

5 STRATEGIE

PER OTTIMIZZARE I PROCESSI DI CREDIT
MANAGEMENT E DI CREDIT COLLECTION IN AZIENDA



SOMMARIO

Introduzione	3
Strategia chiave n. 1: Perfeziona le tue politiche di credito	5
Strategia chiave n. 2: Conosci il tuo cliente	6
Strategia chiave n. 3: Tieni d'occhio i clienti esistenti.....	7
Strategia chiave n. 4: Essere flessibili	8
Strategia chiave n. 5: Collaborazione tra i team	9
In che modo Esker può essere d'aiuto.....	10
A proposito di Esker	11

INTRODUZIONE

Il trading sul credito è diventato necessario per le aziende che cercano di migliorare le vendite e aumentare il proprio vantaggio competitivo. Oggi, la maggior parte delle fatture B2B emesse in tutto il mondo riguardano il **credito commerciale**¹; tuttavia una **fattura a credito** comporta un rischio di ritardo del pagamento. Questi ritardi possono compromettere il cashflow o portare alla cancellazione della fattura in quanto inesigibile.

La pandemia di COVID-19 è stata una delle principali cause dell'aumento dei tempi medi di pagamento e degli write-off (da 2 a 3 volte superiori rispetto al 2019¹). Inoltre, le aziende si stanno muovendo per assicurare i crediti e il rischio di credito dei clienti. Prima della pandemia, il 50% delle aziende ricorreva all'autoassicurazione, mentre oggi tale numero è cresciuto fino a superare l'80%¹.

Per le aziende che desiderano garantire il proprio flusso di cassa, è essenziale **ottimizzare i processi di credit e collection management e ridurre al minimo il rischio del cliente**. Anche se sembra che il peggio sia passato, è impossibile sapere cosa hanno in serbo il 2021 e gli anni a venire, quindi è un buon momento per **rivedere i processi di credit e collection management della tua azienda** e portarli ad un livello superiore.



Secondo una recente indagine di PwC ² sull'impatto della pandemia e sul modo in cui operano le aziende, **il 78% dei CEO concorda sul fatto che il lavoro e la collaborazione da remoto siano una realtà ormai consolidata**. L'implementazione di strumenti digitali contribuirà a garantire la resilienza aziendale.

L'infrastruttura digitale, il lavoro flessibile e il benessere dei dipendenti saranno le priorità principali delle aziende per garantirsi una crescita nei prossimi anni.

1. Atradius 2020 Payment Practices Barometers.

2 PwC CEO Panel survey, Luglio 2020.



**DI SEGUITO TROVERAI 5 STRATEGIE CHIAVE
E SUGGERIMENTI TECNICI PER AIUTARTI A
IMPLEMENTARE UN PROCESSO DI CREDIT
E COLLECTION DIGITALE DI SUCCESSO**

01

RIDEFINISCI LA TUA CREDIT POLICY

Rivedere le tue strategie di credit e collection è il primo passo per implementare un processo di credit-to-cash strutturato. Dovresti in primis assicurarti che il tuo piano sia in linea con le tue esigenze e i tuoi obiettivi, dalle procedure di concessione del credito al sapere come e quando iniziare le procedure di riscossione. Le tue esigenze possono evolvere nel tempo, sia a seguito di un'espansione aziendale, di una fusione o anche di una recessione economica, quindi è necessario **rivedere regolarmente** la situazione e **adeguare la tua policy in base alle tue necessità**.

Una chiara politica creditizia aumenta l'efficienza del processo di gestione del credito e protegge l'intero ciclo credit-to-cash, assicurando che tutti i clienti seguano lo stesso processo standardizzato. Se le decisioni su credit e collection sono regolamentate, avrai più tempo da dedicare a scenari complessi.

Attraverso la condivisione di una credit policy ben definita con i tuoi team order-to-cash (O2C), sei sicuro che le tue politiche aziendali siano ben chiare e comprese dai clienti. Sviluppare una politica creditizia coerente trasmette un'immagine professionale, migliora le relazioni con i clienti e aumenta le possibilità di essere pagati in tempo.

DOMANDE FONDAMENTALI DA CHIEDERE:

- Quali sono le procedure per i vostri clienti quando viene effettuata una richiesta di credito? Sono standardizzate?
- Quali criteri vengono utilizzati per la concessione del credito commerciali e come vengono definiti i termini?
- Con quale frequenza vengono riviste le condizioni di credito del cliente?
- Le strategie di collection sono ben definite? Il tuo portafoglio clienti è ben segmentato?
- Come si sono trasformati i tuoi write-off? Qual è il DSO consueto?



SUGGERIMENTI TECNICI:



KPI e dashboard dedicati:
Ottieni informazioni in tempo reale su preziose metriche AR con dashboard e KPI. Assicurati una completa visibilità per migliorare il monitoraggio delle performance, conoscere meglio i tuoi clienti e rivedere le tue politiche di credito.



Strumento di automatizzazione:
Automatizza completamente le attività di basso valore (ad esempio l'invio di reminder via e-mail) e snellisci i processi complessi e costosi come la gestione dei workflow delle domande di credito per i nuovi clienti. Ciò consente al tuo team di concentrarsi su scenari complessi e garantisce un follow-up tempestivo, ottimizzando così il cashflow.

02

CONOSCI IL TUO CLIENTE

Ora che hai definito una policy completa di credit e collection che fornisce linee guida sul processo decisionale per diversi tipi di clienti, **devi conoscere il tuo cliente** per applicarli con precisione. Quale modo migliore per farlo se non raccogliere informazioni direttamente dal cliente? L'onboarding dei clienti è la chiave per creare relazioni solide e di successo con loro.

Assicurati di **raccogliere informazioni accurate e pertinenti** per valutare correttamente i termini di credito. **Un modulo di richiesta di credito** è un buon modo per centralizzare le informazioni necessarie, tra cui:

- Informazioni e profilo aziendale
- Prodotti e servizi che intendono acquistare da te
- Potenziali referenze
- Contatti principali: AP per incassi, approvatori di fatture, ecc.
- Qualsiasi altra informazione pertinente necessaria per completare la valutazione

Assicurati di **trarre esperienza anche del tuo team commerciale** per completare la valutazione del cliente, poiché i sales sono il contatto principale e spesso hanno informazioni preziose, come acquisizioni recenti o imminenti, grossi deal oppure campagne di marketing e di prodotto. Queste intuizioni possono rivelarsi utili quando si prendono decisioni sul credito.

Sebbene i dati forniti dal cliente siano essenziali, consigliamo di includere nel tuo nuovo profilo cliente anche informazioni di **terze parti** al fine di ottenere una visione più accurata sullo stato di salute sul cliente che stai valutando. Le agenzie di credito possono fornire indicatori affidabili e aggiornati sulla salute finanziaria del richiedente e sul comportamento di pagamento.

La combinazione delle informazioni del cliente con dati esterni offre una panoramica completa del richiedente e consente di prendere decisioni in linea con le attuali politiche di credito.



SUGGERIMENTI TECNICI:



Dati centralizzati:

uno strumento di gestione del credito dedicato centralizza tutte le informazioni pertinenti sui clienti, inclusi i dati sul credito di terze parti, tramite l'integrazione dell'API con le agenzie di credito, dandoti accesso a tutte le informazioni di cui hai bisogno in un'unica interfaccia. Ciò consente di prendere decisioni in modo rapido ed efficiente.



Moduli di richiesta di credito digitale:

i template personalizzabili per le richieste di credito consentono di affrontare in modo approfondito diversi profili o lingue dei clienti, nonché di automatizzare l'intero processo di acquisizione dei clienti.

03

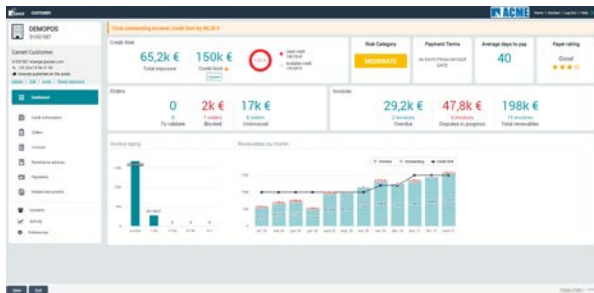
TIENI D'OCCHIO I TUOI CLIENTI ATTUALI

Una volta che una valutazione sul credito viene completata, non è definitiva. È necessario eseguire una revisione regolare di tutti i parametri per adattarsi ai cambiamenti sia del cliente sia i propri.

Un'ampia gamma di criteri può influenzare il rischio del cliente. La valutazione del rischio e del comportamento del cliente è fondamentale quando si vende a credito per evitare inadempienze nei pagamenti. L'indice di rischio del cliente deve essere continuamente monitorato al fine di implementare i più aggiornati processi di credit e collection.

Le agenzie di credito offrono informazioni aggiornate e aiutano a monitorare la potenziale evoluzione dell'indice di rischio di un cliente. Inoltre, puoi anche utilizzare i dati dei clienti che sono stati raccolti internamente per valutare meglio i loro livelli di rischio (esaminando ad es. lo storico della condotta dei pagamenti, l'utilizzo del limite di credito e il saldo di scadenza).

Il livello di rischio del cliente può essere valutato con precisione e possono essere intraprese azioni appropriate combinando fonti di informazioni esterne e interne. Avere un quadro preciso della situazione finanziaria e del comportamento del cliente influisce sulla qualità dell'intero processo O2C.



SUGGERIMENTI TECNICI:



Analisi predittiva:

anticipa il comportamento dei clienti con l'analisi predittiva e prendi decisioni appropriate in modo proattivo quando si tratta di processi di riscossione. Una soluzione basata sull'intelligenza artificiale utilizza i dati storici per valutare e monitorare i modelli di pagamento, fornire le date di pagamento stimate, determinare i livelli di rischio e dare la priorità alle chiamate.



Avvisi automatici:

tieniti informato sull'evoluzione del rischio di credito con avvisi ai clienti, che facilitano il monitoraggio e garantiscono che non vengano perse informazioni importanti. Semplifica l'aggiornamento delle procedure di credit e collection.

04

ESSERE FLESSIBILI

L'ultimo anno ha dimostrato quanto le aziende siano esposte ad eventi imprevisti. Per avere successo e superare condizioni fluttuanti, la flessibilità è fondamentale quando si tratta di processi di credit e collection.

La standardizzazione di regole e linee guida assicurerà processi funzionanti, flessibilità e adattabilità, consentendoti di rispondere facilmente alla situazione di cambiamento del cliente (ad es., solvibilità, rischio, comportamenti di pagamento, ecc.). Le tue strategie di credit e collection devono essere adattate di conseguenza.

Più tempo aspetti a trasformare in incasso una fattura scaduta, maggiori sono le probabilità di non essere più pagato. La lungimiranza e l'adattamento sono fondamentali per la puntualità dei pagamenti. Una rivalutazione dell'evoluzione dell'indice di rischio di un cliente dovrebbe essere eseguita ad intervalli frequenti.

Il consiglio è di segmentare i clienti in base ai livelli di rischio e alle condizioni di pagamento prima di intraprendere azioni appropriate, come collection proattive, blocco o sblocco degli ordini o revisione dei limiti di credito.

Un'altra possibile soluzione è la messaggistica mirata verso un target specifico come pagatori inaffidabili. Questo tipo di segmentazione fornirà un monitoraggio più efficiente dei clienti esistenti e aiuterà a stabilire le priorità per la gestione del credito e le azioni di collection.



SUGGERIMENTI TECNICI:

- ⇒ **Analisi della causa principale:**
Ottieni informazioni in tempo reale sulle motivazioni di ritardi nei pagamenti e/o controversie. Comprendi meglio cosa potenzialmente può andare storto nel processo, per regolarti di conseguenza.
- ⇒ **Strumenti di automatizzazione:**
Automatizza i tuoi processi AR e ricevi avvisi quando si verifica un evento imprevisto (cambiamento del punteggio di credito o pagamenti mancati) in modo da poter reagire rapidamente e tenere sotto controllo il rischio.
- ⇒ **Piattaforma cloud sicura:**
Accedi alle informazioni sempre e ovunque. Fornisci al tuo team una maggiore flessibilità per avere successo quando si verificano importanti cambiamenti organizzativi.

COLLABORAZIONE TRA I TEAM

Spesso i team coinvolti nel processo hanno accesso a diverse e interessanti informazioni sui clienti: un contratto di vendita può influenzare il comportamento del cliente sui pagamenti, mentre i trend di pagamento irregolari rilevate dal team di riscossione influiscono sull'account manager.

Agevolare le comunicazioni tra i team O2C incoraggia la condivisione delle informazioni e garantisce che tutte le parti interessate abbiano a disposizione i dati giusti per prendere le decisioni migliori a ogni livello del processo. La visione collettiva e l'obiettivo finale sono volti a massimizzare le vendite riducendo al minimo il rischio del cashflow.

Oltre alle comunicazioni, ciò che aiuta le parti interessate a prendere le decisioni più rilevanti durante il percorso del cliente è la collaborazione tra i team. Queste decisioni possono influenzare l'intero team O2C nella determinazione delle soglie di credito, degli aggiornamenti, delle approvazioni di blocco/sblocco ordini di credito e recupero dei pagamenti.

Sebbene la collaborazione sia fondamentale, spesso risulta complicata per alcune circostanze come aziende decentralizzate o globali con team dislocati in luoghi diversi o che lavorano in remoto. Tuttavia, il miglioramento della collaborazione e la condivisione delle informazioni durante il processo da credit-to-cash ripaga ottimizzando l'efficienza complessiva e riducendo al minimo il rischio di credito, migliorando anche l'esperienza del cliente e, in definitiva, aumentando le vendite.



SUGGERIMENTI TECNICI:



Piattaforma integrata:
Centralizza i dati relativi all'AR per rendere tutte le informazioni rilevanti accessibili a tutte le parti interessate del ciclo O2C grazie ad una piattaforma integrata.



Strumenti di collaborazione:
Migliora le comunicazioni del team e la collaborazione grazie strumenti digitali come la risoluzione delle controversie, la gestione dell'escalation e le code di approvazione.

IN CHE MODO ESKER PUO' AIUTARTI

Le soluzioni Credit Management e Collections Management di Esker fanno parte della suite AR, che utilizza la tecnologia AI per rimuovere ostacoli fin troppo comuni che impediscono alle aziende di riscuotere i crediti in modo tempestivo. Dalla gestione del credito alla allocazione dei pagamenti, Esker automatizza i più importanti processi AR della tua azienda.

—
Aiutandoti a stabilire delle procedure di creazione, onboarding e monitoraggio dei clienti che si adattino alla tua strategia per garantire il funzionamento dei processi.
—

—
Riscuoti i crediti in modo tempestivo per garantire le entrate e ottimizzare il cash flow.
—

—
Ottieni una visione a 360° sui comportamenti dei tuoi clienti attraverso la gestione dei processi - dagli ordini e le fatture fino ai pagamenti o reclami - in un'unica piattaforma integrata.
—

ESKER AR SOLUTION SUITE: PER RIMUOVERE GLI OSTACOLI NEL CICLO CREDIT-TO-CASH ED ESSERE PAGAMENTI PIU' VELOCEMENTE



GESTISCI IL RISCHIO DI CREDITO DEI CLIENTI



CONSEGNA LE FATTURE IN MANIERA EFFICIENTE



RECUPERA I CREDITI CON INTELLIGENZA



SEMPLIFICA I PAGAMENTI



ACCELERA LA CASH APPLICATION

A PROPOSITO DI ESKER

Esker è una piattaforma globale in cloud sviluppata per valorizzare il lavoro dei dipartimenti finanziari e del servizio clienti, e aiuta a consolidare la collaborazione tra le aziende automatizzando il cash conversion cycle. Fondata nel 1985, Esker opera in Nord America, America Latina, Europa e Asia-Pacifico e ha la sua sede principale a Lione, Francia, e negli Stati Uniti a Madison, Wisconsin. I nostri clienti utilizzano le nostre soluzioni cloud per aumentare l'efficienza, a produttività e la visibilità del ciclo Procure-to-Pay (P2P) e Order-to-Cash (O2C).





www.esker.it