

## Case Study Perfection

### Over Perfection Automatiseringen

Perfection Automatiseringen is een automatiseringsbedrijf met duidelijke kernwaarden: eerlijk, behulpzaam en betrouwbaar. Er zijn veel bedrijven die dat roepen, dus napraten heeft geen zin. Je springt er pas uit als je ook wáár maakt wat je zegt. Perfection is in de afgelopen 22 jaar uitgegroeid tot een bedrijf van 35 medewerkers. Perfection heeft de kennis, kunde en ervaring in huis om bedrijfsprocessen met behulp van automatiseringsoplossingen te optimaliseren en door inzicht in nieuwe ontwikkelingen hierin blijvend te innoveren. De totaaloplossingen die Perfection adviseert bestaan uit uitgebalanceerde samenstellingen van hard- en softwareproducten en hoogwaardige dienstverlening waarmee de wensen van onze klanten kunnen worden gerealiseerd en waarmee rendabiliteit en continuïteit wordt geboden.

### Slim debiteurenbeheer

De afgelopen jaren heeft Perfection voor haar debiteurenbeheer een systeem ontwikkeld dat zijn vruchten afwerpt. Door een slimme combinatie van Orbis TaskCentre en Exact Synergy heeft Perfection haar creditmanagement goed onder controle.

De gehele procesgang bestaat uit maar liefst 12 stappen, waarvan ruim de helft door TaskCentre worden afgehandeld. Uitgangspunt is dat de basis goed dient te zijn zodat de vervolgstappen een beter rendement opleveren.

### Het proces:

1. Bij een order wordt er een e-Synergy verzoek aangemaakt en het getekende document als bijlage gekoppeld.
2. Vervolgens wordt bij uitlevering van de goederen of het verrichten van consultancy het getekende document voor de ontvangst of verrichte diensten gekoppeld.
3. Als er (klant- of order)specifieke afspraken zijn, bijvoorbeeld een afwijkende betalingstermijn, wordt dit vastgelegd.
4. Het daadwerkelijke startpunt van het debiteurenbeheer is het verzenden van de factuur.
5. De eerste Orbis taak is het versturen van een mail aan de klant waarin gevraagd wordt of men tevreden was met de geleverde goederen of diensten. Deze communicatie wordt in het digitale dossier opgeslagen.

6. Na het verstrijken van de betalingstermijn wordt er door TaskCentre per fax of mail een eerste aanmaning verstuurd. Bij de mail wordt de factuur in PDF formaat als bijlage toegevoegd.
7. Wanneer er geen reactie volgt wordt er een tweede, ietwat indringendere, aanmaning verstuurd.
8. Wanneer na deze stap een reactie en de betaling uitblijft, wordt er door TaskCentre in e-Synergy een taak gegenereerd met een beltaak voor de medewerkers met de rol 'debiteurenbewaking'.
9. Wanneer dit contactmoment geen toezegging of betaling als gevolg heeft, wordt een paar weken later automatisch een bericht gestuurd met een laatste kans om te betalen zonder bijkomende kosten.
10. Vervolgens wordt er bij uitblijven van betaling, wederom volledig automatisch, een bericht gestuurd met een renteaanzegging.
11. Na een controlestap door een MT of directielid wordt er een rentefactuur gemaakt en verstuurd.
12. Enige tijd later wordt er een incasso aanzegging verstuurd.

13. De laatste stap is het overdragen ter incasso. Er wordt door TaskCentre een taak in e-Synergy gegenereerd voor de directie. Vervolgens besluit de directie of het opgebouwde dossier ook daadwerkelijk ter incasso wordt aangeboden. Een Orbis taak verzamelt vervolgens alle benodigde informatie voor het dossier, zoals verstuurd documenten en gemaakte (gespreks)notities.

### **Vrijwel nooit incasso**

In 2010 is het slechts twee keer voorgekomen dat er daadwerkelijk een dossier ter incasso werd aangeboden. Door de uitgebreide en adequate dossiervorming werden beide zaken glansrijk gewonnen. Maar een nog mooier resultaat is, dat het dankzij het in e-Synergy en Orbis TaskCentre vormgegeven proces, vrijwel nooit zover hoeft te komen!

### **Dossiervorming**

Door de uitgebreide dossiervorming, structurele communicaties en het opzoeken van de dialoog met de klant, heeft Perfection een vorm van debiteurenbeheer ontwikkeld die veel tijd en geld bespaart. Door de structurele aanpak is het aantal handelingen verminderd en het betaalgedrag van klanten sterk verbeterd!

### **Tijdbesparing**

Voorheen werd gemiddeld zes uur per week besteed aan debiteurenbeheer, nu is dat teruggebracht naar minder dan een dag per maand. Er blijft nu veel meer effectieve tijd over om klanten persoonlijk te benaderen, en het complete dossier is altijd voorhanden. Door het vervangen van per post verstuurd facturen en aanmaningen door e-mail wordt ca. € 15.000,00 per jaar bespaard!

**RKC Waalwijk** is één van de Perfection klanten die op een soortgelijke wijze haar debiteurenbeheer voert. Vanwege slechte financiële resultaten gedurende de afgelopen jaren moest er flink bezuinigd worden. Zo moest de afdeling administratie van 1,5 naar 1 FTE worden teruggebracht. En dit terwijl het werk zou toenemen. Gelukkig had RKC Waalwijk al eerder een TaskCentre licentie aangeschaft en waren nog niet alle 25 taken ingericht. Ondanks een algehele investeringsstop werd besloten om een uitzondering te maken: vier dagen Orbis consultancy. Voornamelijk door het automatisch digitaal versturen van facturen en aanmaningen wordt er veel op portiekosten maar ook op tijd bespaard. De investering in Orbis TaskCentre en enkele dagen consultancy heeft RKC Waalwijk in zeer korte tijd terug verdiend!