

Kontrola należności w EULEO

studium przypadku

Kontrola należności w firmie EULEO przed wdrożeniem automatycznego monitoringu
(stan na początek września 2014 r.)

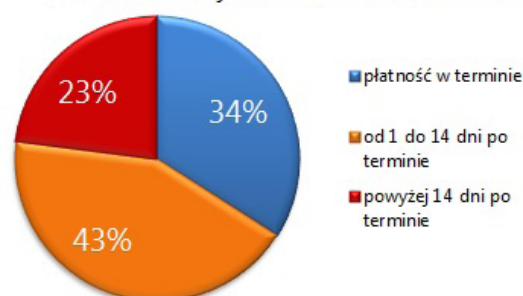
Istniejące problemy

Nasza firma co miesiąc wystawiała swoim klientom ok. 500 faktur. Większość z nich posiadała siedmiodniowy termin płatności, ale zdarzały się również faktury z dłuższym, 14 bądź 21-dniowym terminem. **Tylko 34% klientów regulowało należności w terminie, a prawie 23% klientów przekraczało wyznaczony termin płatności o ponad 14 dni.** W takiej sytuacji wprowadzenie usprawnienie działań związanych z kontrolą należności było niezbędne.

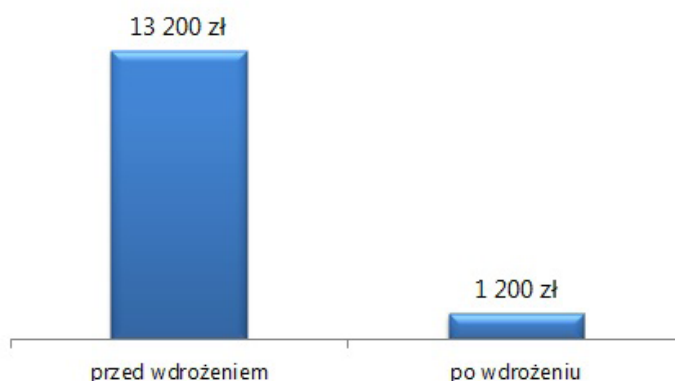
Nadzorowaniem prawidłowego spływu należności zajmowali się pracownicy działu finansowego. Przed wdrożeniem Systemu Zarządzania Należnościami Rozważna Firma 2 pracowników tego działu regularnie - 3 razy w tygodniu poświęcało 2 godziny na prowadzenie tzw. monitoringu faktur. **Łączny czas, jaki musieli przeznaczyć na prowadzenie działań przypominawczych to 12 godzin tygodniowo, co w skali miesiąca dawało ponad 50 godzin. Koszt, wyłącznie pracy, związany z tymi działaniami wynosił miesięcznie 1000 zł. Koszty telekomunikacyjne powiększały tę kwotę do 1100 zł miesięcznie, czyli 13 200 zł rocznie.**

W starym modelu procedury monitoringu faktur rozpoczynały się od wprowadzenia do systemu finansowo-księgowego aktualnych wyciągów bankowych i wygenerowania zestawienia nieuregulowanych należności na dany dzień. Przygotowane w ten sposób zestawienie było odpowiednio sortowane – wg dni opóźnienia, co pozwalało wybrać klientów, do których danego dnia zostaną wykonane telefony. Następnie pracownik wyszukiwał w systemie CRM dane kontaktowe wybranych klientów i kontaktował się z nimi telefonicznie, przypominając o zaległej płatności oraz zapisywał wszystkie uzyskane informacje i zawarte ustalenia. Często zdarzały się sytuacje, w których nasi pracownicy musieli kilkakrotnie kontaktować się z jednym klientem, w celu uzyskania informacji (np. z powodu nieobecności osób odpowiedzialnych za kwestie finansowe). Ponadto, pracownicy poświęcali dużo czasu na wyjaśnianie niezgodności księgowych oraz odpowiadanie na pytania niezwiązane z kwestiami rozliczeń, zadawane „przy okazji” przez klientów. Prowadzenie systematycznych działań przypominawczych było również utrudnione ze względu na inne - stałe obowiązki działu finansowego np. konieczność terminowego rozliczeniem podatku dochodowego i VAT każdego miesiąca.

Średni termin zapłaty należności przed wdrożeniem systemu Rozważna Firma



Roczne koszty prowadzenia monitoringu faktur



Wraz z pozyskiwaniem nowych klientów i rosnącą liczbą wystawianych faktur, prowadzenie monitoringu w dotychczasowej formie stanowiło coraz większe obciążenie dla pracowników działu finansowego i nie było wystarczająco efektywne. Problematyczna była również sama forma kontaktu. Rozmowa telefoniczna o płatnościach czasami przybierała emocjonalny charakter i psuła relacje.

Potrzebne było rozwiązanie, które zautomatyzuje najbardziej czasochłonne czynności związane z kontrolą należności oraz umożliwi wysyłkę powiadomień w kilku różnych formach. Dlatego podjęliśmy decyzję o wdrożeniu Systemu Zarządzania Należnościami Rozważna Firma.

Wdrożenie automatycznego monitoringu faktur (od września 2014 r.)

Zmiany i wyzwania

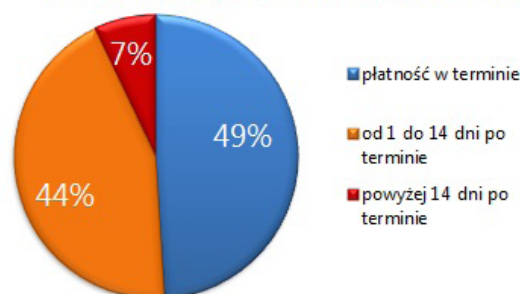
- Wdrożenie Systemu Zarządzania Należnościami Rozważna Firma wymagało wprowadzenia jednorazowo kilku zmian i usprawnień, dzięki którym zastosowane rozwiązanie od samego początku było efektywne, a jego działanie nie kolidowało z innymi procedurami.
- Ze względu na zróżnicowane formy powiadomień wysyłanych przez system (e-mail, sms i wiadomość głosowa vms) musieliśmy uzupełnić istniejącą bazę klientów o adres e-mail oraz numer telefonu klienta. Wpisywanie tych danych stało się również standardem przy rejestracji każdego nowego klienta w naszym systemie CRM, co stanowiło duże ułatwienie w pracy innych działów naszej firmy – szczególnie biura obsługi klienta, działu handlowego i marketingu.
- Konieczna była również odpowiednia konfiguracja systemu – utworzyliśmy listę wyjątków, czyli klientów, którzy nie są objęci monitoringiem faktur.
- Przed uruchomieniem automatycznego monitoringu należności wystosowaliśmy specjalny komunikat do naszych klientów, w którym poinformowaliśmy o nowym sposobie przypominania o płatnościach oraz wyjaśniliśmy zasady jego działania.
- Pracownicy działu finansowego korzystający z Systemu Zarządzania Należnościami Rozważna Firma przeszli krótkie szkolenie, które pozwoliło im zapoznać się z funkcjami systemu. Ponadto skorzystali z serwisu www.faq.rozważnafirma.pl, gdzie znaleźli odpowiedzi na nurtujące ich pytania.

Kontrola należności w firmie EULEO po wdrożeniu automatycznego monitoringu faktur (luty 2015 r.)

Ułatwienia i korzyści

Zmiany w zakresie wykorzystania systemu monitoringu faktur Rozważna Firma dokonywały się dwuetapowo. W pierwszym etapie, po wdrożeniu automatycznego monitoringu faktur, pracownicy działu finansowego wykonywali związane z tym czynności 3 razy w tygodniu, jednak **każdorazowo zajmowało to tylko 10 – 15 minut**. Ich obowiązki sprowadzały się do wygenerowania pliku zawierającego dane kontrahentów i należności, a następnie zaimportowania go do systemu Rozważna Firma. Z poziomu samego systemu wystarczyło wybrać odpowiedni scenariusz działań (z rekomendowanych szablonów) i rozpocząć monitoring. W drugim etapie nastąpiła pełna integracja systemu do fakturowania SUBIEKT z systemem Rozważna Firma, dzięki czemu wyeliminowaliśmy procedurę importu pliku.

Średni termin zapłaty należności po wdrożeniu systemu Rozważna Firma



Obecnie monitoring faktur odbywa się automatycznie „w tle” i nie wymaga obsługi, poza jednorazowym zdefiniowaniem scenariusza dla konkretnego, nowego klienta. Czas poświęcany na monitoring faktur to 5 minut tygodniowo. Sumaryczny koszt zawierający pracę i wysyłkę powiadomień wynosi nie więcej niż 100 zł miesięcznie.

Najbardziej czasochłonna do tej pory czynność – rozmowa telefoniczna z klientem została praktycznie wyeliminowana. System wykorzystuje inne kanały komunikacji i działa w pełni automatycznie. Zgodnie ze zdefiniowanym wcześniej scenariuszem monitoringu, sam wysyła powiadomienia o zbliżającym się lub przekroczonym terminie zapłaty w formie e-maili, wiadomości tekstowych sms bądź wiadomości głosowych vms. Cała komunikacja jest prowadzona w uprzejmym i rzeczowym tonie, zaś powiadomienia są wysyłane w tzw. godzinach biznesowych, a ich częstotliwość jest dobrana tak, aby nie irytować odbiorcy.

Co najistotniejsze, **nasi klienci bardzo szybko przyzwyczaili się do takiego sposobu monitorowania faktur i sami przyznają, że jest on dla nich wygodniejszy.** Nie zawsze mogli udzielić informacji przez telefon, chociażby ze względu na brak dostępu do systemu finansowo-księgowego. Przypomnienie mailowe lub sms-owe mogą odczytać w dogodnej dla siebie chwili. W odpowiedzi na wysłane przypomnienia klienci najczęściej tłumaczą powstałe opóźnienia oraz informują o niezwłocznym terminie zapłaty. Ich reakcje są rzeczowe, czasami przepraszają za zwłokę. W nielicznych sytuacjach proszą o duplikat faktury.

Po zaledwie kilku miesiącach korzystania z automatycznego monitoringu faktur zauważyliśmy skrócenie cyklu rotacji należności od naszych klientów. **Obecnie 49% faktur jest regulowanych w terminie (wzrost niemal dwukrotny!), a tylko 7% jest płaconych z opóźnieniem przekraczającym wyznaczony termin o ponad 14 dni (spadek niemal czterokrotny!)**

Z każdym kolejnym miesiącem wskaźnik cyklu rotacji należności (DSO) ulega wyraźnemu skróceniu. We wrześniu 2014 wartość DSO wynosiła 29 dni, w marcu 2015 r. już 22 dni.

Po 6 miesiącach prowadzenia automatycznych działań przypominawczych przez system Rozważna Firma odnotowaliśmy oczywiste korzyści:

- Skrócenie cyklu rotacji należności o tydzień (o 25%).
- Dziesięciokrotne obniżenie kosztów prowadzenia działań upominawczych.
- Lepsze wykorzystanie potencjału pracowników działu finansowego.
- Wylimitowanie elementu emocji w rozmowach o należnościach.
- Odwrócenie kierunku komunikacji w sprawach należności – teraz klienci sami inicjują kontakt, kiedy chcą coś wyjaśnić po otrzymanym przypomnieniu.
- Zbudowanie solidnej wiedzy o zwyczajach płatniczych kontrahentów.
- Przewidywanie spłat, możliwe dzięki wykorzystaniu „inteligentnego” algorytmu wbudowanego w system Rozważna Firma.
- Wszystkie niezgodności księgowe (wartość sald, zagubione faktury itp.) są wyjaśniane na bieżąco.



Cykl rotacji należności przedsiębiorstwa można sprawdzić samodzielnie, korzystając z kalkulatora umieszczonego na stronie www.rozwaznafirma.pl