

WHITEPAPER

SLIM FACTUREREN EN INCASSEREN: AUTOMATISEER UW ORDER TO CASH-PROCES



Inhoudsopgave

4 uitdagingen voor de financiële afdeling die onvoldoende automatiseert	3
Meer grip op uw financiële processen? Kies dan voor meer integratie	5
Zo ziet een gestroomlijnd order to cash-proces eruit	7
Welke vragen moet u stellen voordat u begint?	10

4 uitdagingen voor de financiële afdeling die nog niet automatiseert

Het op orde hebben van de financiële administratie zou een vanzelfsprekendheid moeten zijn voor elke organisatie. Strategische plannen voor de toekomst kunt u alleen waarmaken als u snel en volledig inzicht heeft in uw financiële situatie. Toch zien we dat sommige financiële afdelingen van organisaties achter de feiten aanlopen en voldoende inzicht missen om een ware businesspartner voor zowel de interne als de externe organisatie te zijn. Dit heeft te maken met de volgende vier uitdagingen die wij bij veel organisaties tegenkomen.

1. De rol van de financiële afdeling wordt groter, waardoor de druk toeneemt

De rol van de financiële afdeling is van oudsher die van het vastleggen van financiële transacties. Maar daar blijft het vandaag de dag allang niet meer bij. Finance wordt gezien als een belangrijke informatiebron. In eerste instantie door de eigen interne organisatie. Bijvoorbeeld het hoger management dat wil weten of het wel of niet verstandig is om bepaalde investeringen te doen; zowel op de korte als de lange termijn. Dat betekent dat uw afdeling op basis van betrouwbare data tot op detailniveau 'what-if'-scenario's moet kunnen uitvoeren om het management van strategisch advies te kunnen voorzien. Daarnaast moet Finance ook vragen van diverse

externe instanties, zoals brancheverenigingen, overheidsinstellingen of accountantsbureaus kunnen beantwoorden. Denk hierbij aan het aanleveren van bewijslast om aan te tonen dat wordt voldaan aan bepaalde wet- en regelgeving. De toenemende vraag van zowel de interne als externe organisatie zorgt ervoor dat de druk op Finance toeneemt.



2. Niet de juiste skills of te weinig tijd voor data-analyses

Om de vragen die bij de financiële afdeling door zowel de interne als externe organisatie worden neergelegd te kunnen beantwoorden, is inzicht vergaren uit een groeiende hoeveelheid data belangrijk. Dat betekent dat iemand goed overweg moet kunnen met IT-oplossingen en een analytische blik moet hebben. Alleen ontbreekt het medewerkers op de financiële afdeling soms aan voldoende analytische vaardigheden om data-analyses te kunnen uitvoeren en de juiste inzichten proactief te kunnen delen. Bovendien zijn de werkzaamheden op de financiële afdeling door een gebrek aan automatisering van handmatig werk nog veelal uitvoerend van aard. Hierdoor ontbreekt het hen, los van de juiste skills, ook aan voldoende tijd om zich met strategische vraagstukken bezig te houden.

De toenemende vraag van zowel de interne als externe organisatie zorgt ervoor dat de druk op Finance toeneemt.

3. Financiële informatie vergaren uit verschillende bronnen

In veel organisaties staat belangrijke informatie in verschillende bronnen opgeslagen. Denk aan contractuele afspraken die u als leverancier met uw klant gemaakt hebt over het verstrekken van kortingen bij een grote order. Waar de ene organisatie nog werkt met uitgebreide Excel-bestanden, heeft de ander een contract management-systeem ingericht om deze afspraken op te slaan.

Orders daarentegen worden vaak in een order management-systeem verwerkt, waardoor de contractuele afspraken door de financieel medewerker zelf moeten worden gecheckt en handmatig moeten worden verwerkt. Omdat al deze informatie verspreid staat opgeslagen, zijn medewerkers veel tijd kwijt aan het vergaren van de juiste informatie.

4. Thuiswerken bemoeilijkt afhandeling financiële processen

Uit recent [onderzoek](#) van FinancieelManagement.nl blijkt dat de meeste medewerkers ook in de toekomst (gedeeltelijk) thuis blijven werken. Wij constateren een aantal zorgelijke ontwikkelingen op financiële afdelingen. Omdat organisaties processen nog onvoldoende hebben geautomatiseerd, lopen orders of betalingen daardoor vertraging op. En als deze organisaties ook nog te weinig inzicht hebben in hun crediteuren en debiteuren, dan missen zij mogelijk de liquide middelen om op het juiste moment een investering te kunnen doen. Of ze brengen zelfs een klantrelatie in gevaar door een ongegronde aanmaning te sturen. We zien bij veel organisaties de duur tussen het verlenen van een dienst of het leveren van een product en het versturen van een factuur toenemen. Hetzelfde geldt voor tijd die het kost om een contract te ondertekenen. Dit komt doordat het proces moeizamer verloopt wanneer mensen niet meer dagelijks op kantoor zijn. Even snel afstemming zoeken over wie welke factuur verstuurt of een handtekening laten zetten onder een contract door een collega, is er niet meer bij of wordt lastiger.



Meer grip op uw financiële processen? Kies dan voor meer integratie

Een financiële afdeling wil in controle blijven over alle financiële transacties en financiële afspraken die zijn gemaakt met diverse klanten en leveranciers. Dat betekent dat uw financiële medewerkers ook toegang moet hebben tot de data en applicaties van diverse andere afdelingen van uw organisatie. Helaas wijst de praktijk uit dat veel afdelingen nog als eilandjes opereren. Voor Finance belangrijke data staat verspreid opgeslagen en blijft hierdoor verborgen. Dit brengt de nodige risico's met zich mee.

Verspreid opslaan van informatie brengt klantrelaties in gevaar

De afdeling Sales bijvoorbeeld werkt met een CRM-systeem waarin het alle informatie over (nieuwe) klanten opslaat. Dit geldt veelal ook voor offertes die worden opgemaakt. Op het moment dat een offerte wordt omgezet in een order, komt Finance om de hoek kijken. Want om facturen te kunnen sturen naar een (nieuwe) klant, heeft de financiële afdeling allerlei informatie nodig over prijzen, indexaties,

kortingen, bonussen of andere exclusieve betaalafspraken die zijn gemaakt. Tegelijkertijd is het voor accountmanagers van belang om van Finance te weten of een klant aan zijn verplichtingen voldoet en tijdig betaalt. Want waarom zou uw organisatie meer willen verkopen aan een slecht-betalende klant als daardoor de financiële gesteldheid van uw eigen organisatie in gevaar komt?

Dergelijke informatie wordt vaak per e-mail of door middel van Excel- of PDF-bestanden uitgewisseld. Hoe harder uw organisatie groeit en des te meer facturen u uitstuurt, hoe groter de kans dat het hier mis gaat. De afhankelijkheid van de mens en al zijn imperfecties wordt simpelweg te groot. Denk met name aan de foutgevoeligheid wanneer een financieel medewerker informatie handmatig overneemt en opnieuw invoert of uploadt in een ander systeem. Als dit überhaupt al gebeurt; want door de toenemende druk op Finance, schiet dit er nog wel eens bij in.

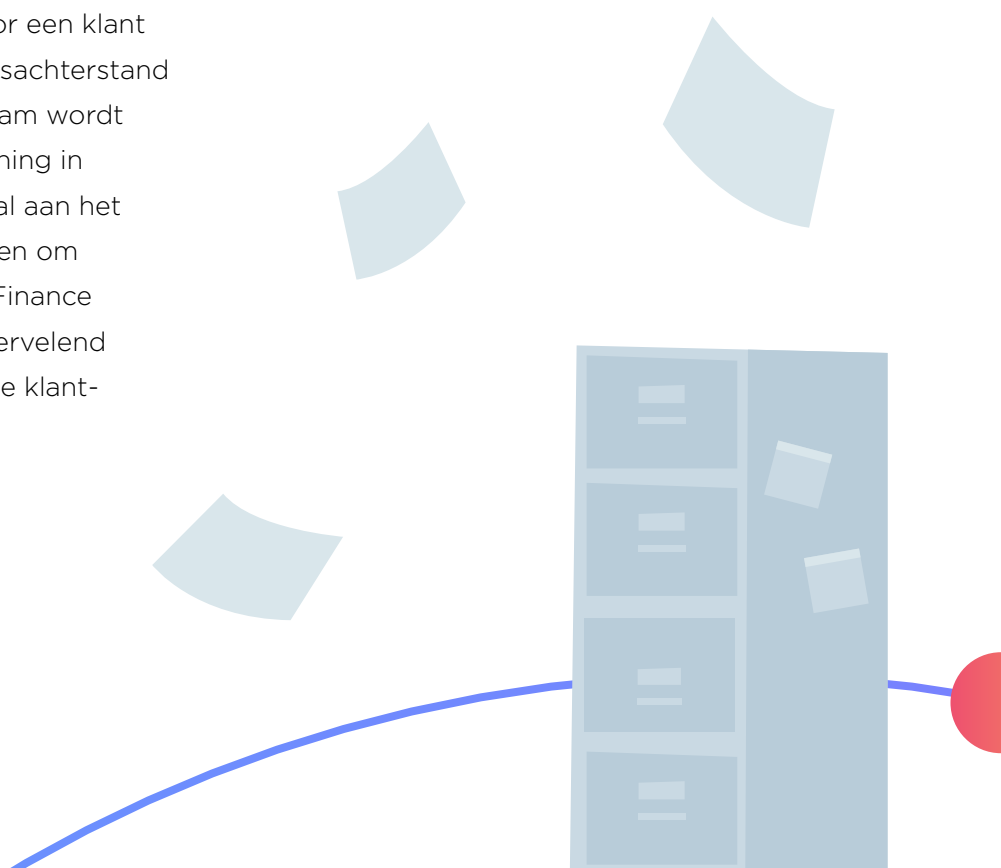
Hoe harder uw organisatie groeit en des te meer facturen u uitstuurt, hoe groter de kans dat het hier mis gaat. De afhankelijkheid van de mens en al zijn imperfecties wordt simpelweg te groot

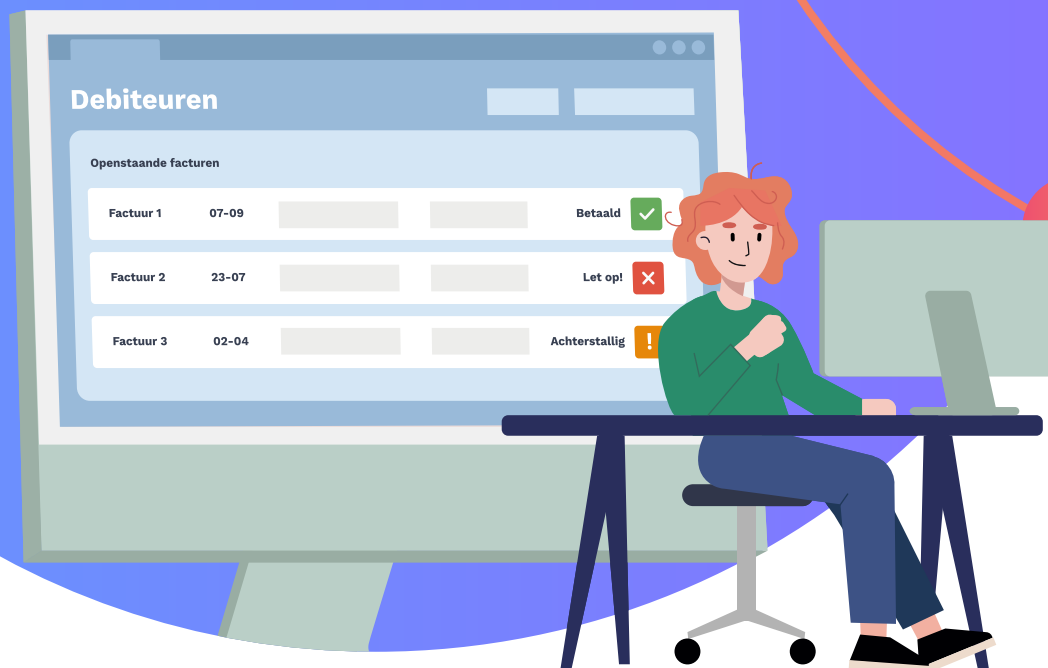
Dit brengt het risico met zich mee dat een uitgestuurde factuur niet klopt, waardoor een klant bezwaar aantekent. Of een factuur wordt überhaupt niet uitgestuurd, waardoor een klant zonder dat hij het weet een betalingsachterstand opbouwt. En vervolgens onaangenaam wordt verrast als er vervolgens een aanmaning in zijn of haar mailbox belandt. Alleen al aan het doorspitten van alle data en afspraken om dit soort fouten te herstellen, heeft Finance een dagtaak. Bovendien is het erg vervelend als u door dit soort fouten een goede klant-leverancier- relatie op het spel zet.

Data extraheren uit verschillende kernapplicaties

Doordat verschillende voor Finance relevante data verspreid staat opgeslagen, is het lastig voor Finance om een businesspartner te zijn en de interne organisatie proactief van strategisch advies te voorzien. Denk aan het beantwoorden van de vraag of het verstandig is om over een bepaalde periode een investering te doen of niet.

Alleen is het een utopie om te denken dat al dit soort informatie in één systeem centraal wordt opgeslagen. De oplossing ligt in het extraheren van de juiste informatie uit de belangrijkste kernapplicaties van uw organisatie.





Zo ziet een gestroomlijnd order to cash-proces eruit

Het stroomlijnen van het order to cash-proces neemt uw financiële afdeling een hoop handmatig werk uit handen. Ook biedt het uw medewerkers voldoende tijd en inzicht om de interne en externe organisatie van het gewenste strategisch advies te voorzien.

Repetitieve taken automatiseren om fouten te voorkomen

Het order to cash-proces omvat het hele financiële proces van de aanvraag van een binnenkomende order van een klant tot en met de betaling van de factuur. Om te beginnen worden binnenkomende orders van een klant vastgelegd in een order management-oplossing. Belangrijke informatie over onder andere betalingsvoorwaarden die met deze klant zijn overeengekomen, zoals betaaltermijnen en (staffel)kortingen, staan weer in uw contract management-systeem opgeslagen. Finance is verantwoordelijk voor het omzetten van

een order naar een (terugkerende) factuur; een proces dat vaak nog handmatig gebeurt. Ook moet Finance zorg dragen voor het debiteurenbeheer, zodat alle uitstaande facturen ook binnen de afgesproken termijnen worden betaald en zo de eigen organisatie financieel gezond blijft.

Maar hoe groter uw organisatie is, hoe groter het volume aan orders en facturen, en hoe complexer de (financiële) afspraken die met uw klanten worden gemaakt. Dit in combinatie met het feit dat al deze informatie verspreid staat opgeslagen, vergroot de kans dat cruciale informatie foutief wordt overgenomen of zelfs compleet wordt gemist. Zeker als u werkt met foutgevoelige Excel-files. Door repetitieve taken binnen het order to cash-proces te automatiseren, kunt u dit voorkomen. De volgende drie integraties zijn wat ons betreft cruciaal.

Door het order to cash-proces te automatiseren wint u tijd, kunt u bijsturen wanneer dat nodig is en uw inzichten over het betalingsgedrag van klanten ook proactief delen met uw interne organisatie.

1. Automatiseer met behulp van een facturatie-oplossing

Een binnenkomende order wordt vastgelegd in uw order management-oplossing. Door een integratie met een facturatie-oplossing wordt automatisch een factuur aangemaakt. Deze facturatie-oplossing extraheert door een probleemloze integratie met andere kernapplicaties, zoals uw order management- maar ook CRM- ERP- of contract management-oplossing, de juiste data met betrekking tot deze klant.

De oplossing stelt vervolgens factuurregels op aan de hand van de verschillende prijsafspraken en calculatiemethodes. De factuur kunt u als concept (steekproefsgewijs) laten checken door een financieel medewerker of volledig automatisch laten uitsturen.

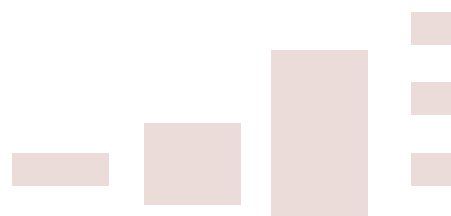
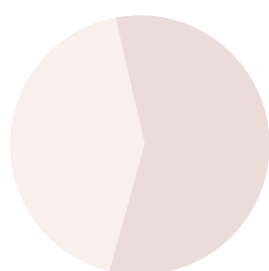
2. Combineer een facturatie-oplossing met een oplossing voor debiteurenbeheer

Vervolgens is het wel zaak dat u zicht houdt op de betaalstatus van alle facturen die uw organisatie uitstuurt. Door het combineren van een facturatie-oplossing met een oplossing voor debiteurenbeheer, kunt u uw order to cash-proces optimaliseren. Deze integratie helpt u grip te houden op het proces nadat een factuur uw organisatie heeft verlaten. Zo kunt u inzien of een factuur de e-mailbox van uw debiteur heeft bereikt en wel of niet is geopend. En heeft u de mogelijkheid om automatisch herinneringsberichten te versturen wanneer de betalingstermijn van de factuur verstreken is. Hierbij staat gemak voor uw klant voorop. Denk aan het toevoegen van betalingslink in de herinneringsberichten om eenvoudig via iDEAL aan de betaling te kunnen voldoen. Of aan de mogelijkheid om in te loggen in een debiteurenportaal waarin de klant zijn factuur kan inzien, deze kan betalen of een betalingsregeling kan aanvragen wanneer hij tijdelijk krap bij kas zit.

3. Stel risicoprofielen in op basis van kredietwaardigheid

Dit proces kunt nog verder finetunen door risicoprofielen in te stellen voor al uw klanten, zodat u de communicatie met uw klanten hierop kunt aanpassen. Want heeft een klant pas één keer een betalingstermijn overschreden, dan wilt u het aantal geautomatiseerde e-mails mogelijk nog niet meteen opvoeren. En wellicht in die e-mails ook een andere toon aanslaan dan wanneer een klant aan de lopende band betalingsverplichtingen aan zijn laars lapt. Deze risicoprofielen kunt u instellen op basis van hun betalingsgedrag, maar ook op basis van hun kredietwaardigheid door gebruik te maken van een credit management-oplossing die u hier inzicht in geeft.

Door het order to cash-proces te automatiseren wint u tijd, kunt u bijsturen wanneer dat nodig is en uw inzichten over het betalingsgedrag van klanten ook proactief delen met uw interne organisatie. Van de afdeling Sales - die zo beter kan prioriteren bij welke klanten upsell-kansen liggen - tot aan het hoger management dat graag op de hoogte blijft van de financiële gesteldheid van uw eigen organisatie.



Welke vragen moet u stellen voordat u begint?

Een goede voorbereiding is het halve werk. Het beantwoorden van de volgende vragen helpt u vast op weg wanneer u uw order to cash-proces wilt optimaliseren.

1. Welke deelprocessen verlopen nu nog handmatig?

Allereerst zult u kritisch moeten kijken naar hoe uw processen vandaag de dag verlopen. Waar zitten de grootste knelpunten? Denk hierbij aan de verschillende deelprocessen zoals order- of contract management, facturatie of uw debiteurenbeheer waarbij u mogelijk nog afhankelijk bent van handmatig werk en complexe Excel-bestanden.

2. Welke applicaties zijn van belang voor mijn proces?

Om een order to cash-proces te automatiseren is het belangrijk om uw applicatielandschap in kaart te brengen. Van welke applicaties bent u afhankelijk als het gaat om het opslaan en verwerken van (financiële) data? En welke applicaties zou u met elkaar willen laten communiceren om data in real time te synchroniseren? Denk niet alleen aan de applicaties die u zelf beheert, maar ook aan de applicaties van andere afdelingen waaruit u informatie zou willen extraheren.

3. Welke verbetertrajecten lopen er al in mijn organisatie?

Het order to cash-proces raakt meerdere afdelingen zoals Sales, Inkoop, maar ook IT. Belangrijke interne stakeholders die mogelijk al bezig zijn met digitaliserings- en automatiseringstrajecten met directe gevolgen voor het order to cash-proces. Welke wensen hebben deze afdelingen met betrekking tot het standaardiseren van processen? En wat betekent dat voor uw huidige order to cash-proces? Door interne stakeholders tijdig te betrekken, voorkomt u teleurstellingen op de lange termijn.



Wij helpen u graag

Als order to cash-specialist hebben wij diverse organisaties geholpen met het optimaliseren van hun complexe financiële processen. Om maatwerk te kunnen bieden, is ons startpunt het uitvoeren van een technische/functionele analyse. Op basis van deze analyse gaan wij met u in gesprek om de resultaten toe te lichten en uw wensen te bespreken. Zo komen we tot een order to cash-optimalisatieplan dat is afgestemd op de behoeften van uw organisatie.

Bent u benieuwd naar onze aanpak? Neem gerust contact op voor een vrijblijvende kennismaking.

[Vraag een adviesgesprek aan](#)

