

7 CONSIGLI

PER GESTIRE AL MEGLIO IL TUO PROCESSO DI
ACCOUNTS RECEIVABLE IN TEMPI DIFFICILI



Durante periodi caratterizzati da incertezza e forti disagi, per le organizzazioni è essenziale **preservare l'efficienza dei processi aziendali** e la comunicazione con clienti e colleghi. Oggi sempre più aziende stanno compiendo la transizione necessaria verso lo smart working e anche gli addetti alla fatturazione attiva (Accounts Receivable o AR) stanno affrontando molti cambiamenti.

La situazione odierna senza precedenti ha avuto un impatto diretto sulle aziende e sulla loro capacità di mantenere efficiente il processo di AR e di gestione degli incassi. Quando la gestione di crediti e incassi è nelle tue mani, il tuo compito è garantire il flusso di cassa e offrire un livello di servizio costante ai clienti.

Abbiamo messo a punto **sette consigli** per aiutarti a rielaborare la tua strategia di collection senza interruzioni, prenderti cura dei tuoi clienti, dare ai tuoi collaboratori gli strumenti giusti e ottenere successi senza farti travolgere dagli eventi.

01 RIESAMINA LA SITUAZIONE DEI CREDITI

Anche se per alcuni clienti l'impatto della crisi non è stato molto forte, per altri lo è stato enormemente e ora si trovano in difficoltà nel pagare le fatture. Le proroghe dei pagamenti e i limiti al credito sono in netto aumento. È imperativo agire con tempestività, ma senza precipitarsi: prima è necessario prendere tempo per analizzare il tuo business e capire realisticamente quali crediti possono essere incassati, con quali clienti puoi parlare, chi è a rischio, ecc.

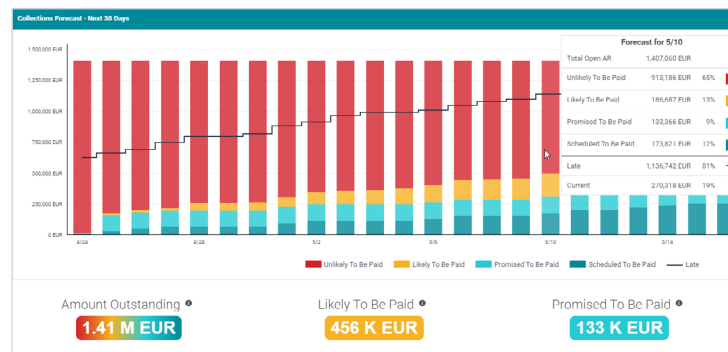
TASTA IL POLSO DEL TUO BUSINESS

Inizia col riesaminare la tua situazione (per es. categorie di clienti, scadenziario e insoluti, crediti a rischio, ecc.) per prendere decisioni motivate e definire la priorità delle tue azioni. Continua a seguire ogni giorno l'evoluzione delle performance e le previsioni di incasso e di altra natura: nei periodi di incertezza è più che mai essenziale controllare giorno per giorno le attività, concentrando gli sforzi e le risorse dove sono più necessari. Infine, terminata l'analisi, rielabora le categorie di gestione degli incassi.

PERCHÉ SCEGLIERE ESKER?



Capacità di reportistica organizzata per categorie di clienti (per es. per settore, profilo, merito di credito, ecc.), dashboard e KPI per analizzare il rischio e stabilire le priorità in materia di incassi.



02 CAMBIA LA TUA STRATEGIA DI COLLECTION

La tua strategia di incasso è stata messa a punto per gestire le situazioni "ordinarie", con il personale al completo a tua disposizione. Nel clima attuale e a fronte della carenza di organico, è opportuno apportare dei cambiamenti alla tua strategia per mantenere l'efficienza della gestione degli incassi. Concentrati sui clienti "a rischio" e resta in contatto con loro.

RIELABORA IL TUO PROCESSO PER INCASSARE PIÙ RAPIDAMENTE

La tua priorità dovrà essere quella di incassare tutti i crediti esigibili; i tuoi sforzi dovranno concentrarsi su questo obiettivo. Sospendi le tue attività di routine e ridefinisci le priorità secondo le esigenze della tua azienda. Punta ai crediti più consistenti da incassare e ai clienti più a rischio sulla base del settore, del merito di credito o degli insoluti (per es. più di 90 giorni di ritardo). Anche la tua metodologia potrà necessitare di alcuni cambiamenti (per es. inviare email o telefonare invece dell'invio di lettere di sollecito), assegnando compiti specifici al personale a disposizione. Oggi più che mai la parola d'ordine è: efficienza!

PERCHÉ SCEGLIERE ESKER?



Adatta il tuo processo di incasso alla situazione e modifica la soglia di avvio delle attività di recupero crediti, assegna la priorità alle chiamate di sollecito e crea elenchi di attività personalizzati.

To-do List • overall • My To-do list			
 Manual tasks to be completed	☒	Done	
 60+ Day Past Due	6	View	
 At Risk	26	View	
 Customers over credit limits	2	View	
 Escalation Calls	4	View	
 Follow-up calls	35	View	
 Invoice delivery errors to follow-up	☒	Done	

03 AUTOMATIZZA LA FATTURAZIONE ELETTRONICA PER I TUOI CLIENTI

INVIA FATTURE PERFETTE

Esker crea una fattura perfettamente in linea con l'ordine d'acquisto, il formato scelto dal cliente, il metodo di invio e le leggi locali.

Come possiamo essere certi che le fatture non siano respinte? La soluzione di Esker offre l'invio automatizzato al 100% delle fatture attraverso qualsiasi portale o mezzo di trasmissione, garantendo la conformità totale alle leggi in più di 60 paesi in tutto il mondo.

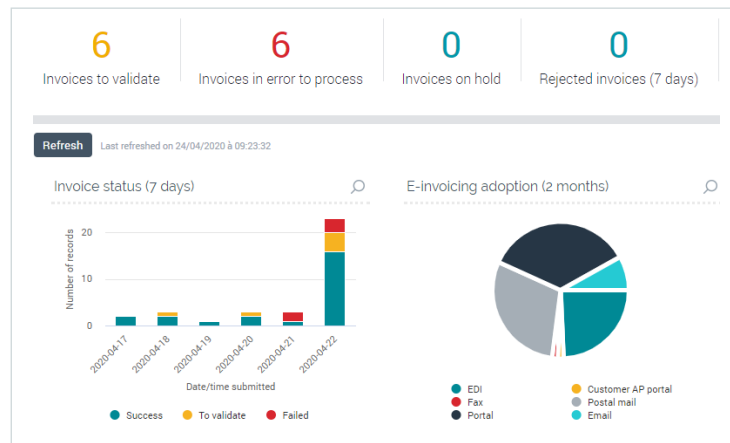
PRECISIONE E TEMPESTIVITÀ D'INVIO DELLE FATTURE

Oltre alla capacità di inviare fatture senza subire l'incidenza di fattori esterni, il passaggio alla fatturazione elettronica riduce le spese amministrative, abbrevia i tempi di invio e offre ai clienti più tempo per elaborare, approvare e risolvere gli eventuali problemi con le tue fatture. Grazie alla possibilità di inviare istantaneamente una fattura, puoi evitare i problemi di incasso inviando più volte via e-mail l'originale o un duplicato della fattura ai clienti che di norma ricevono le fatture cartacee per posta.

PERCHÉ SCEGLIERE ESKER?



Una transizione fluida e senza intoppi alla fatturazione elettronica, con la tracciabilità completa delle fatture inviate mediante dashboard o report personalizzati sugli incassi.



04 FACILITA I PAGAMENTI PER I TUOI CLIENTI

Per aiutare i clienti in difficoltà con il flusso di cassa, potresti avere la necessità di estendere i termini di pagamento. In alternativa, se i problemi di liquidità riguardano la tua azienda, potresti offrire degli sconti per i pagamenti anticipati, così da motivare i clienti a pagarti in anticipo. Tutto ciò che può aiutarti a recuperare i tuoi crediti è ben accetto. Meglio un uovo oggi che una gallina domani!

OFFRI SOLUZIONI DI PAGAMENTO FLESSIBILI

Se offri ai tuoi clienti la possibilità di rinegoziare i termini di pagamento e/o rateizzare il loro debito nei tuoi confronti su un arco temporale più esteso, il tuo rapporto con i clienti sarà più solido e li invoglierà a rispettare i loro obblighi, a tutto vantaggio della stabilità dei ricavi della tua azienda.

Inoltre, se offrirai degli sconti per il pagamento anticipato a chi è in grado di farlo, il tuo flusso di cassa non dovrà temere ripercussioni.

Se mostrerai attenzione e disponibilità ai tuoi clienti, in futuro saranno ancora più disposti a continuare a scegliere la tua azienda.

PERCHÉ SCEGLIERE ESKER?



I piani di pagamento automatico AutoPay offrono ai clienti termini di pagamento più lunghi e aumentano la puntualità dei pagamenti a ogni data di scadenza: una situazione vantaggiosa per te e per i tuoi clienti.

Payment Plan Details

Customer ⓘ

Coffee Delivered

Vendor

ACME

Amt. Remaining

32,439.00 EUR

Total Amt.

32,439.00 EUR

Last Payment Date

Jul 01 2020

Last Payment Date

May 01 2020

Installments					
Installment #	Customer ID	Pay Date	Amount	Stage	
Installment 1	35721	May 01 2020	6,487.80 EUR		
Installment 2	35721	May 15 2020	6,487.80 EUR		
Name	Installment 3	35721	Jun 01 2020	6,487.80 EUR	
Customer	Installment 4	35721	Jun 15 2020	6,487.80 EUR	
Vendor	Installment 5	35721	Jul 01 2020	6,487.80 EUR	

05 COLTIVA I RAPPORTI CON I CLIENTI

È importante parlare quanto più possibile con i clienti per capire come stanno affrontando la situazione attuale, se stanno incontrando delle difficoltà e cosa prevedono per i prossimi mesi. In questo modo potrete concordare insieme delle soluzioni (per es. piani di pagamento, sconti per pagamenti anticipati, ecc.). Inoltre, puoi tenerli al corrente dei cambiamenti nelle tue modalità operative (per es. nuovi orari di lavoro, metodi di contatto, ecc.).

I clienti apprezzeranno sicuramente un fornitore che mostra di essere dalla loro parte aiutandoli nei momenti difficili e questa lealtà sarà ricambiata quando si tornerà alla normalità.

RESTA IN CONTATTO CON I TUOI CLIENTI

Sulla base del personale a disposizione e del tuo livello di attività, potrai scegliere di dare la priorità a determinati clienti (per es. settori in difficoltà, importi insoluti più elevati, ecc.), inviare messaggi di massa per raggiungere rapidamente una base clienti più ampia, oppure mettere a loro disposizione un portale per accedere in tempo reale alle fatture, ai piani di pagamento, agli scadenziari e ai messaggi.

PERCHÉ SCEGLIERE ESKER?



Grazie all'accesso a modelli di messaggio, alla messaggistica di massa e al portale clienti, il tuo team di gestione degli incassi avrà più tempo a disposizione per dedicarsi ad attività più importanti, come mettersi in contatto con i clienti a rischio.

Send Message

Customers	Message
The following 20 customers will receive this message: - Ace Unlimited Corp. (27843) - American Services, LLC (31782) - Advanced Depositions, Inc. (29156) - Coffee Delivered (35721) - Aerotec, Inc. (30469) - Container Corp. (37034) - Dynamic Design (38347) - Brewco Distributors (33095) - Candles Inc. (65920) - Cupware, LLC (67233) - Dryers Plus (69859) - Blue Shirts (63294) - Dairy Supply (68546) - Bull Dog Beer (64607)	Subject Line Current situation *Multiple vendors are represented here. The dynamic text "{[vendor]}" < message when sent. My question/message is Dear customer, This unprecedented situation has forced us all to adjust our activity and Choose a message template: Current situation ▼ ☐ Attach Account Statement PDF ☐ Record this message as a collection call View recipients Send

06 MASSIMA PRIORITÀ ALLA COLLABORAZIONE

Collaborare è fondamentale e, con così tante persone che lavorano da casa, la gestione della comunicazione interna non è mai stata così importante. Il tuo compito è garantire la continuità operativa e offrire un livello di servizio costante ai clienti, continuando ad accertarti che le loro domande ottengano una risposta più tempestiva possibile, che i contenziosi siano risolti rapidamente e che le attività siano assegnate alle persone giuste al momento giusto.

VISIBILITÀ E COORDINAMENTO IN TUTTA L'AZIENDA

È essenziale continuare a collaborare con il tuo team, condividere informazioni e risolvere i problemi, in particolare in merito ai contenziosi o alle eventuali escalation (per esempio, i clienti che chiedono pagamenti rateizzati, ecc.). I team che lavorano da casa con processi basati sul cartaceo (per es. fogli Excel e report ERP, fatture stampate e inviate per posta, ecc.) hanno grosse difficoltà nel concentrarsi sulle attività davvero importanti, ossia coltivare le relazioni con i clienti e farsi pagare più rapidamente.

PERCHÉ SCEGLIERE ESKER?



Crea e segui direttamente le attività assegnate dalla soluzione di tipo CRM, collabora con il tuo team e i tuoi colleghi come se fossi fisicamente in ufficio; l'unica differenza sarà che dovrai pagarti il caffè!

Tieni sempre aggiornati i tuoi interlocutori, accertati che il management possa verificare i risultati dei team e metti a punto una strategia di incasso adatta alla situazione.

00004 Escalated Collection Call to Rossi Task

Details			
Description		Status	
Request for payment plan		Not Started ▼	
		Assigned to	
		Clara CM (clara.cm@esker.com)	
Customer Summary - see more details below			
	Invoices	Credits	Total
Rossi – 55416	27,544.00 EUR	277.00 EUR	27,267.00 EUR



PRENDITI CURA DELLA TUA SQUADRA!

Non è facile mantenere uno spirito positivo nel team e un impegno costante quando le persone lavorano in remoto da posti diversi. Hai mai pensato di motivare il tuo team con delle piccole competizioni sulle somme incassate? Raggiungere un obiettivo tutti insieme può essere una soluzione eccellente per mantenere la motivazione e la sensazione di far parte di una squadra.

GARANTISCI IL BENESSERE DEL PERSONALE

Prendersi cura della liquidità e dei clienti sono due priorità assolute, ma i dipendenti meritano un'attenzione altrettanto costante. Dando loro gli strumenti giusti e mostrando gratificazione per il loro lavoro, in particolare nei momenti difficili, rafforzerai il morale, la motivazione e lo spirito di squadra.

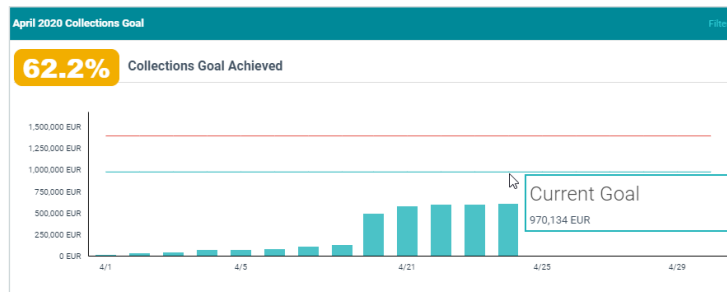
Largo alla creatività! Motiva il tuo team con delle sfide divertenti. Offri delle gratifiche sulla base dei risultati raggiunti in percentuale. Quando gli obiettivi sono raggiunti al 100%, si potrà festeggiare insieme quando tutti saranno rientrati in ufficio!

PERCHÉ SCEGLIERE ESKER?



Stabilisci degli obiettivi settimanali o mensili del credito da riscuotere per il tuo team, definendo un importo sulla base delle previsioni interne.

Segui l'attività del team e modula il carico di lavoro per aiutare chi potrebbe trovarsi in difficoltà.





PREPARATI AL FUTURO

Quando la situazione ritornerà alla “normalità”, prendi il tempo necessario per capire cosa ha funzionato e cosa invece si poteva migliorare, così da non farti cogliere impreparato se nel futuro dovessero presentarsi situazioni simili.

A PROPOSITO DI ESKER

Esker è un'azienda leader a livello mondiale nel settore dei software per l'automatizzazione dei processi basati sull'intelligenza artificiale (AI) che aiutano le divisioni finanza e customer service a trasformare digitalmente i cicli procure-to-pay (P2P) e order-to-cash (O2C). Le soluzioni di Esker, utilizzate da oltre 6.000 aziende in tutto il mondo, sfruttano le tecnologie AI che contribuiscono ad aumentare la produttività, incrementare la visibilità, ridurre il rischio di frode e migliorare la collaborazione interna e con clienti e fornitori.

Fondata nel 1985, Esker opera in Nord America, America Latina, Europa e nella regione Asia-Pacifico, con sedi a Lione in Francia e a Madison (Stato del Wisconsin) negli Stati Uniti. Nel 2019 il fatturato di Esker ha raggiunto 104 milioni di euro.





www.esker.it