

VELDWIJK

Small Bills

Het is een vervelende ervaring. Al jaren betoog ik dat in de administratieve automatisering zo ongeveer alles wel is gedaan. Niet dat ik geloof dat we voor altijd uitgeautomatiseerd zijn, laat staan dat de ICT overal goed op poten staat. Wat ik wel geloofde is dat nieuwe vormen van automatisering moeten wachten op nieuwe technologische ontwikkelingen aan de inputkant. Ik doel dan op zaken als plaatsbepaling met behulp van GPS, RFID of patroonherkenning met intelligente neurale netwerken. Dat wordt iets groots en eigenlijk wilde ik daar deze column over schrijven. Tot ik met twee collega's laatst een gesprek had over incasso. Die collega's weten daar veel vanaf, omdat ze regelmatig werken voor incassobedrijven. Nu moet u weten dat goede incassosystemen uitermate veelomvattende en complexe producten zijn. Een compleet incassosysteem heeft zo ongeveer alles in zich wat je in de administratieve automatisering tegenkomt. Het wordt gedreven door een krachtige *engine* voor agendering van tijdgedreven acties, gecombineerd met een arsenaal van workflow-gedreven voorzieningen die tientallen zonet honderden soorten van *interrupts* verwerken: er wordt betaald, per brief bezwaar gemaakt, uitgebeld, ingebeld, bemiddeld, kwijtgescholden, om informatie gevraagd, afgerekend enzovoort. Systemen die dit alles kunnen vind je op de plekken waar je ze mag verwachten: bij incassobureaus en postorderbedrijven.

De incassobedrijven die wij kennen zijn bezig om hun klanten er van te overtuigen dat ze er goed aan doen om de complete facturatie aan hun uit te besteden en niet alleen maar die paar procent die niet netjes en op tijd wordt betaald. Ze beweren dat ze dat efficiënter en goedkoper kunnen doen dan bedrijven zelf. Eén van de argumenten daarvoor is dat bedrijven vaak een potje maken van hun facturatieproces – 'billing' in de terminologie van de credit management gemeenschap. Facturatie houdt doorgaans op bij afdrukken van een factuur en misschien nog één of twee herinneringen. Daarna gaat de factuur naar een incassobureau en treedt het incassoproces in werking, ondersteund door de krachtige systemen waarover ik het net al had. Het gekke is nu dat alles wat in de incassofase gebeurt – betalen, bezwaar maken, gebeld worden, enzovoort – ook in de facturatiefase gebeurt. Natuurlijk betalen de meeste klanten zonder morren en op tijd, maar voor een klein deel geldt dat niet. En omdat de afhandeling van die uitzonderingen slecht ondersteund of geheel handmatig gebeurt, is er ruimte voor verbetering. Grote incassobureaus beschikken over systemen waarmee dat alles kan gebeuren en daarmee is de casus al haast rond: uitbesteden die hap! Het mooiste argument daarbij is dat een goed uitgewerkt facturatieproces juist voorkomt dat rekeningen van goedwillende, maar slordige klanten op een

agressieve en onpersoonlijke manier door incassobureaus worden geïnd. Zoals een van mijn collega's zei: sommige bedrijven zouden al veel ellende voorkomen wanneer ze naar hun goede klanten een belletje geven voordat het incassobureau wordt ingeschakeld. Als je de facturatie uitbesteed aan een goed incassobureau dan mag je er ook op vertrouwen dat alle middelen worden ingezet om de rekeningen pijnloos te innen. Mijn collega's en onze relaties in de incassowereld hebben gelijk: facturatie is bij de meeste bedrijven een vrijwel onontgonnen terrein. Hoe is dat mogelijk? Een deel van onze verklaring voor dit fenomeen is dat het binnenkrijgen van geld waar je recht op hebt voor heel veel bedrijven geen prioriteit is. Dat klinkt gek, maar het is vaak waar. Managers en verkopers worden bijvoorbeeld vaak afgerekend op gefactureerde omzet, in plaats van op betaalde omzet. Dat komt vaak weer deels doordat de facturatie wordt verzorgd door de productsystemen. Bedrijven hebben vaak meer van dat soort systemen. Ze hebben misschien anno 2006 wel een CRM-pakket, maar daarin vind je niet de facturatiedetails terug. Die zitten weggestopt in diverse andere productsystemen. En wie vanuit meerdere systemen factureert heeft natuurlijk geen geld om al die systemen uit te rusten met de functionaliteit die een goed facturatiesysteem – net als een goed incassosysteem – hoort te bezitten. Incassobureaus hebben dus een goed verhaal als ze voorstellen om de complete factuurafhandeling over te nemen: beter betalende klanten, geen vermijdbare conflicten, schaalvoordelen, nieuwe functionaliteit (zoals elektronisch factureren), enzovoort.

Misschien denkt u nu dat deze column wordt gesponsord door onze relaties in incassoland. Als u dat denkt dan zit u fout. Het denken van incassobureaus lijkt goed maar spant het paard achter de wagen. Bedrijven moeten hun facturatie eindelijk gaan automatiseren en dat vereist dat ze na aanschaf van een centraal CRM systeem nu ook de facturatie moeten laten verzorgen vanuit een eveneens centraal facturatiesysteem. Dat facturatiesysteem moet zo dicht mogelijk worden aangeplakt tegen het CRM systeem, zodat je eindelijk het gehele verkoopproces in beeld krijgt en kunt moderniseren. Wie zijn facturatie eindelijk wil goed gaan automatiseren moet eens gaan buurten bij een incassobureau of een dito postorderbedrijf en een goed systeem te kopen of zelf bouwen. Alles begint echter bij het besef dat er echt een klassiek bedrijfsproces is dat bijna nergens goed is geautomatiseerd: de facturatie.

René Veldwijk

Dr. R.J. Veldwijk (rene.veldwijk@faapartners.com) is partner bij FAA Partners, een onderdeel van de Ockham Groep.