

Ebook

5 Consigli Per Far Prosperare Il Tuo Reparto AR In Tempi Difficili



Indice dei contenuti

Introduzione.....	3
Adattarsi alla "nuova normalità".....	4
#1 Rafforza la gestione di rischio del credito.....	5
#2 Sii pragmatico nella riscossione dei pagamenti.....	6
#3 Collega il team AR all'ambiente aziendale.....	7
#4 Presta attenzione ai dettagli: Le piccole cose contano.....	8
#5 Rendi felice il tuo personale.....	9
Conclusione.....	10
A proposito di Esker.....	11

Introduzione

Interruzioni della catena di approvvigionamento, inflazione, sconvolgimenti geopolitici e avvertimenti continui sul rallentamento dell'economia: Sono queste le cose che tengono svegli la notte i leader del settore finanziario. Purtroppo, la realtà è che questi sconvolgimenti non sono solo transitori, ma molto probabilmente sono la "nuova normalità".

Tuttavia, le aziende sono gestite da esseri umani e una delle caratteristiche principali dell'uomo è la speranza. Di fronte alle difficoltà, la nostra mente spesso crea la visione di un futuro migliore, per quanto debole possa essere.

Sperare non significa pensare in modo velleitario. Al contrario, fornisce un obiettivo verso il quale lavorare e che, a sua volta, crea un percorso per raggiungerlo. Quando si elabora un piano e si iniziano ad attuare le singole fasi, è molto probabile cominciare a vedere dei risultati. Misurare continuamente i progressi e celebrare i piccoli successi rafforzerà la determinazione a raggiungere l'obiettivo, aiutando a stabilirne di nuovi.



Il peso finanziario del "dolce far niente"

Ecco un semplice calcolo per capire quali sono i risultati quando i team finanziari continuano a fare quello che hanno sempre fatto:

- + Difficoltà di riscossione
- + Aumento dei rischi di credito
- + Perdita di talenti
- + Frustrazione dei clienti
- = riduzione dei margini di profitto

Adattarsi alla "nuova normalità"

Ottimizzare le operazioni per ridurre e prevenire i rischi legati al credito è il primo passo da compiere: bisogna concentrarsi su un efficiente processo invoice-to-cash (I2C) e implementare una solida attività di recupero crediti. Per ottenere il massimo impatto, l'ideale sarebbe coinvolgere anche altri reparti, come vendite, finanza e logistica.

Indicatori di mercato preoccupanti fanno sì che le aziende si rivolgano a soluzioni di automazione per migliorare la valutazione del rischio del credito e i processi di incasso. Da varie fonti (i nostri clienti, i professionisti dell'AR e il mercato) emerge che l'interesse per le soluzioni che collegano i processi di incasso attualmente isolati, sia internamente (ERP multipli, CRM) che esternamente (portali AP/clienti e agenzie di regolamentazione), è elevato.

Inoltre, dato il contesto dell'attuale mercato del lavoro e la necessità di talenti qualificati, sta diventando sempre più difficile assumere personale per posizioni con mansioni altamente ripetitive i quali, siamo onesti, possono essere a dir poco frustranti.

Per semplificare questo percorso, abbiamo **raccolto 5 consigli utili per aiutare i responsabili della gestione del credito** a valutare il processo di incasso della loro azienda ed essere pronti in vista del futuro.



01 Rafforza la gestione di rischio del credito

Un recente rapporto dell'European Payment rivela che il 41% delle imprese intervistate afferma che i ritardi nei pagamenti da parte dei clienti impediscono la crescita aziendale e il 26% dichiara che i ritardi nei pagamenti minacciano la sopravvivenza dell'impresa.¹

Valutare (e rivalutare) costantemente il rischio sul credito dei clienti consente di adeguare il processo di incasso, insieme alle altre decisioni aziendali.

Questo può aiutare a:

- Rendere il processo di onboarding del cliente semplice e ordinato, grazie a processi di richiesta e revisione del credito agevoli.
- Essere sempre aggiornati sullo stato del rischio attraverso avvisi e valutazioni periodiche.



Come l'automazione della gestione dei crediti può aiutare

- Con strumenti che automatizzano il processo di revisione del credito, come scorecard e flussi di lavoro di approvazione.
- Attraverso revisioni del credito che vengono attivate da eventi predefiniti e personalizzabili, come avvisi dagli uffici creditizi, ordini bloccati, superamento dei limiti di credito ecc.
- Attraverso la digitalizzazione completa dei processi di richiesta di credito e di onboarding dei clienti, per aiutare a comprendere meglio i clienti e a stabilire le priorità in modo da controllare le fasi successive.

1. European Payment Report. Intrum. June 2022.

Sii pragmatico nella riscossione dei pagamenti

Analisi comparative a livello mondiale mostrano che, in media, il 43% delle fatture viene pagato in ritardo e quasi il 7% delle fatture viene completamente cancellato. Ciò significa che solo il 50% delle fatture viene pagato puntualmente e per intero.²

Migliora il processo di riscossione con cifre concrete e basate sui fatti, per rimanere flessibile e allineato alla tua strategia quando le circostanze cambiano sia per i tuoi clienti che per i tuoi crediti.

Tieni d'occhio fattori come:

- Stato del rischio di credito del cliente
- Pattern sospetti nei pagamenti
- Flessibilità delle procedure di incasso



Come l'automazione della gestione dei crediti può aiutare

- L'intelligenza artificiale può creare to-do list in base alle priorità e le attività da svolgere, come ad esempio le chiamate di riscossione.
- La visibilità sull'intero processo, sulle risorse disponibili e sulle tappe fondamentali, consente di tenere sotto controllo gli obiettivi e di modificarli quando necessario.
- Gestione dei gruppi di recupero crediti in base alla categoria di rischio, con i clienti automaticamente (ri)assegnati al gruppo/strategia di recupero crediti appropriato se la categoria di rischio del cliente cambia

2. Payment Practices Barometer (WE Atradius, 2022).

Collega il team AR all'ambiente aziendale

Assicurarsi che il denaro continui ad arrivare dovrebbe essere una priorità per tutti i membri di un'azienda. Una comunicazione efficace tra i vari reparti è un elemento chiave per il successo di una strategia di riscossione e richiede la giusta infrastruttura, in modo che tutti siano sulla stessa lunghezza d'onda.

La connessione di tutti i flussi di informazioni, partendo da tutti i team interni coinvolti nel processo I2C, ai clienti e agli stakeholder esterni come gli uffici di credito, gli assicuratori e l'ecosistema aziendale in generale, crea una collaborazione e una visibilità interna rapida e veloce.



Come l'automazione della gestione dei crediti può aiutare

Internamente:

- Migliorare la visibilità tra i vari reparti (ad esempio, far sì che le promesse di pagamento siano correttamente registrate e visualizzabili nella soluzione, gli ordini bloccati siano visibili o suggerendo chiamate di riscossione per i clienti in ritardo).
- Facilitare le comunicazioni e la risoluzione dei problemi con finestre di dialogo interne e gestione delle attività con workflow di approvazione.
- Promuovere la collaborazione tra i reparti vendite e finanza integrando vari strumenti come la valutazione del rischio di credito, Salesforce e le applicazioni mobili.
- Semplificare l'intero processo di gestione dei clienti

Esternamente:

- Garantire la connettività con altre applicazioni aziendali e IT in grado di pubblicare e recuperare informazioni e documenti da portali di società di credito, clienti, enti pubblici, ecc.
- Fornire informazioni accurate sul cliente e dall'ERP, come i limiti di credito, gli ordini bloccati, le controversie e i pagamenti ricevuti.
- Migliorare la comunicazione con i clienti attraverso canali preferenziali come portali, strumenti di collaborazione e altre funzionalità per garantire una migliore customer experience.

04 Presta attenzione ai dettagli: Le piccole cose contano

In genere, qualche fattura di poco conto o alcuni pagamenti parziali non sono un grosso problema.

Tuttavia: piccolo + piccolo + piccolo = grande

Non è raro che si insinuino delle cattive abitudini, come quella di lasciar correre alcuni pagamenti in ritardo o parziali. Ma queste cattive abitudini hanno la tendenza a rimanere. Se a ciò si aggiungono la crescente inflazione e la volatilità dei mercati, diventa imperativo riscuotere velocemente le fatture in sospeso, a prescindere dall'importo, anziché limitarsi a cancellarle...

Per interrompere qualsiasi abitudine finanziariamente scorretta è necessario:

- Tenere traccia delle deduzioni non valide.
- Prestare attenzione anche ai piccoli importi dei crediti
- Monitorare i comportamenti e le tendenze di pagamento



Come l'automazione della gestione dei crediti può aiutare

- Configurazione di regole per gestire deduzioni come sconti per pagamenti anticipati e tolleranze per pagamenti parziali in modo da identificare rapidamente le eccezioni.
- L'analisi delle cause tiene traccia delle "piccole cose" che possono portare a grandi problemi.
- L'errore umano e le imprecisioni sono eliminati dall'equazione
- I promemoria automatizzati permettono di gestire i crediti di piccola entità in maniera "delicata".

05 Rendi felice il tuo personale

Non lo si dirà mai abbastanza: I dipendenti sono la risorsa più importante di un'azienda. Attrarre persone valide e trattenerle deve essere una priorità assoluta. Fornendo loro strumenti che offrono visibilità ed efficienza ed eliminando fattori di stress come la disorganizzazione e le attività manuali ripetitive, la tua azienda avrà più facilità a trattenere e reclutare talenti.

Dare alle persone un senso di realizzazione e di motivazione crea un ciclo di feedback positivo che riduce il turnover e permette all'azienda di concentrarsi sulla sua missione.



Come l'automazione della gestione dei crediti può aiutare

- Dashboard, tracciamento dei KPI e analisi predittiva promuovono pratiche proattive e prevengono gli errori.
- La connettività aumenta l'efficienza e l'efficacia della collaborazione con altri team e stakeholder.
- I membri del team AR passano meno tempo a rincorrere i clienti e inserire dati in maniera meccanica, e più tempo a fare un lavoro importante che piace di più.

Conclusione

Quand'è stata l'ultima volta che hai sentito qualcuno dire che gestire i dati con fogli di calcolo e telefonate fosse incredibilmente efficiente? Così come non usiamo più clessidre e meridiani per leggere l'ora, una riscossione efficiente dei crediti richiede strumenti attuali.

Quando un'azienda investe in modo strategico e ponderato nella sua infrastruttura digitale, può garantire facilità d'uso, visibilità e flessibilità ai suoi processi aziendali chiave. Le soluzioni di automazione I2C, rafforzate dall'intelligenza artificiale, consentono una pianificazione efficace dei rischi e svolgeranno un ruolo di vitale importanza quando si dovranno affrontare gli enormi cambiamenti che il mondo del business sta subendo.

Quindi, non perdere la speranza e inizia a fare dei passi concreti verso un futuro in cui avrai a disposizione gli strumenti giusti per poter affrontare qualsiasi imprevisto.

A proposito di Esker

Fondata nel 1985, Esker è una piattaforma cloud globale costruita per sbloccare valore strategico per i leader del settore finanziario e del servizio clienti e rafforzare la collaborazione tra le aziende automatizzando i processi source-to-pay (P2P) e order-to-cash (O2C).



38

anni di esperienza, di cui oltre 20 incentrati su soluzioni cloud



1,000+

dipendenti al servizio di oltre 850.000 utenti e 1.700+ clienti in tutto il mondo



15

sedi in tutto il mondo con sede centrale a Lione, Francia



€159.3

milioni di euro di fatturato nel 2022, con oltre il 90% delle vendite tramite attività SaaS



Il successo aziendale è migliore se condiviso

In Esker crediamo che l'unico modo per creare un vero e significativo cambiamento sia la positive-sum growth (crescita a somma positiva). Questo significa raggiungere il successo aziendale che non va a discapito di nessun individuo, reparto o azienda - tutti vincono! Ecco perché la nostra tecnologia guidata dall'intelligenza artificiale è stata progettata per potenziare ogni stakeholder, promuovendo al contempo la creazione di valore a lungo termine.

