



# Robotiseer je debiteurenproces in 5 stappen.

Minder werkdruk, snellere  
betalingen

---

# Hoe kun je het debiteurenproces robotiseren?

Ervaart jullie afdeling debiteurenbeheer toenemende werkdruk of wil je meer uit het bestaande team halen? Bekijk dan hoe je met robotisering repeterende taken in het debiteurenproces kan automatiseren.

Robotisering draagt enorm bij aan ons werkgeluk. In diverse vakgebieden nemen robots steeds meer routineklussen over, zodat wij mensen tijd overhouden voor zaken die er echt toe doen.

Denk bijvoorbeeld aan zelfscankassa's in supermarkten, waardoor het personeel meer tijd heeft voor de klant en de winkel zelf personeelskosten bespaart. Of zelfrijdende robots die pizza's bezorgen. Wil je de DSO versnellen, de werkdruk verlichten en tijd overhouden voor issues die écht de aandacht verdienen? Dan biedt een automatisch debiteurenproces de oplossing. Maar hoe richt je zo'n automatisch debiteurenproces nu succesvol in?

**"Het robotiseren van je debiteurenproces neemt repeterende taken uit handen, zodat er tijd overblijft om écht waarde toe te voegen."**

**Kees-Jan Kortenhoeven** | IT Director at Maxcredible

---

# Robotisering van debiteurenproces, waarom?

Vroeger werden schepen geladen en gelost door kranen, bestuurd door kraanmachinisten. Die zaten urenlang opgevouwen in een klein hokje bovenin zo'n kraan. Inmiddels nemen zelfsturende robotkranen dat werk steeds meer over. Nu zitten medewerkers van de haven samen met collega's in een comfortabel kantoor. Ze houden via beeldschermen in de gaten hoe het laden en lossen verloopt. Als het moet, grijpen ze in.

Ditzelfde gebeurt bij een automatisch debiteurenproces. Het repeterende en administratieve werk waar medewerkers energie aan verliezen, neemt de software over. Via het beeldscherm houdt de afdeling debiteurenbeheer in de gaten hoe facturen worden gemaakt, verstuurd en automatisch worden opgevolgd via diverse kanalen. Gaat er iets mis? Dan grijpen ze in. Zo houdt het team tijd over voor activiteiten die energie opleveren of waarde toevoegen, zoals het oplossen van disputen of het aanscherpen van processen.



---

# Voordelen van een automatisch debiteurenproces.

**Volgens recent onderzoek wordt ruim de helft van de facturen binnen de B2C en B2B niet binnen de betaaltermijn voldaan. Dat kan allerlei redenen hebben: de klant is het niet eens met de factuur, er zijn te weinig digitale betaalopties of de klant is het gewoonweg vergeten.**

Wat de reden ook is, het mag duidelijk zijn dat de afdeling debiteurenbeheer haar handen vol heeft aan het opvolgen van facturen. Zeker nu steeds meer bedrijven en consumenten financieel minder slagvaardig zijn door de huidige coronacrisis, is het belangrijk om grip te houden.

Robots en automatisering kunnen de speelruimte van debiteurenbeheerders vergroten door routinematige taken van ze over te nemen. Denk bijvoorbeeld aan het genereren van offertes en facturen, opvolgen van facturen, verwerken van betalingen, data-entry en het maken van rapportages.

Niet alleen houdt de afdeling meer tijd over om waarde toe te voegen. Robots zijn nooit ziek, maken geen schoonheidsfoutjes en werken ook nog eens 24-7 door. Daarnaast is software in staat grote hoeveelheden data te analyseren. Dit wordt weer gebruikt om de segmentatie of het aanmaanproces te verbeteren.

Onderzoek toont aan dat het automatiseren van facturatie en debiteurenbeheer leidt tot 51% snellere betaling en 46% lagere kosten. Bovendien is de betaalreis voor klanten duidelijker, wat de klanttevredenheid ten goede komt.

---

# Stappenplan robotisering debiteurenbeheer

Maar hoe richt je zo'n automatisch debiteurenproces nu succesvol in? Met onze slimme software en de volgende stappen is ook jullie afdeling in no-time gerobotiseerd!

**46%**

"Het automatiseren van je debiteurenbeheer leidt tot wel 46% aan besparingen op je huidige debiteurenkosten en klanten betalen 51% sneller."

---

# Stap 1.

## Digitale offertes, orders & overeenkomsten.

In praktisch elke organisatie zorgt miscommunicatie tussen sales, klanten en de afdeling debiteurenbeheer tot problemen met facturen. Sales maakt bijvoorbeeld ingewikkelde afspraken die niet worden doorgegeven of lastig te verwerken zijn in het systeem.

Gevolg? De factuur komt niet overeen met de afspraak en de klant dient een klacht in. Voordat de juiste factuur is verstuurd en betaald, zijn we 4 weken verder. Dit soort situaties hebben veel impact op de DSO en werkdruk.

Kortom: hoe eerder je in het order-to-cash proces gebruik maakt van software om het beleid te automatiseren, des te minder fouten en ontevredenheid er ontstaat. Met slimme debiteurensoftware kun je het hele offertetraject digitaliseren en automatiseren. Van het maken van een offerte, tot aan digitaal tekenen en het opslaan van contracten.

"Door het offertetraject te digitaliseren, voorkom je een hoop problemen verderop in het proces," aldus Kees-Jan Kortenhoeven, IT Director bij Maxcredible.



---

# Stap 2.

## Stem je flow, kanalen en communicatie af op klantgroepen

Iemand die net een nieuwe auto heeft gekocht, hoef je geen flyer te sturen met de nieuwste BMW's. Daarom wordt bij marketing de boodschap, de timing en het kanaal afgestemd op de ontvanger voor de beste ROI. Ook binnen debiteurenbeheer behaal je beter resultaat wanneer je de betaalreis afstemt op het gedrag en profiel van de betaler.

### Maak klantgroepen en stem kanalen af

Zo kun je studenten het beste een betaallink sturen via een SMS of whatsappje, terwijl bedrijven misschien liever een elektronische factuur of betaallink ontvangen. Bij studenten kun je het beste incasseren als de 'stufi' is gestort, terwijl bedrijven weer hun eigen betaalmomenten hanteren. Mensen die sneller betalen door een belletje, wil je benaderen met interactieve calls via robots of juist met een persoonlijk gesprek.

De boodschap is duidelijk... voor het effectief incasseren van betalingen, moet je de tone-of-voice, het kanaal en de timing afstemmen op de klant. Maar je kunt moeilijk elke klant individueel opvolgen. Daarin kunnen robots helpen!

---

## Gebruik software voor afgestemde betaalreis

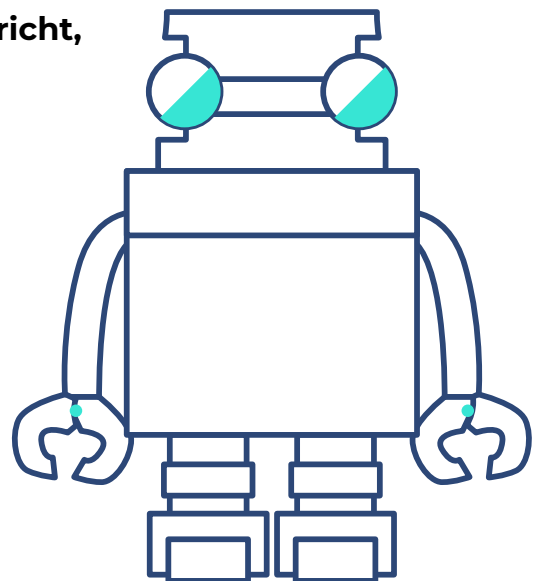
Met slimme software maak je gemakkelijk diverse klantgroepen aan. Vervolgens stem je de betaalreis precies af op de ontvanger voor het snelste resultaat. Denk aan variaties in het kanaal, de tone-of-voice, het moment, en strakke of juist minder strenge aanmaningen.

Hoe je de klantgroepen indeelt bepaal je zelf. Voor sommige bedrijven is het nuttig om datastromen te koppelen, zoals credit checks en historisch betaalgedrag, en de klantgroepen hierop te baseren. Maar je kunt ook klanten indelen op basis van kenmerken, zoals leeftijd of regio.

## Kenmerken waarop andere bedrijven hun betaalgroepen inrichten:

- ✓ Leeftijd of bedrijfskenmerken (grootte, sector)
- ✓ Betalingsrisico (historisch betaalgedrag, credit checks)
- ✓ Land of regio
- ✓ Bestaande versus nieuwe klanten

**Als je eenmaal je klantgroepen hebt ingericht, kunnen de (ro)bots aan de slag!**





---

# Stap 3.

## Kies voor een automatische aanmaning

**Bij de afdeling debiteuren gaat er veel tijd verloren aan routinetaken, waarmee medewerkers weinig extra's kunnen toevoegen. Dit geldt met name voor het opvolgen van openstaande facturen.**

### Laat de robot het vuile werk doen!

Klanten zijn vaak de factuur vergeten of de betaling komt 'even niet uit'. Een kattebel van de afdeling debiteuren is zeker noodzakelijk, maar het voegt weinig extra's toe om alle herinneringen met de hand te versturen. Met slimme software treedt het aanmaanproces automatisch in werking op basis van hoe je de klantgroepen hebt ingericht. Bij MaxCredible krijg je een uitgebreide toolkit aan kanalen voor effectieve opvolging:

- Brief
- eFactuur
- Betaallink
- Whatsapp
- Telefoon
- Computer gestuurde telefoon

Vervolgens meet je het effectief van elk kanaal, zodat je blijft optimaliseren.

### Hou tijd over voor issue-management

Met automatische opvolging worden klanten via effectieve kanalen herinnerd aan de rekening, wat leidt tot snellere betaling. Ook voorkom je dat klanten plots een incasso ontvangen. Zo kun je bijvoorbeeld een minimaal aantal contactmomenten instellen voor een incasso. Klanten krijgen tijdig herinneringen en zelf hou je tijd over voor persoonlijk contact en issue-management.

---

# Stap 4.

## Maak een slim proces voor disputen

**Disputen over facturen zorgen dikwijls voor trage betalingen, veel extra werk en hoge incassokosten. Een dispuut kan bijvoorbeeld gaan over een verkeerd geleverd product, een klacht of een fout op de factuur.**

### **Handmatig dispuutmanagement leidt tot vertraging**

Zolang de klacht niet is opgelost, wordt de factuur niet betaald. In het ergste geval kan slecht dispuutmanagement zelfs leiden tot klantverlies.

Daarom is het zaak om de klacht zo snel mogelijk aan te pakken. Wanneer dit proces volledig handmatig plaatsvindt, is dat niet altijd even eenvoudig.

- Klachten komen te laat of niet door.
- Het is niet duidelijk wie verantwoordelijk is voor de klacht.
- De verkoper is ziek.
- Een klant blijft aanmaningen krijgen, terwijl de klacht terecht is.

En ga zo maar door.



---

## Voorbeelden van automatisch dispuutmanagement

Met het automatiseren van dispuutmanagement, los je als bedrijf klachten veel sneller op. Enkele voorbeelden van hoe je zo'n proces eruit ziet met slimme software:

- Het opvolgen van facturen stopt automatisch bij een klacht.
- Per issue-categorie geldt er een maximale oplostijd.
- De issue wordt altijd geregistreerd en toegewezen aan een oplosser.
- Wordt de issue niet tijdig opgelost? Dan gaat het traject vanzelf weer lopen: automatische mails, telefoontjes, enzovoorts.

Door deze automatische en digitale dispuutverwerking worden klachten tot wel 61% sneller opgelost. Dat niet alleen! Ook komen inzichten over structurele issues sneller bovendrijven, zodat de oorzaak van het probleem wordt aangepakt.

## Voorbeeld van automatisch dispuutbeleid:

Issue-categorie	Oplostijd
• Factuur niet ontvangen	• 03 dagen
• Voorstel betalingsregeling	• 03 dagen
• Klant heeft al betaald	• 07 dagen
• Klant heeft contract beëindigd	• 14 dagen
• Factuur onjuist	• 14 dagen
• Ordernummer ontbreekt	• 14 dagen
• Prijs niet conform afspraak	• 14 dagen

---

# Stap 5.

## Automatiseer je analyse, inzicht en rapportage

Een ander belangrijk en tijdrovend onderdeel van debiteurenbeheer is inzicht krijgen in KPI's, prestaties van het team en de status van openstaande facturen.

### Versnipperede data

Als het debiteurenbeheer nog grotendeels handmatig gebeurt, is het lastig om prestaties echt goed in kaart te brengen. De data is versnipperd en het maken van rapportages in Excel is tevens tijdrovend en foutgevoelig. Met robotisering wordt alle data gekoppeld, stel je zelf de rapportages samen en worden rapporten automatisch gedeeld.

### Voorbeelden van automatische inzichten:

- Hoeveel facturen er elke maand openstaan
- Welk bedrag er in totaal is geïncasseerd
- Wat de gemiddelde DSO is
- De DSO per klantgroep
- Welke kanalen effectiever zijn
- Hoeveel disputen er openstaan en wat voor klachten
- Resultaten per call-agent / medewerker van de afdeling
- Disputen per verkoopmedewerker

Kortom: elke stap in de betaalreis is transparant.

---

# Conclusie.

## Waarom moeilijk doen als het makkelijk kan?

**Waarom zou je je team nog langer belasten met terugkerende taken? Laat robots het 'vuile werk' opknappen, zodat er meer tijd is voor klantcontact en impact. Bovendien kun je de betaalreis veel beter afstemmen op het profiel van de betaler. Robotisering van het debiteurenproces leidt daarom tot minder kosten, meer tijd en snellere betalingen. Wat wil je nog meer?**

### **MaxCredible: Toolkit voor de credit manager**

Met de oplossing van MaxCredible automatiseer je voor een klein maandelijks bedrag een groot gedeelte van je debiteurenbeheer. Wij zijn een SaaS-oplossing, waardoor de tool met een paar simpele 'clicks' aangesloten is op al je systemen. Zonder hulp van IT, terwijl je zelf simpel en snel je klantgroepen en inningsproces inricht.

#### **Enkele features:**

- Inrichten van klantgroepen op basis van data
- Een op maat gemaakte betaalreis per klantgroep
- Automatisch kostenefficiënt herinneren (whatsapp, robot calls, SMS, email, en meer)
- Automatisch en effectief dispuutmanagement
- Goede en overzichtelijke rapportages (per KPI, teamlid, dispuut, etc.)

**Neem direct contact op voor een adviesgesprek: +31 20 344 90 70.**

## AAN DE SLAG?

Wil je ook profiteren van robotisering in debiteurenbeheer?

MaxCredible helpt je graag verder! Wij zijn Europese marktleider op het gebied van Customer Credit Management Software, zowel voor B2B als B2C. Onze innovatieve software zorgt ervoor dat bedrijven hun order to cash cyclus significant versnellen, disputen en incasso's terugdringen en hun credit management kosten flink reduceren.

Hoe? De software automatiseert het credit management proces voor 100%. Het vervangt manueel werk met handige workflows en brengt first contact tot aan betaling in kaart door alle systemen aan elkaar te koppelen. Dit alles zonder grote investeringen of onderhoudskosten. Je betaalt alleen een maandelijkse licentie fee per gebruiker voor onze SaaS-oplossing. Geen maatwerk, geen extra kosten, wel snel resultaat! [Bekijk hier onze video.](#)

Wil jij ook sneller betaald krijgen, (incasso)kosten terugdringen, de klanttevredenheid verbeteren en meer blije medewerkers op de werkvloer? Neem dan direct contact op voor een [demo](#).

**Johan huizingalaan 400**  
**1066JS Amsterdam**  
**Sales: [sales@maxcredible.com](mailto:sales@maxcredible.com)**  
**Telefoon: +31 20 344 90 70**

