

FATTURE **CLIENTI**

5 INDICATORI KPI DA SEGUIRE E CONDIVIDERE IN AZIENDA



INTRODUZIONE

Per la maggior parte dei credit manager e responsabili della fatturazione clienti (AR), il monitoraggio della performance delle riscossioni è una parte importante del lavoro. Ecco perché avere visibilità immediata degli indicatori chiave di performance (Key Performance Indicator o KPI) è uno strumento davvero prezioso. Ma tra tutte le cifre e i dati che puoi già consultare e analizzare, quali sono i più importanti da seguire e soprattutto da condividere in azienda? E perché la condivisione è così importante?



Condividere determinati KPI è importante perché la promozione della cultura dei pagamenti in azienda è un compito fondamentale di ogni responsabile della fatturazione clienti. In aggiunta, la performance della fatturazione attiva dovrebbe essere nell'interesse di tutti, ed è pertanto un buon modo per coinvolgere e responsabilizzare le persone su uno degli asset più importanti di un'azienda.

Questo documento presenta una selezione dei cinque KPI più rilevanti che offrono una visione più chiara della performance AR e che possono — e devono — essere condivisi in azienda.



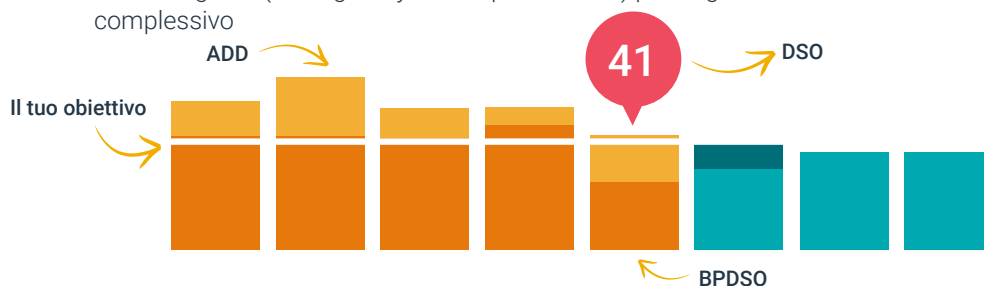
DSO (E NON SOLO)

Iniziamo, ovviamente, dall'indicatore più noto: il **Days Sales Outstanding (DSO)**.

La dilazione dei pagamenti è ancora uno dei KPI usati più di frequente per avere una visione chiara della tua performance e indica il numero medio di giorni che intercorrono tra la fatturazione e il pagamento.

Tuttavia, è opportuno ricordare che per essere davvero rilevante, il DSO dev'essere sempre analizzato:

- Nel contesto del proprio settore e delle politiche di riscossione o dei termini di pagamento
- Nel tempo, poiché l'evoluzione e gli andamenti contano quanto le cifre nude
- Per ramo d'azienda, per controllata, ecc.
- Dividendolo in dilazione concessa in giorni (Best Possible o BPDSO) e morosità media in giorni (Average Days Delinquent o ADD) per migliorare l'analisi del DSO complessivo



CON CHI CONVIDDERE?

Alti dirigenti, team vendite, responsabili del servizio clienti (CSR), affari legali e controllate — ossia tutte le persone coinvolte nel ciclo order-to-cash (O2C) e che possono influire sul DSO nei loro ruoli.

PERCHÉ?

Per offrire visibilità sui termini di pagamento medi e sulla loro evoluzione nel tempo. I termini di pagamento crescenti possono essere un segnale di problemi con la clientela, rischi più elevati di insolvenza, performance basse nel processo di riscossione, termini di credito prolungati o altro ancora. In conclusione, non è proprio il caso di ignorarli.

CEI

L'**indice di efficacia della credit collection** (Collections Effectiveness Index o CEI) è un parametro interessante per valutare la performance della credit collection. È il rapporto tra i pagamenti **riscossi** e i **crediti nominali da riscuotere** in un dato periodo. Più siamo vicini al 100%, migliore sarà la nostra performance!

Sai come si calcola il CEI? Se la risposta è no, ecco come fare:

$$\text{CEI} = \frac{\text{Crediti iniziali} + \text{Vendite mensili a credito} - \text{Totale crediti finali}}{\text{Crediti iniziali} + \text{Vendite mensili a credito} - \text{Fatture correnti finali (non in mora)}} \times 100$$



CON CHI CONVIDDERE?

Con tutto il team AR
(dalla riscossione al controllo)

PERCHÉ?

Per mostrare ai tuoi team la loro performance, favorirne il coinvolgimento e congratularti con loro ogni volta che portano a casa un grande risultato! È importante condividere il CEI anche con altri stakeholder, poiché rappresenta l'efficacia delle azioni per la riscossione nel tempo. Un CEI in diminuzione è un sintomo di potenziali problemi di liquidità che dev'essere seguito con molta attenzione da un'azienda.

25%

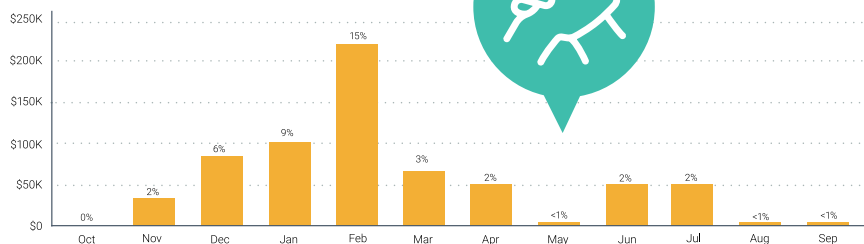
CREDITI & CONTENZIONI

Se i crediti e/o le controversie sono troppo numerosi, non sarà solo il DSO a soffrirne, ma anche i rapporti con la tua clientela: questo può essere un segnale di più profondi problemi in azienda (per es. errori di fatturazione, deduzioni, contenziosi, ecc.).

Inoltre le fatture contestate hanno un impatto negativo sulla liquidità e rischiano di non essere mai più incassate. Senza contare che possono affliggere l'immagine dell'azienda, togliere visibilità sulle lacune nei processi interni o sui problemi che devono essere risolti.

Ecco perché è così importante controllare attentamente i rapporti tra le fatture e i crediti/contenziosi.

Totale contenziosi a fine mese ⚙️



CON CHI CONVIDDERE?

Alti dirigenti, team vendite e ogni team coinvolto sulla base dei risultati (per es, CSR, amministrazione vendite, produzione, logistica, ecc.)

PERCHÉ?

Per offrire una visione approfondita dei livelli di crediti e contenziosi della fatturazione clienti e avvisare gli stakeholder del ciclo O2C quando necessario.

ROOT-CAUSE ANALYSIS

Le cifre non sono tutto. Se vuoi davvero scoprire il perché dei ritardi nei pagamenti, devi capire cosa non va e dove sta il problema, **ossia qual è la causa alla radice!**

Per fare un esempio, perché i tuoi clienti continuano a pagare in ritardo nonostante tutti gli sforzi profusi per la riscossione? Ricevono le fatture a tempo debito? Si provvede a soddisfare tutte le loro esigenze di fatturazione per far sì che possano sbloccare i pagamenti? Non puoi cambiare ciò che non puoi misurare, quindi dovrai indagare le ragioni per il ritardo dei tuoi incassi, così da poter agire e migliorare di conseguenza.

Root Cause Analysis: Reasons for Lateness		
100% Reasons for Lateness Root Causes Recorded		
05/01/2018 - 05/15/2018		
	% of Invoices	# of Invoices
Cannot get ahold of the customer	33.1%	43
Customer did not receive invoice	52.3%	68
Customer dispute	7.7%	10
Customer doesn't have the money	1.5%	2
Customer has unanswered questions	0.8%	1
Missing or invalid PO number	4.6%	6
Total		130
No Root Cause Entered		0

Invoice Date	Pay Date	Invoice #	Customer	Customer ID	Amount	Stage	Vendor	PDF
☐ Dec 11 2017	Jan 10 2018	1240526	Gears by Gary, Inc.	15071	\$312.00	Open	Amazing Widgets	View
☐ Dec 06 2017	Jan 05 2018	3816787	Coffee Delivered	52730	€194.00	Open	Amazing Widgets	View
☐ Dec 14 2017	Jan 13 2018	1276023	Stuffed Toys, Inc.	53325	€667.00	Open	Amazing Widgets	View
☐ Dec 04 2017	Jan 03 2018	8086413	Email-n-Bulk, Inc.	77447	€771.00	Open	Amazing Widgets	View

**CON CHI
CONVIDERE?**

Alti dirigenti, qualsiasi altro team coinvolto (per es. amministrazione e team vendite, controllo qualità, logistica, ecc.)

PERCHÉ?

Per colmare in modo proattivo le lacune nei processi interni che possono compromettere il DSO e la reputazione dell'azienda, per prevenire le situazioni compromettenti prima che sia troppo tardi.

PREVISIONI DI CASSA

La stima degli incassi previsti per i prossimi giorni/settimane/mesi può essere molto utile, non solo per organizzare la riscossione in base alle potenziali esigenze di cassa dell'azienda, ma anche per offrire ai revisori o ai tesoriери dei dati accurati per i propri bilanci di previsione.

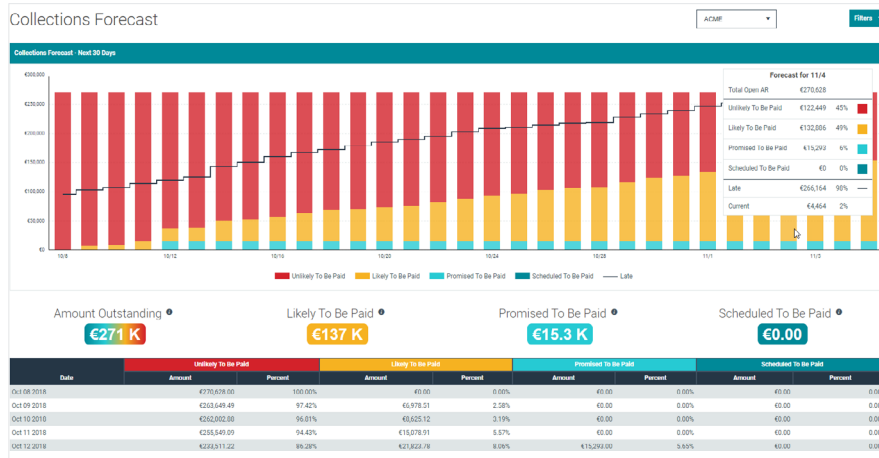
**CON CHI
CONVIDDERE?**

CFO, revisori, tesoreria,
team AR

PERCHÉ?

Offre ai contabili finanziari una visibilità preziosa sugli incassi previsti per i prossimi giorni/settimane/mesi, utile per mettere a punto le loro previsioni di cassa e ottimizzare il cash flow di conseguenza.

Può essere anche un buon modo per stimolare il tuo team con obiettivi da raggiungere entro la fine del mese.



CONCLUSIONE

Monitorare i KPI delle performance della fatturazione clienti è cruciale per qualsiasi azienda. E condividere questi parametri fondamentali è altrettanto importante per ottenere l'aiuto e il coinvolgimento necessari per migliorare o mantenere costante la performance complessiva della fatturazione attiva.



La liquidità sopra ogni altra cosa: dovrai far convergere tutti verso l'obiettivo di ottimizzare la velocità, l'efficienza e l'efficacia dei processi AR.

I migliori indicatori sono anche quelli che possono essere messi a punto in base alle proprie esigenze aziendali. Esker offre dashboard, KPI integrati e funzionalità di reporting personalizzabili per aiutarti a ottenere quella visibilità di cui hai bisogno per controllare (e condividere!) le tue performance AR nel modo che preferisci.



A PROPOSITO DI ESKER

LEADER MONDIALE NEI SOFTWARE PER L'AUTOMATIZZAZIONE DEI PROCESSI BASATI SU INTELLIGENZA ARTIFICIALE

Ecco chi siamo. Esker è orgogliosa di poter offrire una soluzione di automatizzazione cloud-based progettata specificamente per aiutare i reparti AR a ridurre il DSO, lavorare con più efficienza e migliorare l'esperienza del cliente, ma le nostre competenze non si limitano a questo. Aziende di tutte le dimensioni e di tutti i settori utilizzano le altre soluzioni di Esker per creare valore aggiunto nei processi di business come la gestione ordini, fatturazione fornitori, acquisti e altro ancora.

Con una clientela globale di oltre 11.000 aziende, Esker opera in Nord America, America Latina, Europa e nella regione Asia-Pacifico, con sedi a Lione in Francia, e negli Stati Uniti a Madison, Wisconsin.

Contattaci!

www.esker.it





www.esker.it

©2019 Esker S.A. Tutti i diritti riservati. Esker e il logo Esker sono nomi o marchi commerciali registrati di proprietà di Esker S.A. negli Stati Uniti e nelle altre nazioni. Tutti gli altri marchi sono di proprietà dei rispettivi titolari