti (personalizzate secondo l'immagine dell'azienda) in merito alle fatture scadute e in scadenza, insieme a un elenco aggiornato dei crediti utilizzabili.
- **Report programmati.** Invece di costringere il personale a compilare un report manualmente e inviarlo a chi di dovere, la soluzione di automatizzazione permette di trasmettere in automatico report personalizzati.
- **Portale self-service.** Invece di braccare i tuoi addetti alla AR per ottenere aiuto nei pagamenti o farsi inviare le copie delle fatture, i clienti possono fare da sé visitando un portale online.

OTTIMIZZARE LE ATTIVITÀ PIÙ ESSENZIALI

Da una ricerca di PayStream Advisors emerge che, in un contesto manuale, **gli addetti alla credit collection spendono il 30% del proprio tempo a stabilire la priorità delle chiamate ai clienti e a cercare i recapiti**². Magnifico! Anche se la credit collection non può essere totalmente automatizzata, ciò non significa che l'elemento umano debba essere per forza inefficiente. Le soluzioni automatizzate per la credit collection ottimizzano l'efficienza del personale assicurando che la maggior parte del suo tempo sia dedicata alla produzione di valore. I team di recupero crediti amano le funzioni automatizzate come:

FUNZIONI AUTOMATIZZATE

- **Elenchi di attività personalizzati.** Aiuta i tuoi addetti alla credit collection a stabilire la priorità dei clienti da contattare per mezzo di elenchi di attività personalizzati che contengono tutte le informazioni necessarie.
- **Ricerche sui conti e registrazione delle chiamate.** Gli utenti possono scorrere con facilità una lista di chiamate da effettuare e visualizzare un'istantanea del conto del cliente; dopo aver contattato il cliente, qualsiasi appunto o sollecito programmato può essere registrato.
- **Assegnare compiti agli altri.** Quando necessario, i membri del team possono anche assegnare un compito a una persona esterna al reparto (per es. al reparto vendite).



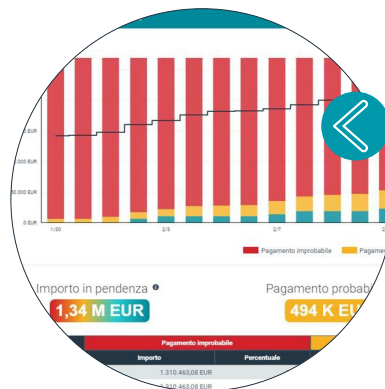
² AR Automation: Taking Control of Collections & Recovery. Q4 2014. PayStream Advisors.

VISIBILITÀ AL 100% SUL TUO WORKFLOW

Uno dei modi più efficaci per migliorare il flusso di cassa è **monitorare e prevedere le performance della credit collection**. Tuttavia, con i sistemi di riscossione tradizionali, questo comporta la raccolta e l'analisi manuali dei dati. Un incubo, vero? Fortunatamente, l'automatizzazione della credit collection registra ogni singola azione, offrendo al personale la visibilità per scoprire e risolvere i problemi e permettendogli di avere più tempo per analizzare i dati. È una strategia vincente con strumenti come questi:

STRUMENTI AVANZATI

- **Analisi delle cause e deduction.** Migliora la tua capacità di tenere traccia e di ottimizzare i processi su qualsiasi tipo di problema (per es. fatture scadute da più di 60 giorni, contenziosi con i clienti, deduzioni ecc.)
- **Previsioni di credit collection.** Gli utenti possono prevedere con precisione la probabilità di incassare ogni fattura in sospeso, con in più la possibilità di stabilire obiettivi di riscossione per monitorare i progressi.
- **Performance degli addetti alla riscossione.** Sono disponibili anche molte funzionalità di reportistica personalizzate (per es. tempi di risposta ai clienti, obiettivi di riscossione, chiamate registrate, ecc.) che offrono una visione più approfondita delle performance individuali e di squadra.



Previsioni
di credit
collection

IL BUSINESS DIVENTA PIÙ FACILE PER TUTTI.

Farsi pagare più rapidamente e incrementare le vendite ricorrenti. Ecco qual è il vero obiettivo della gestione della riscossione dei crediti. Tuttavia, può essere difficile raggiungerlo se i processi sono lenti, confusionari e stressanti, non solo per il team di recupero crediti, ma anche per il management e la clientela. Dove i processi manuali falliscono, le soluzioni per l'automatizzazione della credit collection portano a casa i risultati, offrendo un'esperienza senza intoppi a tutti gli interlocutori coinvolti nel processo, inclusi:



- **Clienti.** Quasi 3 clienti su 4 preferiscono l'assistenza self-service al contatto via telefono o e-mail³. I portali online offerti dalle soluzioni per l'automatizzazione della credit collection offrono ai clienti proprio ciò che desiderano: la possibilità di reperire informazioni, completare delle attività e finanche richiedere assistenza quando e come vogliono.
- **Membri del personale.** Basta perdere tempo facendo compiti noiosi. Basta alla mancanza di visibilità. Basta con le discussioni infinite con i clienti frustrati. L'automatizzazione della credit collection, comunque sia, rende più produttivi i membri del tuo team, semplificando loro la vita.
- **Management.** L'automatizzazione della credit collection non si traduce solo in un miglior rendimento del personale, nella riduzione del DSO e in una migliore visibilità sui processi. Nel lungo termine rende i clienti più soddisfatti, cosa che non può affatto dispiacere ai manager che guardano ai profitti.

DUE FILOSOFIE A CONFRONTO

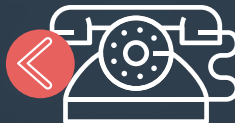
COME FUNZIONANO I PROCESSI DI RISCOSSIONE TRADIZIONALI IN ACME CORPORATION



Il team AR di ACME invia un estratto conto cartaceo mensile ai propri clienti.

I **clienti morosi sono contattati** 45 giorni dopo la scadenza e successivamente ogni due settimane. Di seguito riportiamo il protocollo che dovrebbe essere seguito, ribadendo comunque che in un processo manuale la responsabilità non può essere garantita:

- I solleciti sono prima inviati via e-mail, poi si passa alle telefonate.
- Gli addetti alla credit collection analizzano gli scadenzari per ottenere i recapiti del cliente.
- Si registrano gli appuntamenti nei fogli di calcolo



Se un addetto alla credit collection rileva un problema con un cliente che richiede l'intervento di un altro reparto (per es. vendite), dovrà inviare a tale reparto una mail per descrivere la situazione, riportando i suoi appunti.

ACME CORPORATION



COSA SI PUÒ NOTARE

- ACME non offre ai suoi clienti la possibilità di pagare, visualizzare le fatture o porre domande online.
- I clienti possono perdere le fatture o sostenere di non averle mai ricevute, con conseguenti ritardi nei pagamenti, mentre il team credit collection di ACME è costretto a perdere tempo nell'invio delle copie.
- ACME di tanto in tanto prepara dei piani di rientro per i clienti morosi.
- ACME compila lettere di referenze su richiesta dei suoi clienti.
- La direzione controlla il DSO e la quantità di crediti ormai considerati inesigibili.

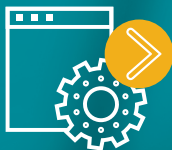
DUE FILOSOFIE A CONFRONTO

COME FUNZIONANO I PROCESSI DI RISCOSSIONE AUTOMATIZZATI IN ACME CORPORATION



Le mail di sollecito programmate sono inviate automaticamente ai clienti, a sostituzione del estratto conto cartaceo e permettendo contatti più tempestivi e frequenti. ACME controlla le tempistiche, l'oggetto della mail, il tono del messaggio, lo stile dell'azienda ecc. secondo regole stabilite per ciascun cliente.

Invece di analizzare lo scadenziario, si crea un elenco di attività (in base alle regole stabilite da ACME) per far sì che gli addetti alla credit collection sappiano chi devono chiamare. Ora le chiamate ai clienti sono più tempestive e in minore quantità, grazie ai solleciti inviati in automatico.



Se è necessario coinvolgere un altro reparto, gli addetti alla credit collection stabiliscono un'attività da compiere all'interno del sistema che provvederà a inviarla automaticamente via e-mail. La soluzione automatizzata verifica le date previste per il completamento dell'attività e il loro stato attuale, oltre alla loro frequenza, aiutando a individuare le opportunità di miglioramento.

Se una fattura supera i 60 giorni di ritardo, un membro del personale di ACME la classifica in una delle sette categorie stabilite da ACME. Ciò aiuta a quantificare alcune situazioni ricorrenti e permette di migliorare il processo.



ACME CORPORATION



COSA SI PUÒ NOTARE

- ACME ha un portale online dove i clienti possono visualizzare le fatture, porre domande ed effettuare i pagamenti in autonomia.
- Piuttosto che telefonare o inviare una mail su una fattura smarrita, i clienti possono ottenere le copie delle fatture in autonomia, 24 ore su 24.
- ACME può automatizzare il piano di rientro e semplificare il processo di richiesta delle referenze.
- I manager ora possono monitorare più parametri (oltre al DSO) per responsabilizzare il personale e individuare i margini di miglioramento nei processi.

INFORMAZIONI SU ESKER

Esker è leader mondiale nelle soluzioni software per l'automatizzazione dei processi documentali basata su cloud.

Le organizzazioni di tutte le dimensioni hanno adottato le nostre soluzioni per aumentare la propria efficienza e portare un valore aggiunto ai processi aziendali come la gestione degli ordini, la contabilità fornitori, gli acquisti, la contabilità clienti e altro ancora.

Con oltre 30 anni di esperienza sul campo, abbiamo aiutato più di 11.000 aziende in tutto il mondo a modernizzare le comunicazioni business-critical in azienda. La nostra sede centrale è a Lione, in Francia, ma siamo presenti ovunque ci sia bisogno di mettere in soffitta il cartaceo.





www.esker.it

©2020 Esker S.A. Tutti i diritti riservati. Esker e il logo Esker sono marchi o marchi registrati di Esker S.A negli Stati Uniti e in altri paesi. Tutti gli altri marchi sono di proprietà dei rispettivi proprietari.