

Meer rendement uit creditmanagement

*Voor wie processen wil stroomlijnen,
fouten wil voorkomen en cashflow
wil verbeteren.*

Voor finance professionals:
geïntegreerd creditmanagement in de praktijk



Waarom deze gids?

De rol van creditmanagement verandert snel. Klanten verwachten empathie, de financiële afdeling zoekt efficiëntie en bestuurders willen een voorspelbare cashflow.

Toch is creditmanagement in veel organisaties nog verdeeld over meerdere systemen en afdelingen. Betalingen worden verwerkt in de financiële administratie, herinneringen verstuurd vanuit een aparte applicatie voor debiteurenbeheer en klantvragen afgehandeld via een apart CRM-systeem.

Dat lijkt logisch, maar in de praktijk veroorzaakt het:

- **vertraging** in de verwerking en opvolging;
- **fouten** in klantcommunicatie;
- onnodige **werkdruk** en herstelacties;
- en **frustratie** bij alle betrokkenen.

En dat is precies waarom deze gids bestaat. **Want het kan anders.**

“Een geïntegreerd creditmanagementsysteem brengt processen, afdelingen en klantinformatie samen. Zodat je sneller, betrouwbaarder en klantgerichter werkt.”

In deze gids lees je hoe geïntegreerd creditmanagement (waarbij betaalverwerking en creditmanagement één realtime omgeving vormen) zorgt voor beter rendement, hogere klanttevredenheid en meer controle.

Een vakgebied in beweging

Creditmanagement ondergaat momenteel belangrijke veranderingen.

Organisaties stellen hogere eisen aan voorspelbaarheid, efficiëntie en klantcommunicatie. Daarmee nemen ook de verwachtingen toe: klanten verwachten duidelijke en consistente communicatie, en medewerkers hebben behoefte aan werkbare processen met minder handmatig werk en uitzonderingen.

Die ontwikkeling heeft impact op de praktijk van creditmanagement. Naarmate organisaties meer ruimte creëren voor variatie in opvolging, worden dossiers minder snel gestandaardiseerd of geëscaleerd. Ook complexere gevallen blijven daardoor vaker langer in eigen beheer. Dat vraagt extra tijd en aandacht. Creditmanagement wordt daarmee dus steeds nadrukkelijker onderdeel van het bredere order-to-cashproces.

Tegelijk groeit in veel organisaties het besef dat niet iedere late betaling wijst op onwil. Door op een passende manier om te gaan met tijdelijke betaalproblemen kunnen onnodige escalaties worden voorkomen en blijven relaties en omzet behouden.

Maar mensgericht incasseren betekent ook meer maatwerk: verschillen in benadering, timing, communicatiekanaal en geboden opties per klant. Dat leidt onvermijdelijk tot meer variatie in processen en meer handelingen per dossier. Daarmee neemt de druk op finance-afdelingen toe. De beschikbare capaciteit groeit niet mee, terwijl dezelfde teams meer werk moeten verzetten en het rendement onder controle moet blijven. Want hoe blijf je klantgericht als je met dezelfde mensen meer moet doen en tegelijk positief rendement wilt behouden?

De oplossing ligt in integratie. Eén omgeving waarin betalingen, facturen en klantdata realtime samenkomen. Zo kun je uitzonderingen eenvoudiger automatiseren en maatwerk leveren, zonder in te boeten op efficiëntie en rendement.

“Met behulp van Abillity®, en in samenwerking met de specialisten van FIQAS en hollandsnieuwe, zijn nieuwe slimme algoritmes getest en geïmplementeerd. Hierdoor is het percentage betalingen dat handmatig verwerkt moet worden, afgenomen tot minder dan 1%.

In dezelfde periode is het aantal facturen waarvoor een herinnering nodig was significant afgenomen en het gemiddelde aantal ‘days sales outstanding’ meer dan gehalveerd.

De beoogde verbeteringen zijn ruimschoots gerealiseerd. Daarnaast ziet hollandsnieuwe haar NPS, net als het aantal klanten, ieder jaar verder toenemen, terwijl de kosten per klant voor de financiële administratie afnemen.”

**hollands
nieuwe.**

”



Wat moderne creditmanagement-teams nodig hebben

De veranderende markt vraagt om twee cruciale eigenschappen binnen modern creditmanagement:

Automatiseren van uitzonderingen

Iedere organisatie kent de happy flow: de factuur is verstuurd en de betaling ontvangen. Klaar. Maar de uitzonderingen (denk aan storneringen, disputen, calamiteiten of klanten die tijdelijk niet kunnen betalen) vormen de grootste kostenpost.

Dat noemen wij de ‘unhappy flow’: situaties die tijd kosten, foutgevoelig zijn en vaak impact hebben op de klantbeleving. Wie deze uitzonderingen weet te herkennen, classificeren en automatisch af te handelen, maakt van de unhappy flow een beheersbaar en voorspelbaar proces.

Je behoudt overzicht, werkt efficiënt en voorkomt vertragingen. Want zeker bij grote volumes kunnen kleine verstoringen al snel honderden dossiers raken. Een slimme workflow die deze gevallen automatisch categoriseert, opvolgt en afrondt, zorgt ervoor dat ook deze dossiers tijdig en correct worden afgehandeld.



Datagedreven werken op basis van klantgedrag

Niet iedere klant verdient dezelfde aanpak. Door gedrag te analyseren (denk hierbij aan de betaalhistorie) en dit slim te combineren met de communicatievoorkeur en een afgestemde timing, kun je op een geautomatiseerde manier maatwerk leveren. Een incidenteel late betaler krijgt bijvoorbeeld een bericht met een andere tone of voice, via een ander kanaal en met een andere betaaltermijn dan een klant die structureel te laat betaalt.

Zo bied je opties als 'promise to pay' of gespreid betalen alleen aan waar dat verantwoord is. Met als resultaat: hogere klanttevredenheid, minder risico en stabielere prestaties op KPI's waaronder DSO en cure rate. Deze twee eigenschappen versterken elkaar. Wie uitzonderingen automatiseert, creëert ruimte om datagedreven te werken en andersom.

Waar creditmanagement vaak misgaat

In veel organisaties is het creditmanagementproces organisch gegroeid. Systemen zijn ooit los in gebruik genomen, processen zijn met de tijd uitgebreid en koppelingen zijn er later bijgebouwd. Daardoor ontstaan twee veelvoorkomende scenario's, elk met hun eigen beperkingen.

Geen aparte creditmanagementoplossing

Kleine organisaties en bedrijven met een eenvoudig facturatieproces regelen creditmanagement binnen hun financiële administratie. En dat werkt zolang de volumes beperkt blijven. Maar zodra de complexiteit toeneemt, duiken handmatige handelingen en Excel-lijstjes op.

Een losstaande creditmanagementoplossing naast finance

In het andere scenario wordt een extra systeem geïntroduceerd zodra het volume of de complexiteit toeneemt. Of allebei.

Hierdoor ontstaat de situatie waarin de financiële administratie betalingen registreert en het creditmanagementsysteem de openstaande posten opvolgt. Met als gevolg: twee waarheden.

Updates lopen niet synchroon of realtime. Daarom zie je vaak de bekende regel op facturen staan: *“Mocht de betaling al hebben plaatsgevonden, dan kun je deze herinnering als niet verzonden beschouwen.”*

In zo'n decentrale set-up ontstaan takenlijstjes, Excelsheets, koppelingen en workarounds. En dat werkt redelijk zolang je organisatie niet groeit. Maar zodra je datedreven wilt werken, klantgericht maatwerk wilt bieden of snel een verandering wilt doorvoeren, blijkt die aanpak kwetsbaar.

Een simpele wijziging, zoals een nieuwe betaallink, kan maanden duren door de afhankelijkheden tussen systemen.

“Omdat het vorige systeem geen echt debiteurenbeheersysteem was, hadden we steeds meer randsystemen nodig om het proces werkbaar te houden.

Dat leidde tot veel handmatige acties, foutgevoeligheid en een onhoudbare IT-architectuur. Bovendien werd differentiëren richting klanten steeds lastiger.

We konden werkgevers onvoldoende flexibiliteit bieden in communicatie en opvolging, terwijl hun wensen steeds specifiekier werden.

De overstap naar Abillity® heeft dus veel effect. We werken nu met één robuust systeem dat doet wat het moet doen, en belangrijker nog: het systeem is toekomstgericht.”



Van complexiteit naar integratie

De kern van creditmanagement ligt op het snijvlak van facturen en betalingen. Daar ontstaan de gebeurtenissen die bepalend zijn: een betaling is te laat, je ontvangt een deelbetaling, er vindt een stornering plaats of er ontstaat een dispuut.

Als je daar realtime inzicht in hebt, kun je:

- **klantgedrag** direct herkennen;
- passende **acties** en communicatie automatisch uitvoeren;
- uitzonderingen **efficiënt** afhandelen.

Datagedreven werken betekent zoveel als: de combinatie van factuurdata, betaaldata en klantdata gebruiken om beslissingen te nemen. Op basis van deze gecombineerde data bepaal je het beleid van herinneringsstrategie tot betalingsregeling.

Daarbij kijk je naar allerlei parameters: de hoogte van het factuurbedrag, openstaande posten, het type debiteur (topklant, zakelijke klant, particulier of overheid), betaalhistorie, timing van betalingen, betaalmethode enzovoort.

“We waren op zoek naar een betrouwbare partner die ons creditmanagementproces kan faciliteren en kan inspelen op onze mensgerichte benadering. FIQAS weet met Abillity® de juiste balans te vinden om met geautomatiseerde processen invulling te geven aan onze persoonlijke aanpak.”



Op basis hiervan ontstaan classificaties of scores die automatisch bepalen welke communicatie, tone of voice, betaaltermijn of regeling het meest passend is. Zo bied je maatwerk zonder dat medewerkers telkens handmatig beslissingen moeten nemen.

En door **one-touch automatisering** verlopen deze processen volledig zelfstandig. Alleen als menselijke tussenkomst echt waarde toevoegt, komt een takenlijst in beeld. Deze taken worden automatisch gegenereerd, zodra uitzonderingen ontstaan in het proces (de unhappy flow). Met als resultaat: minder handmatige stappen, kortere doorlooptijden en een proces dat klantgericht en efficiënt is.

One-touch automatisering

betekent dat elk proces (van herinnering tot betalingsregeling) automatisch verloopt voor een bepaalde klantgroep, zodra de trigger bekend is. Tenzij je er heel specifiek voor kiest dat een beslissing of keuze (handmatige handeling) nodig is. Binnen *Ability*® loopt deze workflow zelfstandig door, ook bij uitzonderingen. Dat vraagt om vertrouwen in data en een goed ingericht beslismodel.

De kracht van integratie

Een geïntegreerde opzet brengt betaalverwerking en creditmanagement samen in één omgeving. Hierdoor beschik je altijd over één waarheid, realtime data en automatische processen. En die winst vertaalt zich door op drie niveaus: operationeel, strategisch en financieel.

Operationeel zorgt een geïntegreerd creditmanagementproces voor minder handmatig werk, snellere opvolging en foutloze communicatie.

Strategisch betekent integratie meer controle. Alle data is beschikbaar in één omgeving en altijd actueel, waardoor besluitvorming beter onderbouwd is en teams minder afhankelijk worden van schaarse specialisten. Dit geeft rust in de operatie en consistentie in de klantbenadering.

En financieel? Integratie maakt prestaties voorspelbaarder en stuurbaar. Organisaties realiseren een DSO die meer dan gehalveerd is en structureel lagere kosten per klant, doordat minder handwerk, minder correcties en snellere inning direct doorwerken in het resultaat.

De rol van Ability®

De integratie van creditmanagement en betaalverwerking is binnen Ability®, het order-to-cashplatform van FIQAS, standaard verweven.

Hierdoor kunnen organisaties als Greenchoice, hollandsnieuwe, InShared, Marktplaats, Odido en PGGM hun processen verregaand automatiseren, datagedreven beslissingen nemen en klantvriendelijk incasseren, zonder extra handwerk. Met als resultaat: een verbeterde cashflow, lagere kosten en tevreden klanten. Voor CFO's betekent dit meer voorspelbaarheid, minder afhankelijkheid van schaarse capaciteit en grip op het order-to-cashproces.

Conclusie

De vraag of je binnen creditmanagement klantgericht én efficiënt kunt werken, heeft een duidelijk antwoord: ja! Maar alleen als je werkt vanuit één geïntegreerde oplossing.

Door uitzonderingen te automatiseren en beslissingen te baseren op gedrag, verhoog je rendement én klanttevredenheid. En dat is precies de essentie van geïntegreerd creditmanagement: meer rendement, een soepel proces en grip op verandering.

Wat levert geïntegreerd creditmanagement jouw organisatie op?

Stel je vraag aan FIQAS. We laten je graag zien wat geïntegreerd creditmanagement voor jouw organisatie kan betekenen en hoe *Abillity*® dat ondersteunt.





Tot slot:

kijk ook naar de stap vóór creditmanagement

Niet elk betalingsprobleem is een creditmanagementprobleem. In de praktijk zien we dat knelpunten soms hun oorsprong hebben in een eerdere stap van de order-to-cashketen:

de facturatie.

Wanneer facturen niet correct, onvolledig of onvoldoende duidelijk zijn, ontstaat discussie of uitstel van betaling. Ook bij klanten die in principe bereid zijn om te betalen. Dat zet onnodige druk op het creditmanagementproces en zorgt voor extra werk, terwijl de oorzaak ergens anders ligt.

Als dit bij jou van toepassing is, dan is het goed om te weten dat FIQAS ook gespecialiseerd is in facturatieprocessen. Vanuit een integrale order-to-cashvisie helpen we organisaties om problemen bij de bron aan te pakken.