



Whitepaper

Credit managementsoftware: de basisgids

Inhoud

Credit managementsoftware: de basisgids	3
Wat is credit managementsoftware en wat doet het?	3
Waarom stijgt de vraag naar credit managementsoftware?	4
Economisch herstel	4
Internationale handel	4
Meer concurrentie	4
Klantrelaties en financiële motivatie	4
Haal zo veel mogelijk uit credit managementsoftware	5
Integratie met systemen van derden	5
Dichter bij de klant	5
Gebruik binnen de organisatie	6
Voordelen van het gebruik van credit managementsoftware	7
Efficiëntie	7
Beter cashflow management	7
Maximaal inzicht	8
Tijd om te beginnen	9

Credit management-software: de basisgids

In veel organisaties wordt het gebruik van credit managementsoftware in rap tempo de norm. Dit komt doordat bedrijven de basisprocessen willen automatiseren, de administratieve lasten voor werknemers willen verlichten en de best mogelijke service willen blijven bieden.

<

Voor organisaties die momenteel alles handmatig uitvoeren, of bijvoorbeeld met Excel, is de wereld van credit managementoplossingen waarschijnlijk onbekend. Deze beginnersgids legt de basisprincipes van credit managementsoftware uit, hoe jouw organisatie het kan gebruiken en wat de voordelen ervan zijn.

3 >

Wat is credit management-software en wat doet het?

Credit managementsoftware helpt de credit manager zijn werk te prioriteren en stroomlijnen. Daarnaast is de software in staat om veel van de dagelijkse taken, die credit managers nu handmatig doen, voor te bereiden en af te handelen. Credit managementsoftware kan worden geïntegreerd in de gehele organisatie en (een deel van) de andere, al gebruikte softwaresystemen. Credit managers en andere finance professionals kunnen de software gebruiken om een efficiënter credit management proces in te richten. Hierdoor kunnen zij tijd besteden aan complexe taken en taken met een hoge prioriteit. Daarnaast gebruiken organisaties de software om te investeren in de klantrelatie en de klanten een betere ervaring te bieden.

Credit managementsoftware dekt een grote verscheidenheid aan credit managementfuncties, zoals:

- Debiteurenbeheer
- Rapportage
- Klantsegmentatie
- Kredietscoring
- Betalingsverwerking
- Klachtenmanagement

De software zorgt ervoor dat het credit managementteam de maximale hoeveelheid informatie binnen handbereik heeft, ongeacht welke taak er in een bepaald stadium van de betalingscyclus wordt uitgevoerd. Door veel van de alledaagse functies te automatiseren met software, hebben de creditmanagers tijd om zich te focussen op zaken met hogere prioriteit.

Waarom stijgt de vraag naar credit managementsoftware?



De afgelopen jaren is de vraag naar credit managementsoftware gestegen als gevolg van een aantal belangrijke factoren:

Economisch herstel

De economie heeft zich in grote mate weer hersteld. Bestaande bedrijven profiteren hiervan op mondiaal niveau en er ontstaan steeds meer nieuwe bedrijven. Verbetering van de economische vooruitzichten betekent dat bedrijven na de wereldwijde financiële crisis weer groeien en dat hun activiteiten en klantenrelaties daardoor complexer worden. In sommige gevallen heeft de aanhoudende onzekerheid geleid tot een focus op liquiditeit, waardoor credit management een belangrijke rol is gaan spelen.

Internationale handel

Internationale handel is voor organisaties steeds vaker regel dan uitzondering. Gevolg is echter wel dat de mix nog complexer wordt. De verschillende regelgeving in diverse landen en taal- en valutabarrières verhogen de tijds- en bedrijfskosten die met de handel samenhangen. Dit geldt ook voor het vullen van de orderportefeuilles van bedrijven.

Meer concurrentie

Groeiende en steeds meer geglobaliseerde markten leiden ook tot meer concurrentie. Hierdoor is de nadruk nog meer komen te liggen op de kwaliteit van de dienstverlening aan de klant. Een klant wil goede ervaringen, ook wanneer een factuur langer onbetaald blijft.

Klantrelaties en financiële motivatie

Klanten zijn meer geneigd om hun relatie met organisaties voort te zetten als hun dienstverlening bevredigend is. Als een klant eenmaal weggegaan is door slechte service, is het erg moeilijk om de schade te herstellen zonder financiële kosten. Nederlandse bedrijven lopen in totaal jaarlijks € 3 miljard aan omzet mis door slechte dienstverlening. Uiteindelijk is het duurder om een nieuwe klant te werven dan om een bestaande klant te behouden.

<https://customerfirst.nl/nieuws/2018/10/desastreuse-gevolgen-van-slechte-klantenservice/index.xml>

Haal zo veel mogelijk uit credit managementsoftware



Nu is duidelijk welke voordelen het gebruik van credit managementsoftware binnen organisaties heeft. Maar hoe zorg je ervoor dat de software daadwerkelijk waarde toevoegt?

Integratie met systemen van derden

Om het maximale uit de software te halen is het belangrijk dat de afdeling credit management samenwerkt met andere afdelingen binnen de organisatie. Op deze manier is het namelijk mogelijk om de klant de ultieme ervaring te geven – in welke situatie hij ook verkeert. Een klant doorloopt binnen organisaties verschillende stadia en afdelingen, denk aan verkoop en marketing, klantenservice, klachtenafhandeling en ook het credit managementteam. Het is dus logisch dat de software, die in verschillende gebieden van het bedrijf wordt gebruikt, ook moet samenwerken met de andere afdelingen. Door credit managementsoftware te integreren met andere systemen elimineren organisaties de noodzaak van dataduplicatie tussen systemen of het probleem van het importeren en exporteren van gegevens. Het feit dat informatie automatisch wordt gedeeld, betekent ook dat iedereen toegang heeft tot de meest recente gegevens, zodat de hele organisatie op de hoogte is van de behoeften van elke klant.

Dichter bij de klant

Hoe groter de betrokkenheid van de klant, zeker wanneer hij de afdeling credit management heeft bereikt, hoe beter. Elke klant moet de vrijheid hebben om de informatie die organisaties over hem of haar opslaan te bekijken, bij te werken of te corrigeren waar nodig. Het registreren van eigen facturen geeft klanten ook een gevoel van controle. Dit kan ook helpen om het aantal klachten of geschillen te verminderen, omdat de klant via de software iedere fase in het credit managementproces kan volgen.

Door de klant eigenaar te maken van zijn eigen informatie verandert hij van een klant in een partner en dit verandert de dynamiek van elke interactie. Dit is mogelijk een zeer belangrijke factor bij het verhogen van de klanttevredenheid en het stimuleren van herhalingsactiviteiten.



Gebruik binnen de organisatie

De integratie van de software in de hele organisatie geeft elke medewerker toegang tot relevante klantinformatie wanneer hij die nodig heeft. Dit helpt de organisatie om een klantgerichte cultuur te ontwikkelen. Het is namelijk voor iedereen mogelijk om een 360-graden beeld van elke klant te krijgen. Verkoopteams moeten bijvoorbeeld op de hoogte zijn van het betaalgedrag van de klant. Zo zorgen zij ervoor dat ze zich richten op de juiste prospects en ondernemen zij de juiste stappen om hen effectief te bereiken. Ook moeten incassoteams op de hoogte zijn van lopende klachten, omdat dit van invloed is op de vraag of ze contact moeten opnemen met klanten over wanbetaling. Waar de informatie ook vandaan komt, door alles op één plaats te zetten, ontstaat er meer empathie richting de klant. Dit leidt vervolgens tot een betere service en het vasthouden van de klanten.

Voordelen van het gebruik van credit managementsoftware



Het gebruik van credit managementsoftware biedt organisaties een aantal voordelen ten opzichte van handmatige processen:

Efficiëntie

Er wordt gemakkelijk veel tijd en middelen verspild met het invoeren van gegevens, het afstemmen van facturen en andere dagelijkse taken. Door deze relatief eenvoudige processen te automatiseren, ben je als organisatie in staat om de efficiëntie van de credit managers aanzienlijk te verbeteren. Hierdoor komt er tijd vrij voor de credit manager om zich te concentreren op bedrijfskritische en belangrijke taken met het hoogste rendement.

Beter Cashflow Management

Het uiteindelijke doel van credit managementsoftware is om bedrijven te helpen hun facturen sneller betaald te krijgen. Door tijd vrij te maken voor communicatie met klanten en door zelfs klanten meer controle te geven over het beheer van de eigen betalingen, vergroten organisaties de kans dat ze op of zelfs voor de vervaldag de volledige betaling ontvangen. Dat verbetert vervolgens de liquiditeit en stelt bedrijven in staat hun cashflow beter te beheren.

Atradius ontdekte in haar laatste Betalingsbarometer voor West-Europa dat in 2018 de Days Sales Outstanding (DSO) in Nederland gemiddeld maar liefst 46 dagen is. Dit is een toename van vijf dagen vergeleken met 2017 en is tevens de grootste toename binnen West-Europa. Uit het onderzoek blijkt dat Nederlanders bovengemiddeld laat facturen betalen.

De impact hiervan blijkt aanzienlijk te zijn: meer dan de helft van de respondenten (57,9%) geeft aan dat vertraagde betalingen invloed hebben gehad op hun bedrijf. Vaak treffen de vertraagde betalingen of niet-betaalde facturen het cashflow management. Het is daarom belangrijk dat bedrijven alle maatregelen nemen die voor hen beschikbaar zijn om de financiële schade als gevolg van te late of geen betalingen te beperken.

²<https://atradius.nl/rapport/nederland-grootste-toename-in-days-sales-outstanding.html>



<

8 >

Maximaal Inzicht

Organisaties hebben behoefte aan een goed en volledig inzicht in het gedrag van hun klanten om de juiste producten en diensten aan te bieden. Hiervoor is het belangrijk om zoveel mogelijk gegevens vast te leggen en te interpreteren. Credit managementsoftware maakt uitgebreide vastlegging in combinatie met geavanceerde analyses mogelijk. Dit biedt de organisatie waardevolle informatie.

Analyse van de gegevens maakt duidelijk op welke gebieden de processen aangepast moeten worden om de onderliggende prestaties te verbeteren. Een andere toepassing van de software is de rapportagemogelijkheid, waardoor er betere manieren ontstaan om de waarde voor belanghebbenden aan te tonen.

Tijd om te beginnen

Credit managementsoftware maakt credit management eenvoudiger en efficiënter, niet alleen voor organisaties, maar ook voor hun klanten. Het voegt ook waarde toe aan de activiteiten en verbetert de klantrelatie en -ervaringen.

Visma | Onguard biedt geïntegreerde software met geavanceerde en uitgebreide functies, waardoor elke organisatie volledige informatie kan vastleggen die vervolgens door verschillende functies inzichtelijk is en geanalyseerd kan worden. Daarnaast biedt de software ook zelfbedieningsfuncties die klanten betrokken houden.

Ben je klaar om te starten met credit managementsoftware? Kijk dan naar de multifunctionele oplossing die past bij de behoeften van de verschillende functies binnen jouw organisatie om zo de efficiëntie te maximaliseren en tegelijkertijd de klantervaring te optimaliseren.



Over Visma | Onguard

Automatisering, digitale transformatie en verbetering van de klantervaring zijn de sleutels tot zakelijk succes. Visma | Onguard ondersteunt haar klanten al ruim 25 jaar met geavanceerde oplossingen binnen de order-to-cash keten. Onze oplossingen zijn gericht op het verbinden van gegevens op één gecentraliseerd platform en het koppelen van interne en externe systemen en services. Hiervoor gebruiken we intelligente en intuïtieve automatisering om waardevolle inzichten te leveren. Zo ontstaat een optimale verbinding tussen alle processen in de order-to-cash-keten. Tegelijkertijd zorgt dit voor een verbeterde en gepersonaliseerde communicatie. En dat resulteert in sterkere en langdurige klantrelaties en tastbare resultaten in order-to-cash en credit management.

Visma | Onguard: Connecting data. Connecting you.

Copyright © Visma | Onguard, 2021. Alle rechten voorbehouden.
De informatie in deze whitepaper is met zorg samengesteld. Toch kan Visma | Onguard geen enkele aansprakelijkheid aanvaarden voor de gevolgen van onvolledigheid of onjuistheid van het materiaal in deze whitepaper.