

Inteligentna automatyzacja zarządzania należnościami firmy

czyli jakie problemy w obszarze należności
rozwiązał system SmartReactor
u dystrybutora materiałów budowlanych



WYZWANIA

Zmniejszenie manualnej obsługi procesu zarządzania należnościami do minimum

Zmniejszenie nadmiernego ręcznego procesu rozrachunków z klientami, skrócenie czasu obiegu dokumentów i informacji o kliencie, od 60 do 120 kliknięć musiał wykonać pracownik, by wykonać zadanie.

Zadbanie o płynność finansową i zmniejszenie spraw trafiających do twardej windykacji

Uniknięcie wpisywania klientów do KRD czy realizacji windykacji twardej i przekazywania klientów do ubezpieczeń czy faktoringu.

Ułatwienie pozyskiwania informacji o należnościach z rozproszonych źródeł

Pracownik windykacji obsługuje w swojej pracy wiele systemów, jak np. ERP, CRM, Excel, aplikacje wywiadowni, ubezpieczalni, faktorów, ERIF, KRD itp. Rozproszenie informacji o kliencie w tych aplikacjach wymusza na pracownikach nadmierne kierowanie energii na pozyskiwanie i obrobienie danych, na prace administracyjne związane z realizacją zadań w obszarze należności.

WYNIKI

50% - o tyle zmniejszyła się liczba zadań wykonywanych manualnie przez pracowników w pierwszym miesiącu

Informacje o należnościach z 12 źródeł danych w jednym miejscu, pełna centralizacja informacji

80% zadań każdego dnia system tworzy automatycznie dla pracowników

100% pracy na aktualnych danych - dzięki inteligentnej integracji i automatyzacji

Ponad 60% zadań system realizuje automatycznie za pracowników

100% gwarancja standaryzacji pracy w obsłudze klienta zewnętrznego i wewnętrznego



Grupa 3W jest liderem na rynku sprzedaży materiałów budowlanych do klienta profesjonalnego w Polsce. Zajmuje się kompleksową obsługą małych, średnich oraz generalnych wykonawców i deweloperów. Realizuje inwestycje w całej Polsce, oferując i doradzając najlepsze rozwiązania dla budownictwa.



ROZWIĄZANIE

Znalezienie kompleksowego narzędzia do zarządzania należnościami, które pomoże klientom regulować płatności w terminie i dzięki, pełnej informacji o kliencie w jednym miejscu, pozwoli na zastosowanie inteligentnej, spersonalizowanej automatyzacji per klient i pracownik. Dodatkowo pozwoli na utrzymanie windykacji wewnątrz organizacji, by mieć nadzór nad procesami i wspierać w ich realizacji zgodnie z przyjętymi standardami. Narzędzie to powinno umożliwiać obsługę każdego etapu życia należności od scoringu, przez monitoring, windykację, ubezpieczenie

należności, faktoring, aż po postępowanie prawne i komornicze z uwzględnieniem zewnętrznych kancelarii, dla których udostępnia się dedykowany moduł. Każdy etap życia należności powinien być obsługiwany na aktualnych danych w jednej przestrzeni cyfrowej. System powinien również dostarczać pracownikom pełną i aktualną informację o każdej należności na każdym etapie jej życia, zapewnić płynny przepływ informacji nie tylko pomiędzy pracownikami windykacji czy prawnikami, ale pomiędzy wszystkimi interesariuszami zagadnienia należności w firmie.

**Zapoznaj się z poniższym case study
i sprawdź jak to osiągnąć!**



Ranga i wyzwania w obszarze należności

Aktywne zarządzanie należnościami to zagadnienie, które ma ogromne przełożenie na wiele obszarów firmy, ponieważ może mitygować ryzyka, mocno zwiększać potencjał sprzedażowy i ekspansji firmy, a przede wszystkim budować pozytywne doświadczenia klientów końcowych i wewnętrznych. To obszar istotny nie tylko pod kątem bieżącego monitorowania i reagowania na opóźnienia w zapłacie, ale również wymagający nieustannego analizowania czynników zewnętrznych, prognoz rynkowych i zmian w tendencjach klientów. Koniecznym jest również szybkie identyfikowanie potencjalnych ryzyk w obszarze należności, a do tego potrzebne jest szybkie pozyskiwanie wszystkich niezbędnych i przede wszystkim aktualnych danych z wielu baz jak wywiadowanie, ubezpieczalnie, factorzy, CRM, ERP, KRD, ERIF itp. Warto się również przyjrzeć procesowi obsługi należności w firmie pod kątem zadań, które wymagają bezpośredniego kontaktu z klientem lub odpowiednim pracownikiem. Wiele z działań, które na końcu tworzą te zadania można zautomatyzować w celu podniesienia efektywności pracy oraz skuteczności odzyskiwania należności.

Nawet 80% zadań dla pracowników tworzonych jest automatycznie w wyniku monitoringu wskaźników i wielowariantowości.

Dobre zarządzanie należnościami ogranicza również szkodowość, ilość spraw oddawanych do windykacji zewnętrznej i do ubezpieczyciela. Wpływa to na lepsze warunki do renegotiacji polisy ubezpieczeniowej zarówno w zakresie kosztów, jak i wielkości nadawania limitów oraz pomaga

w utrzymaniu długotrwałej, stabilnej współpracy z ubezpieczycielem. Ubezpieczenie nie zwalnia bowiem z wykonywania rzetelnej i skutecznej pracy związanej z odzyskiwaniem należności.

Dotychczasowy proces manualnej obsługi procesów windykacyjnych w 3W był uciążliwy, pomimo używania nowoczesnych systemów ERP, zajmował pracownikom mnóstwo czasu i nie zawsze był w pełni efektywnie realizowany. Liczna korespondencja z klientami, przypomnienia o zbliżających się terminach płatności, przygotowywanie i wysyłanie wezwań do zapłaty, przygotowywanie zestawień, raportów bardzo obciążały pracowników. Dodatkowym problemem było rozproszenie informacji o przepływie należności, pozyskiwanie ich z wielu różnych źródeł. Utrudniało to zarówno zbieranie pełnych danych o należnościach, jak również identyfikowanie potencjalnych zagrożeń i wykonanie wiekowania należności. Proces windykacyjny był wystandaryzowany, ale nie był zdigitalizowany, więc manualna kontrola tego procesu, obsługiwanie procesu w wielu systemach i zbieranie informacji pomiędzy bazami, plikami i różnymi źródłami danych wymagało ogromnych nakładów pracy.

Średnio 80 kliknięć per faktura by utworzyć zadanie!

Windykacja z pozoru wydaje się prostym zagadnieniem, jednak za większością odzyskiwanych należności kryje się proces złożony z wielu zadań i czynności, warunków decydujących o dalszej obróbce faktury czy umowy, raportów, informacji do przetworzenia i zaangażowanie wielu osób.

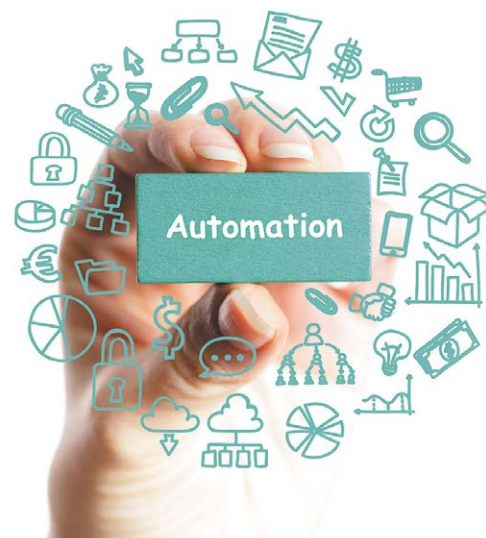
Rozwiązanie - Inteligentna Automatyzacja Windykacji to się opłaca!

“Wdrożenie inteligentnego systemu IT dedykowanego zarządzaniu należnościami, automatyzującego zadania w procesie windykacji i obsługi należności, jest efektywną kosztowo alternatywą do zwiększenia liczebności zespołu. Jednak największą korzyścią związaną z tym wdrożeniem jest uporządkowanie oraz standaryzacja procesu komunikacji z klientami, w efekcie przekładając się na zmniejszenie wskaźnika DSO oraz poprawę "jakości" należności.”

Artur Paleczny, CFO

SmartReactor - każde działanie biznesowe pokryte funkcjonalnością systemu. W samym systemie funkcjonalności jest bardzo dużo – tworzenie promes, harmonogramów, częściowych spłat, powiadomień wysyłanych do klientów, dowolnych dokumentów, szybki podgląd faktur, historia kontaktu czy komunikacja pomiędzy pracownikami itp. Na podstawie zapisanych w systemie scenariuszy SmartReactor generuje zadania dla pracowników zajmujących się windykacją. Wszystko po to, by podnieść jakość obsługi klienta, by klient wewnętrzny i ostateczny był dobrze poinformowany i czuł się zaopiekowany, by pomóc organizować pracę i uwolnić w firmie zasoby na pracę z klientem, a nie administrację i organizowanie sobie pracy, co w konsekwencji ma przyspieszyć spływ należności.

SmartReactor - widok 360 stopni o kliencie w kontekście należności! SmartReactor skupia wszystkie informacje o kliencie w jednym miejscu – pełna informacja o fakturach, należnościach, zaległościach, limitach ubezpieczeniowych, rozliczeniu faktoringu, ocenie ryzyka aż po widok zadań windykacyjnych wykonanych na kliencie przez osoby z różnych działów firmy. SmartReactor to jedna przestrzeń do pracy na należnościach dla wielu osób, platforma pracy, w której system nieustannie zbiera informacje o kliencie w kontekście należności, automatycznie przypomina klientom o płatnościach, automatycznie monitoruje też zagrożenia, wpisy do KRD i procesy windykacyjne. System jest też platformą wymiany informacji o kliencie pomiędzy różnymi działami firmy oraz oddziałami terenowymi. Dodatkowo umożliwia pracownikom, posiadającym odpowiednie uprawnienia, edycję scenariuszy postępowania, dzięki czemu w prosty sposób można dynamicznie reagować na pojawiające się zmiany, dostosowywać scenariusze postępowania do polityki firmy i potrzeb rynku lub stworzyć nowy proces odzyskiwania należności (co istotne, w systemach ERP nie ma takiej możliwości!).



System SmartReactor automatycznie wysyła dedykowane maile i powiadomienia dostosowane do wybranej grupy odbiorców, klasy klientów, pokrywa potrzeby komunikacji i pracy na linii handlowiec - dział windykacji - klient. Dzięki bieżącym informacjom z systemu i automatyzacji procesu handlowcy mają nieustannie, bez konieczności logowania się do systemu (co istotne w pracy terenowej), dostęp do pełnej informacji o aktualnym saldzie rozrachunków klienta oraz ustaleń w zakresie płatności. Dzięki temu nie angażują pracowników działu windykacji w dodatkową komunikację, jak również posiadają pełną wiedzę do prowadzenia sprzedaży obecnej i przyszłej.

Ale to nie wszystko, ponieważ system umożliwia też obsługę unikatowego procesu (odbioru, odzyskiwanie kaucji należności itp.), identyfikując faktury, przypisując je do konkretnego procesu i ułatwiając bieżącą kontrolę w zakresie należności. SmartReactor elastycznie dostosowuje się do różnych firmowych procesów i tym samym pomaga firmie zbudować przewagę konkurencyjną, pokrywać niestandardowe procesy i usprawniać je. Wszystko to sprowadza się do tego, że SmartReactor pozwala lepiej zarządzać należnościami i panować nad procesem, ułatwia odzyskiwanie należności, bez zrażania klienta.

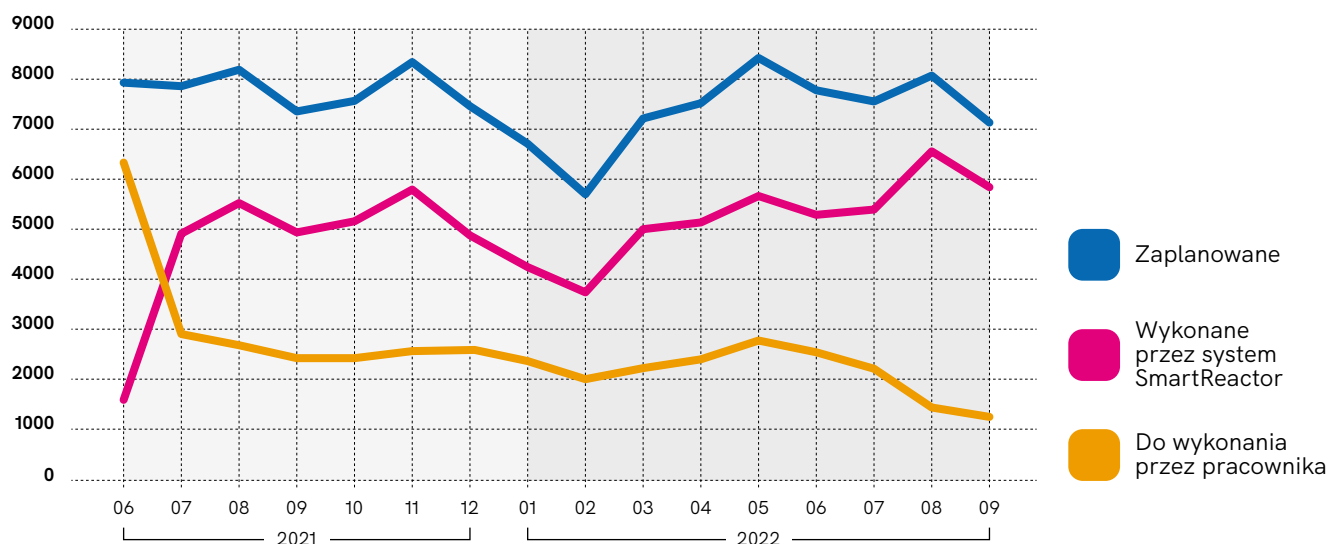
Rozwiązanie - Inteligentna Automatyzacja Windykacji to się opłaca!

Z wyników pracy systemu SmartReactor i jego automatyzacji pracy w obszarze windykacji i zarządzania należnościami korzysta w 3W ok. 200 osób z różnych działów (handlowego, windykacji, księgowości, controllingu, dyrektorzy i kadra zarządzająca), a ponadto kilka tysięcy klientów zewnętrznych. Dzięki wdrożonemu systemowi znacząco poprawił się spływ należności co widać m.in. po mniejszej ilości klientów i mniejszej kwocie należności przekazanych do odszkodowania w porównaniu do rosnącej sprzedaży. SmartReactor pokrywa ok. 80% czynności i zadań realizowanych przez pracowników różnych działów

w procesie odzyskiwania należności, dostosowując je do klas klientów i przyjętych scenariuszy postępowania. System mocno odciążył pracowników od zadań windykacyjnych i umożliwił wygospodarowanie czasu na zadania wspierające sprzedaż. System umożliwia pełną kontrolę stanu rzeczywistego w zarządzaniu należnościami, pracownikom windykacji umożliwia pracę na aktualnych danych per klient, kierownikowi windykacji – per pracownik, klasę klientów, kontrolę skuteczności procesów, a zarządowi – kontrolę należności na poziomie dziennym wraz z kontrolą bieżącą realizacji założonych planów i KPI.

Zadania i czynności realizowane w obsłudze należności

Znaczący spadek ilości zadań realizowanych manualnie przez pracowników oraz ogromną liczbę zadań wykonywanych automatycznie przez system SmartReactor obrazuje poniższy diagram.



Tym samym, dzięki SmartReactor zmienił się sposób i jakość pracy osób pracujących w obszarze należności oraz licznych beneficjentów z różnych działów firmy 3W. System umożliwia realizację najwyższych standardów w obsłudze klienta zewnętrznego i wewnętrznego, współdziałanie i wiarygodność zarówno w stosunku do klientów, jak i ubezpieczalni.

SmartReactor odciążył ludzi od pracy administracyjnej, która wiąże się ze skutecznym odzyskiwaniem należności, zautomatyzował mnóstwo zadań i czynności w codziennej pracy w obsłudze należności. Dzięki wdrożeniu systemu zwiększyła się również płynność współpracy z klientem, płynność sprzedaży oraz przepływ należności w firmie.