

CUENTAS A COBRAR

5 KPIS QUE PUEDES SEGUIR Y COMPARTIR DENTRO DE TU ORGANIZACIÓN

INTRODUCCIÓN

Para la mayoría de los gestores de créditos y responsables de Cuentas a Cobrar (AR – Accounts Receivable), monitorizar el rendimiento de este proceso es una parte importante de su trabajo. Por este motivo, conseguir visibilidad instantánea de los indicadores clave de rendimiento (KPIs) relevantes, es una herramienta muy valiosa. Pero, de entre todas las cifras y datos a analizar, a los que ya tienes acceso, ¿cuáles son los más relevantes, no solo para realizar un seguimiento, sino también para compartir dentro de tu organización? ¿Y por qué es importante compartir?



Compartir ciertos KPIs importa porque extender una cultura del efectivo a toda la organización es una parte fundamental del trabajo del responsable de AR. Además, el rendimiento de la gestión de las cuentas a cobrar debería preocupar a todo el mundo, por lo que es un buen modo de hacer partícipes a todos y mantener su atención en lo tocante a uno de los principales activos de la empresa.

Este documento destaca cinco de los principales KPIs que pueden ayudarte a conocer de forma certera y precisa el rendimiento global de la gestión de Cuentas a Cobrar (AR) y que pueden — y deben— ser compartidos internamente.



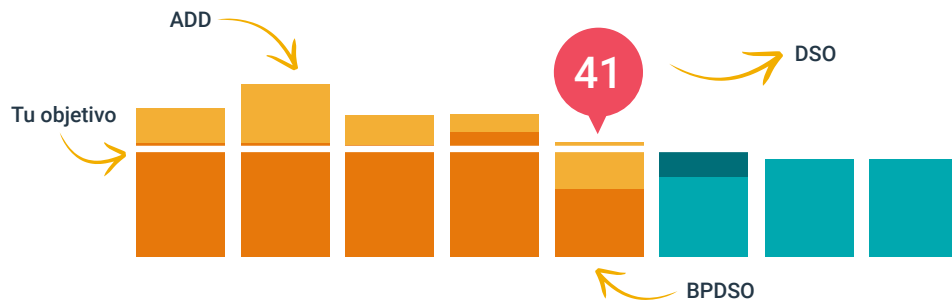
DSO (Y MÁS ALLÁ)

Comencemos con el más obvio y destacado: **Days Sales Outstanding (DSO)** o Periodo Medio de Cobro (PMC).

DSO sigue siendo uno de los KPIs más utilizados para mejorar la comprensión de tu gestión, al proporcionar el número de días que, por término medio, son necesarios para convertir tus cuentas a cobrar en efectivo.

No obstante recuerda que, para que el DSO sea realmente relevante, debe ser analizado siempre:

- Teniendo en cuenta la coyuntura de tu industria, los términos de pago o la política de cobro
- A lo largo del tiempo, puesto que la evolución y las tendencias importan por lo menos tanto como la cifra en sí
- Por unidades de negocio, filiales, etc.
- Dividiendo el DSO en **Best Possible DSO (BPDSO)** -Mejor DSO Posible- y **Average Days Delinquent (ADD)** -Promedio de Días de Morosidad-, de forma que puedas analizar mejor el DSO general.



¿CON QUIÉN COMPARTIRLO?

El C-suite, el equipo de ventas, representantes de Servicio al Cliente (CSR - Customer Service Reps), departamento legal - básicamente todas las personas involucradas en el ciclo Order to Cash (O2C) y que puedan tener repercusión sobre el DSO en alguna cuestión.

¿POR QUÉ?

Dar visibilidad a los términos de pago promedios y su evolución a través del tiempo. El incremento en los plazos de cobro puede ser un indicador de que hay problemas con los clientes, de que ha aumentado el riesgo de insolvencia, de falta de ejecución en el proceso del cobro o de una ampliación de las condiciones del crédito otorgado a clientes. En otras palabras, no te conviene descuidarlo en absoluto.

CEI

El **índice de Efectividad del Cobro** (CEI - Collections Effectiveness Index) es una interesante medida de lo que es propiamente la función del cobro. Es un ratio entre el importe del dinero que se ha cobrado durante un período de tiempo dado y el importe de cuentas a cobrar disponibles para el cobro en dicho período. Cuanto más cercano esté al 100%, ¡más eficaz es la gestión del cobro que realizas!

¿Sabes cómo calcular el CEI? Si no, he aquí cómo hacerlo:

$$\text{CEI} = \frac{\text{Cuentas a cobrar iniciales} + \text{Ventas a crédito mensuales} - \text{Cuentas a cobrar finales totales}}{\text{Cuentas a cobrar iniciales} + \text{Ventas a crédito mensuales} - \text{Cuentas a cobrar finales actuales (no vencidas)}} \times 100$$



¿CON QUIÉN COMPARTIRLO?

El equipo de AR completo
(desde el cobro hasta el control)

¿POR QUÉ?

Para mostrar a tu equipo cómo desempeñan el trabajo, mantenerles involucrados y ¡felicitarles cada vez que consigan un gran avance! Es importante compartir el CEI también con otros grupos de interés también porque se centra en la efectividad de los esfuerzos de cobro a lo largo del tiempo. La disminución del CEI es un aviso de posibles problemas graves de efectivo, que las organizaciones deberían vigilar estrechamente.

25%

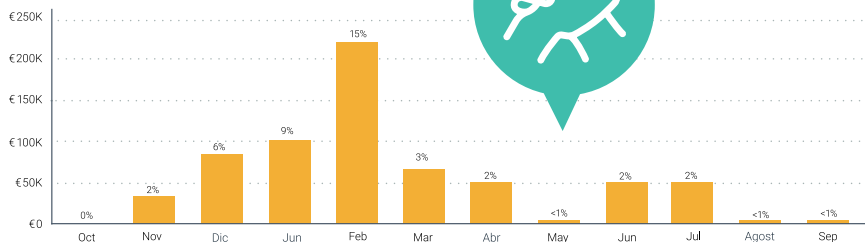
CRÉDITOS & DISPUTAS

Un número significativo de créditos y/o disputas pueden no solo impactar en tu DSO sino también en las relaciones con tus clientes y pueden ser síntoma de errores más profundos dentro de la organización (p.ej., errores en la facturación, deducciones por cargos de clientes, disputas, etc.).

Las facturas en disputa tienen también un impacto negativo ligado a salidas de efectivo y probablemente ese dinero nunca podrá recuperarse. Además, pueden afectar negativamente a la imagen de tu organización o esconder errores en los procesos internos o problemas que necesitan ser resueltos.

Por ello, es absolutamente necesario vigilar los ratios sobre créditos/facturas y disputas/facturas.

Total de facturas en disputa a fin de mes ⚙️



¿CON QUIÉN COMPARTIRLO?

El C-suite, el equipo de ventas, cualquier otro equipo según los resultados (p.ej. CSRs, administración comercial, producción, logística, etc.)

¿POR QUÉ?

Para proporcionar información sobre el crédito y niveles de disputa de las cuentas a cobrar pendientes y alertar a las partes interesadas en el ciclo O2C si es necesario.

ANÁLISIS DE CAUSA - RAÍZ

Obtener cifras no es suficiente. Si realmente quieres saber por qué te pagan tarde, necesitas conocer qué es lo que va mal y dónde radica el problema: ¡llegar al origen de las causas!

Por ejemplo, ¿por qué, a pesar de los grandes esfuerzos para cobrar, los clientes siguen pagando tarde? ¿Reciben las facturas a tiempo? ¿Se han cumplido todos sus requisitos de facturación para liberar el pago? **No puedes cambiar lo que no puedes medir**, así que necesitas un análisis profundo de las razones por las que tu efectivo se está retrasando para que, de acuerdo a ello, puedas realizar ajustes y mejoras.

Análisis de causas: Motivos de retraso

90 % Motivos de retraso

01/04/2019 - 05/04/2019

	% de las facturas	N.º de facturas
No se puede localizar al cliente	16,7 %	6
El cliente no recibió la factura	27,8 %	10
Impugnación del cliente	11,1 %	4
El cliente no tiene el dinero	5,6 %	2
El cliente tiene preguntas sin contestar	11,1 %	4
Número de OC falta o no es válido.	27,8 %	10
Total		36
Ninguna causa introducida		4

Fecha de factura	Fecha de pago	N.º de factura	Cliente	ID de cliente	Importe	Estado	Proveedor	P	PDF
17 mar 2019	16 abr 2019	6831145	Ace Unlimited Corp	00531	1.849,00 \$	Impugnada	Amazing Widgets	Ver	
04 mar 2019	03 abr 2019	6382402	Ace Unlimited Corp	00531	722,00 \$	Abierta	Amazing Widgets	Ver	
20 ago 2018	16 mar 2019	1427307	Blue Shirts	00131	890,00 \$	Pagada	Amazing Widgets	Ver	
12 ene 2019	16 mar 2019	8728126	Blue Shirts	00131	213,00 \$	Pagada	Amazing Widgets	Ver	

¿CON QUIÉN COMPARTIRLO?

El C-suite y cualquier otro equipo que resulte afectado (p.ej. administración comercial, equipo de ventas, calidad, logística, etc.)

¿POR QUÉ?

Para resolver de forma proactiva los problemas de los procesos internos que pueden afectar a tu DSO y reputación y prever posibles situaciones perjudiciales antes de que sea demasiado tarde.

PREVISIÓN DE COBROS

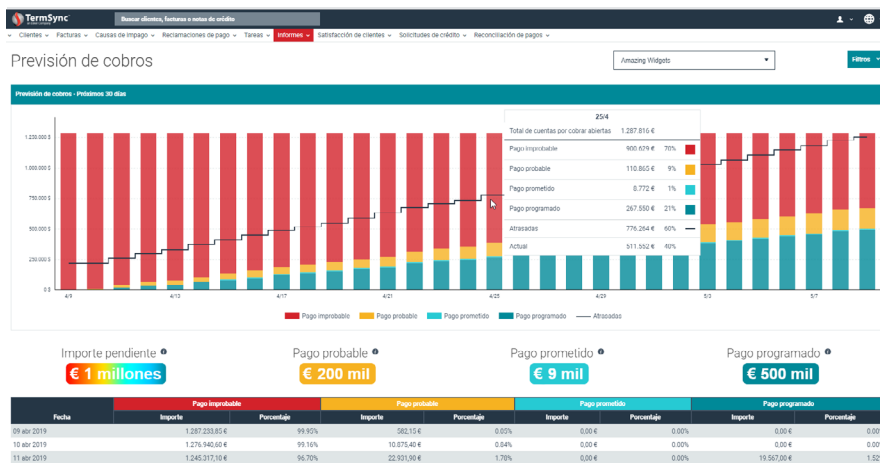
Estimar la cantidad de efectivo que puedes esperar recibir en el próximo par de días/semanas/meses, puede ser muy útil no solo para adaptar tus esfuerzos de cobro en función de las necesidades potenciales de efectivo que tenga tu organización, sino para facilitar datos precisos al controller o al tesorero para sus previsiones de efectivo.

¿CON QUIÉN COMPARTIRLO?

CFO, controller, tesorero, el equipo de AR.

¿POR QUÉ?

Proporciona a los financieros una visibilidad muy valiosa del efectivo que se va a recibir en el próximo par de días/semanas/meses, de forma que puedan ajustar sus previsiones de entrada de efectivo y por consiguiente optimizar el cash flow o flujo de caja. También puede ser una buena forma de desafiar a tu equipo con objetivos a lograr a fin de mes.



CONCLUSIÓN

Monitorizar los KPIs de la gestión de cuentas a cobrar (AR) es crucial para cualquier negocio. Y compartir esos indicadores clave debería ser al menos tan importante como esto, con el fin de conseguir la ayuda y el nivel de implicación que puedes esperar para mejorar o mantener el rendimiento global de la gestión de cuentas a cobrar.



El efectivo es el rey y es tu responsabilidad conseguir que todos estén alineados hacia la optimización de la velocidad, eficiencia y eficacia de los procesos de cuentas a cobrar – AR.

Los mejores indicadores son también aquellos que se pueden definir en base a las necesidades de tu organización. Esker proporciona paneles de control, KPIs incorporados y la capacidad de personalizar los informes para ayudarte a obtener la visibilidad que necesitas para controlar (y compartir) como tú desees, el rendimiento de la gestión de cuentas a cobrar..



SOBRE ESKER

LÍDER MUNDIAL EN SOFTWARE DE AUTOMATIZACIÓN DE PROCESOS IMPULSADOS POR IA

En Esker nos enorgullece ofrecer una solución de automatización basada en la nube diseñada específicamente para ayudar a los departamentos de cuentas a cobrar (AR) a reducir el DSO, funcionando de manera más eficiente y mejorando la experiencia del cliente. Pero nuestra experiencia no termina ahí. Compañías de todos los tamaños e industrias utilizan otras soluciones de Esker para llevar valor añadido a los procesos de negocio como la gestión de pedidos, cuentas por pagar, compras y más.

Utilizado por más de 11.000 empresas en todo el mundo, Esker trabaja en América del Norte, América Latina, Europa y Asia Pacífico. Su sede mundial está en Lyon, Francia, y la sede estadounidense en Madison, Wisconsin.

¡Contáctanos!

www.esker.es





www.esker.es

©2019 Esker S.A. All rights reserved. Esker and the Esker logo are trademarks or registered trademarks of Esker S.A. in the U.S. and other countries. All other trademarks are the property of their respective owners.