

UTILIZAR LA AUTOMATIZACIÓN DE CUENTAS  
POR COBRAR PARA

# FACILITAR EL TRABAJO DE TU EQUIPO DE COBROS

Y REDUCIR TUS IMPAGOS

---

Una guía para profesionales de Cuentas por Cobrar



# EL ESTADO DE LA GESTIÓN DE COBROS

## Cuentas por cobrar no es un departamento de segunda clase.

No solo es normalmente el activo más grande de la empresa, sino que trata directamente con los clientes y el flujo de efectivo: dos elementos sin los que los negocios no pueden subsistir. Todo parece indicar que los procesos internos deberían estar a la vanguardia de la innovación, ¿cierto? Pues... no tanto.

Mientras que los departamentos como ventas o marketing han adoptado el uso de soluciones digitales, el equipo de cobros va con cierto retraso poniéndose al día: muchos empleados confían en las notas adhesivas, los recordatorios del calendario y las hojas de cálculo para gestionar sus actividades de cobro postventa.

### ¿RECONOCES ALGUNO DE ESTOS SÍNTOMAS DE LAS COBROS MANUALES?

- Plazo de cobro (DSO) muy largo
- Baja productividad del equipo
- Prolongadas disputas sobre facturas
- Elevado riesgo crediticio
- Elevados costes administrativos, financieros y de transacciones
- Falta de visibilidad y previsiones
- Aumento de la tasa de cancelación de deudas incobrables



Aproximadamente el

# 50%

de todos los negocios aún usan procesos manuales para gestionar sus cuentas por cobrar.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Automatización de los procesos financieros de Cuentas por Pagar (CP) y Cuentas por Cobrar (CC) — Opiniones de los usuarios sobre el ROI real. (2014). AIIM. Archivo PDF.

# AUTOMATIZACIÓN: SEPARAR LOS HECHOS DE LA FICCIÓN

Tal como pondrá de manifiesto este libro electrónico, **la automatización de las cuentas por cobrar es una solución probada y efectiva** para eliminar las molestias del cobro manual, acelerar los pagos y empoderar a tu equipo. No obstante, también es una solución que a menudo se malinterpreta y que se recibe con temor y resistencia. Aclaremos algunos puntos:

## LA AUTOMATIZACIÓN NO ES



- **Una sustitución de tu equipo o del sistema existente.** El proceso de mantenimiento de la facturación y las Cuentas por Cobrar es algo que no se puede (y no se debería) automatizar por completo.
- **Un atajo al éxito.** Los negocios continúan necesitando a las personas, así como estrategias adecuadas para optimizar su rendimiento, tanto si los procesos están digitalizados como si no.

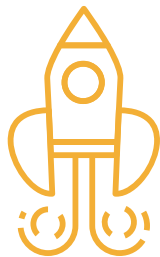
## LA AUTOMATIZACIÓN ES



- **Una herramienta complementaria que elimina tareas tediosas,** al tiempo que libera al personal para llevar a cabo actividades de valor añadido (es decir, ayuda a todos a hacer mejor su trabajo).
- **Multidimensional,** en el sentido de que su uso se puede ampliar a otras áreas más allá de los cobros, como la facturación electrónica, la atención al cliente a través del portal y mucho más.

# ELIMINA LAS TAREAS MANUALES DE POCO VALOR Y DEDICA EL TIEMPO A LO IMPORTANTE.

**Los responsables de Cuentas por Cobrar tienen un trabajo importante que hacer.** Pero teniendo en cuenta todo el trabajo rutinario manual para que los clientes a los que les cuesta pagar sean proactivos, la mayoría de empresas no tienen el tiempo o el equipo para establecer contacto tan pronto como les gustaría. Aquí entra en escena digitalización. Reduciendo las tareas manuales de la gestión de cobros con estas herramientas, conseguirás acelerar los cobros y que el equipo tenga tiempo para tareas de mayor valor:



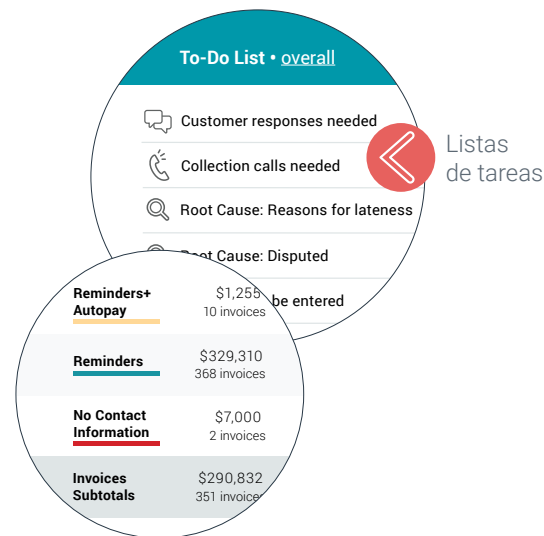
- **Emails recordatorio de pago.** Los correos electrónicos de recordatorio se pueden enviar a los clientes (personalizados con tu marca) sobre facturas vencidas o que vencerán pronto, así como una lista actualizada de sus créditos disponibles.
- **Informes programados.** En lugar de que tu equipo tenga que elaborar manualmente un informe y enviarlo, se pueden entregar automáticamente informes personalizados a cualquier persona a través de la solución de automatización.
- **Portal de autoservicio.** Facilita la gestión a tus clientes con un portal online para que puedan ver las facturas siempre que lo necesiten y realizar los cobros cómodamente.

# OPTIMIZAR LAS ACTIVIDADES MÁS ESENCIALES.

Según un estudio de PayStream Advisors en un entorno real, **los gestores de cobros invierten un 30 % de su tiempo en priorizar a quién llamar y buscar la información de contacto.** ¡No puede ser! Aunque no se pueda automatizar el ciclo completo, no significa que el componente humano deba ser ineficiente. Las soluciones de digitalización optimizan la eficiencia del personal, garantizando que inviertan la mayor parte de su tiempo en funciones prácticas:

## FUNCIONES AUTOMATIZADAS

- **Listas personalizadas de tareas pendientes.** Ayuda a priorizar con qué clientes se deben poner en contacto, creando listas personalizadas de tareas pendientes que incluyan directamente toda la información necesaria.
- **Búsquedas en cuentas y registro de llamadas.** Los usuarios pueden analizar fácilmente una lista de tareas de llamadas y visualizar un resumen de la cuenta de cualquier cliente; tras ponerse en contacto con un cliente, se pueden introducir notas y programar seguimientos.
- **Asignar tareas a otros.** De ser necesario, los miembros del equipo también tienen la opción de asignar una tarea a una persona externa al departamento (p. ej., Ventas).



<sup>2</sup> Automatización de CC: asumir el control de los cobros y la recuperación. 4.º trimestre de 2014. PayStream Advisors

# ACCESO AL 100 % DE VISIBILIDAD DEL FLUJO DE TRABAJO.

Una de las formas más efectivas de mejorar el flujo de caja es monitorizar y pronosticar el rendimiento del departamento de cobros. No obstante, en un entorno tradicional de cobros, esto supone obtener y analizar los datos manualmente. Suena a pesadilla, ¿no? Por suerte, una solución de automatización del ciclo de cobros registra todas las acciones, lo que proporciona al personal la perspectiva necesaria para detectar y solucionar problemas, al tiempo que también les ofrece más tiempo para analizar los datos. Todas las partes salen ganando con herramientas como:

## HERRAMIENTAS AVANZADAS

- **Análisis de la causa de origen del impago.** Mejora tu capacidad de realizar un seguimiento y mejoras del proceso con cualquier tipo de cuestión (p. ej., facturas que llegan a los 60 días de vencidas, deducciones aplicadas, disputas de los clientes, etc.).
- **Previsión de los cobros.** Los usuarios pueden predecir con precisión la probabilidad de recibir un pago antes de finalizar el mes respecto de todas las facturas pendientes, con el beneficio añadido de fijar objetivos de cobro para realizar un seguimiento del progreso.
- **Rendimiento de los responsables de los cobros.** También existen muchas funciones personalizadas de informes (p. ej., tiempo de respuesta a los clientes, objetivos de cobro, llamadas registradas, etc.) que proporcionan información adicional sobre el rendimiento del equipo y de cada uno de sus miembros.



# LOGRA QUE HACER NEGOCIOS SEA FÁCIL PARA TODOS.

**Logra que te paguen más rápido y genera ventas repetidas.** A eso se reduce la gestión de cobros. No obstante, puede resultar difícil de conseguir si los procesos son lentos, confusos y fatigosos, no solo para tu equipo de cobros, sino también para la gerencia y los clientes. Allí donde los procesos manuales fallan, las soluciones de automatización funcionan garantizando una experiencia agradable a todas las partes implicadas en el proceso, incluyendo a:



- **Clientes.** Casi 3 de cada 4 clientes prefieren opciones de asistencia de autoservicio a través de teléfono o correo electrónico. Los portales online que se ofrecen a través de las soluciones digitalizadas proporcionan a los clientes lo que quieren: la posibilidad de encontrar información, ejecutar tareas e incluso pedir asistencia a su debido momento.
- **Miembros del personal.** No más tiempo perdido en tareas tediosas. No más visibilidad limitada. No más clientes frustrados con los que tratar. Lo mires por donde lo mires, la automatización hace que todos los aspectos de la vida de tu equipo de cobros sean más productivos y gratificantes.
- **Gerencia.** La automatización del ciclo de cobros no solo significa un mayor rendimiento del personal, un DSO más bajo y una mayor visibilidad de los procesos, sino que en última instancia incrementa la satisfacción de los clientes, algo que apreciarán todos los miembros de la gerencia con mentalidad comercial.

<sup>3</sup> Encuesta en línea de North American Technographics sobre la experiencia de los clientes. (Octubre de 2009). Forrester. Archivo PDF.

# COMPARAR Y CONTRASTAR

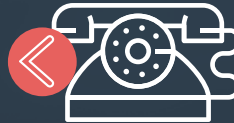
## CÓMO FUNCIONA UN PROCESO TÍPICO DE COBRO EN ACME CORPORATION



Una vez al mes, el equipo de Cobros de ACME **envía estados de cuentas en papel** a sus clientes.

**Los clientes con pagos retrasados** son contactados 45 días tras el vencimiento y, posteriormente, cada dos semanas. A continuación se reproduce el protocolo que se debe seguir; no obstante, no existe responsabilidad en un proceso manual:

- Los seguimientos se realizan primero por correo electrónico y, a continuación, mediante llamadas.
- Los responsables de CC consultan los informes de antigüedad para obtener la información de contacto.
- Las notas se registran en hojas de cálculo.



Si se detecta un problema con un cliente que **requiere la intervención de otro departamento** (p. ej., Ventas), el responsable de cobros envía un correo electrónico a Ventas para describir la situación y registrar las notas al respecto.

# ACME CORPORATION



## CUESTIONES A TENER EN CUENTA

- ACME no ofrece a los clientes una opción en línea para realizar pagos, visualizar facturas o formular preguntas.
- Los clientes pueden perder las facturas o afirmar que nunca las han recibido, lo que provoca retrasos en los pagos y que el equipo de cobros de ACME deba invertir tiempo enviando copias.
- ACME procesa peticiones de referencias comerciales en representación de sus clientes.
- La gerencia realiza un seguimiento de DSO y qué volumen se cancela como incobrable.

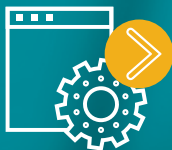
# COMPARAR Y CONTRASTAR

## CÓMO FUNCIONA UN PROCESO AUTOMATIZADO DE COBRO EN ACME CORPORATION



**Los correos electrónicos de recordatorio de pago programados** se envían automáticamente a los clientes, sustituyendo a los estados de cuentas y permitiendo puntos de contacto más tempranos y frecuentes. ACME controla los tiempos, el asunto, los mensajes, la marca, etc., con diferentes normas definidas para cada cliente.

Se crea una lista de tareas pendientes (basada en las normas definidas por ACME), lo que permite que los gestores de cobros sepan a quién deben llamar para reclamar el cobro de facturas vencidas. Se llama antes a los clientes y se requieren menos llamadas gracias a los recordatorios automatizados.



Si se requiere la intervención de otro departamento, **configuran una tarea en la solución para enviarles automáticamente un correo electrónico.** La solución automatizada realiza un seguimiento de los estados y las fechas previstas de finalización de las tareas, así como la frecuencia con la que se deben producir, lo que ayuda a detectar oportunidades de mejora.

Si una factura supera los 60 días desde su vencimiento, un miembro del personal de ACME **la clasifica en una de las siete categorías** definidas por ACME. Esto ayuda a cuantificar algunas cuestiones recurrentes, permitiendo mejoras en los procesos.



# ACME CORPORATION



## CUESTIONES A TENER EN CUENTA

- ACME cuenta con un portal online donde los clientes pueden visualizar facturas, formular preguntas y realizar pagos libremente.
- En lugar de llamar o enviar un correo electrónico por una factura perdida, los clientes pueden obtener copias de las facturas por su propia cuenta las 24 horas del día, 7 días a la semana.
- ACME puede automatizar el plan de pago y mejorar el proceso de referencias comerciales.
- Ahora la gerencia puede realizar el seguimiento de más métricas (además de DSO) para que las personas se responsabilicen de sus tareas y así buscar mejoras en los procesos.

# ACERCA DE ESKER

**Esker es un líder mundial en software de automatización de procesos basado en la nube.**

Las organizaciones de todos los tamaños utilizan nuestras soluciones para aumentar la eficiencia y ofrecer un valor añadido a los procesos comerciales, como la gestión de pedidos, cuentas por pagar, compras, cuentas por cobrar y más.

Después de más de 30 años de experiencia, hemos ayudado a más de 11.000 empresas en todo el mundo a modernizar sus comunicaciones comerciales críticas. Nuestras oficinas centrales globales se encuentran en Lyon, Francia, pero estamos ubicados en casi todos los lugares donde el papel necesita desaparecer.



Interfaz  
de Esker

[www.esker.es](http://www.esker.es)



[www.esker.es](http://www.esker.es)

©2020 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.