

6 CONSEJOS

PARA MEJORAR LAS CUENTAS POR COBRAR

UNA GUÍA SENCILLA PARA LOS RESPONSABLES DE AR



TABLA DE CONTENIDOS

Introducción	Página 3
Visión general.....	Página 5
#1	Página 6
#2.....	Página 7
#3	Página 8
#4	Página 9
#5	Página 10
#6	Página 11
Beneficios adicionales	Página 12
Conclusión.....	Página 13
Sobre Esker	Página 14

ACRÓNIMOS QUE DEBES CONOCER

IA: Inteligencia Artificial

AR: Accounts Receivable – Cuentas por Cobrar

CEI: Collections Effectiveness Index - Índice de Efectividad del Cobro

CRM: Customer Relationship Management-Gestión de Relaciones con el Cliente

DSO: Days Sales Outstanding - Período Medio de Cobro

EDI: Electronic Data Interchange – Intercambio Electrónico de Datos

ERP: Enterprise Resource Planning - Planificación de Recursos Empresariales

KPI: Key Performance Indicator – Indicador Clave de Rendimiento

RPA: Robotic Process Automation - Automatización Robótica de Procesos

SFTP: Secure File Transfer Protocol - Protocolo de Transferencia Segura de Archivos

INTRODUCCIÓN

ESTE ES NED

Ned es un responsable del departamento de Cuentas por Cobrar (AR), un excelente profesional. Sus objetivos principales son minimizar costes, reducir DSO y mejorar las relaciones con los clientes. El departamento de Ned cuenta con un sistema ERP para ayudarle a lograr estos objetivos. Algo bastante habitual.

Desafortunadamente, hay algunas funciones críticas de AR que el sistema ERP de Ned no puede realizar. Esto provoca cuellos de botella, que origina una mayor lentitud en el cobro y lleva a Ned y a su equipo a sentirse frustrados. ¡Ouch!

¿Ha considerado Ned alguna vez una solución de automatización de las Cuentas por Cobrar?



“Sí, pero soy prudente a la hora de hacer un cambio drástico”, dice Ned. “Nuestro equipo tiene una forma específica de hacer las cosas. Además, nuestro sistema ERP funciona correctamente... me temo que esto añadiría complejidad”.

¿Te ves reflejado en Ned, aunque solo sea un poco?
Pasemos a la siguiente página...

NED



* Período Medio de Cobro a clientes

QUÉ ES LA AUTOMATIZACIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR

Los módulos de AR ofrecidos por ERPs / sistemas de contabilidad, funcionan muy bien para gestionar los datos correspondientes a las Cuentas por Cobrar registrados y realizar otras actividades generales de credit-to-cash (ciclo de crédito a efectivo). Por desgracia, hoy en día se necesita mucho más que eso para gestionar con alto rendimiento un proceso de Cuentas por Cobrar. Ahí es donde una solución de automatización puede subsanar las deficiencias.

En pocas palabras, es una tecnología que te permite automatizar lo que se debe automatizar en el proceso de Cuentas por Cobrar: esas actividades manuales que hacen que tu equipo sea improductivo, tus clientes queden descontentos y tu resultado final sea decepcionante.

Una buena manera de pensar en la automatización es explorando todo lo que NO es:



NO ES UNA SUSTITUCIÓN DE LAS PERSONAS.

El ciclo de AR no puede ni debe ser completamente automatizado. Al contrario, piensa en la automatización más como un miembro del equipo altamente especializado. Uno que nunca se toma un día libre y ayuda a que tu equipo sea más rápido y más estratégico.



NO ES UN REEMPLAZO DE LOS SISTEMAS ERP.

Las soluciones de automatización de AR realmente maximizan el valor de tu sistema ERP, mejorando las áreas en las que se queda corto – automatizando informes, flujos de trabajo y entregas de facturas.



NO ES DIFÍCIL DE UTILIZAR O INSTALAR.

Al ser una solución basada en la nube, puede instalarse rápidamente con un mínimo empleo de recursos de TI. Su configuración simple e intuitiva, se puede adaptar al modo de trabajar que ya se tiene. Y no tienes que ser técnico para utilizarla.

50% de la empresas

¿Todavía dependen de procesos manuales para gestionar sus facturas?!?

VISIÓN GENERAL

LOS OBJETIVOS DE ESTA GUÍA SON:



Ayudar a los responsables del departamento de Cuentas por Cobrar a desvanecer las dudas de Ned, aprendiendo acerca de las 6 formas en que una solución de automatización de AR puede “cerrar la brecha” que generalmente existe en la gestión de las Cuentas por Cobrar en entornos de ERP tradicionales.

Ayudar a todos los que accedan a esta guía y quieran aprender más sobre los beneficios de la automatización de las Cuentas por Cobrar, a dar un paso hacia su objetivo de lograr una transformación digital significativa dentro del departamento de AR.

#1- AUTOMATIZAR EL ENVÍO DE FACTURAS & DOCUMENTOS JUSTIFICATIVOS.

Conseguir que los clientes reciban sus facturas es el primer paso para recibir el cobro. Y aunque la mayoría de los sistemas ERP tienen una funcionalidad para facilitar algunas partes de este proceso, simplemente no pueden llegar a hacer lo que permite una solución de automatización: enviar automáticamente las facturas y documentos justificativos en los formatos preferidos por el cliente (por ejemplo, correo electrónico, correo postal, fax, EDI, etc.).

Las soluciones de automatización de AR de más alto nivel se integran directamente con los sistemas ERP, lo que permite realizar la facturación mediante una impresora virtual, partiendo del flujo de facturas procesadas en el ERP, todo mientras se ayuda a minimizar tareas tediosas como clasificar, doblar, sellar, enviar por correo las facturas y otras.

BENEFICIOS PARA EL EQUIPO DE CUENTAS POR COBRAR

- Rastrear en tiempo real cualquier factura o documento asociado a la misma
- Enviar alertas automáticas a clientes cuyas facturas aún no se han abierto
- Subir el contenido de las facturas de forma automática al portal de proveedores de tus clientes gracias a la tecnología RPA

BENEFICIOS PARA LA EMPRESA

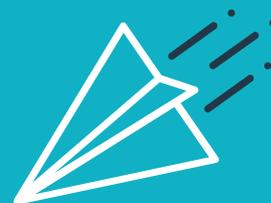
- Cumplir con las regulaciones y estándares de seguridad y cumplimiento (HIPAA & HITECH, EU-US Privacy Shield, ISO 27001:2013, SSAE 18 & ISAE 3402, etc.)
- Disminuir el soporte interno y los costes de envío de facturas
- Facilitar a los clientes la adopción de la facturación electrónica

BENEFICIOS PARA EL CLIENTE

- Recibir facturas en el formato que prefieran
- Posibilidad de pasar a la facturación electrónica a su propio ritmo
- Evitar la interrupción o desorganización de sus procesos de Cuentas por Pagar existentes

¿QUÉ ES LO MÁS IMPORTANTE?

Los equipos de alto rendimiento que utilizan la facturación electrónica, reportan un **DSO de 26 días menos** que el conseguido por los de bajo rendimiento.²



#2- REGALAR A TU EQUIPO UNA VISIÓN CLARA Y COMPLETA DE SU DÍA.

¿Notas adhesivas? ¿Hojas de cálculo? [Revisa el calendario]. ¡Estamos en 2020!

Si este es el mejor ERP o sistema de contabilidad que se puede ofrecer a los miembros del equipo de AR para "organizar" sus tareas diarias, permítenos sugerir una alternativa: la automatización de las Cuentas por Cobrar.

Las soluciones de automatización de AR funcionan de manera similar al uso que hacen otros departamentos del software CRM, en este caso, para gestionar las funciones del flujo de trabajo. Y uno de los valores más simples pero estratégicos que proporcionan, es dar a los equipos de AR una instantánea clara y completa de su día. A quién llamar, por dónde empezar, qué novedades hay... todo está ahí, solo hay que "hacer clic" en un botón. Incluso Ned tendría que estar de acuerdo: esto es verdaderamente genial.

LISTA DE TAREAS DIARIAS

A continuación se muestra un ejemplo de cómo podría verse una lista de tareas pendientes.

Listas como estas se pueden personalizar para añadir cualquier otra tarea que sea importante para tu organización.



Lista de tareas • [Todo](#) • [Mi lista](#)

Respuestas de clientes pendientes	12	Ver	⚙️
Reclamaciones de pago necesarias	32	Ver	⚙️
Causa de impago: Motivos de retraso	14	Ver	⚙️
Causa de impago: Impugnada	✓	Listo	🔄
Finalización de tareas manuales	✓	Listo	⚙️
Facturas atrasadas +60 días	2	Ver	🔄
Clientes por encima del límite de crédito	7	Ver	🔄
⚙️ Establecer preferencias de "Mi lista"			

#3- ENVIAR RECORDATORIOS AUTOMÁTICOS A LOS CLIENTES.

Los ERP / sistemas contables tradicionales ofrecen pocos o ningún flujo de trabajo automatizado para simplificar y agilizar la gestión de cobro posterior a la venta. De hecho, solo el 16% de las empresas tienen una gestión automatizada que envía las reclamaciones a los clientes³. Para los Neds que hay por el mundo "así es como son las cosas", pero esto no significa que tengan que serlo gracias a soluciones inteligentes de automatización de las Cuentas por Cobrar.

Una funcionalidad integrada como el envío de recordatorios automáticos, proporciona una forma simple pero dinámica de ser proactivo con los clientes para que no retrasen el pago y libera al personal del trabajo tedioso de las búsquedas manuales de las cuentas de clientes.

ESTE ES EL ASPECTO DE UN CORREO ELECTRÓNICO DE RECORDATORIO A CLIENTES

Es mucho más que un simple e-mail. ¡Mira todo que puedes hacer!

Incluye el "rating del pagador" de los clientes para conseguir captar su atención.

Personaliza el mensaje para que tus clientes conozcan las acciones específicas que te interesa que realicen

Quita del email los detalles de la operación, de modo que el cliente tenga que entrar al portal para verlos.



ABC Company,
Gracias por hacer negocios con Amazing Widgets. Las siguientes tablas resumen su cuenta abierta con nosotros.
Por favor, utilice los enlaces que le proporcionamos si desea realizar alguna acción como programar un pago, pagar con tarjeta o hacer alguna pregunta.

Rating del pagador	Excelente			★★★★	Dentro de 5 días de fecha de vencimiento
A partir de	Vencido	Vto.a 7 días	Otro A.corr.	Saldo contable	
Mar 20	£459.00	£808.00	£0.00	£1,267.00	Ver el estado de tu cuenta completo



Los usuarios también tienen la capacidad de dirigir "mensajes masivos" a todos los clientes que necesitan recordatorios de pago (ahorrando mucho de tiempo y energía). Además, el texto del asunto del correo electrónico se puede personalizar para enviar un mensaje más específico.

#4- RASTREAR LA CAUSA RAÍZ DE LOS RETRASOS EN LOS COBROS.

En un entorno ERP clásico, los usuarios pueden identificar facturas atrasadas o no conformes, pero no ofrece la posibilidad de rastrear y gestionar la causa por la que el cliente no está pagando a tiempo, al menos sin invertir en un módulo adicional del ERP. Una solución automatizada te ayuda a evitar “entretenerse” con este juego de adivinanzas gracias a las herramientas de análisis de causa raíz.

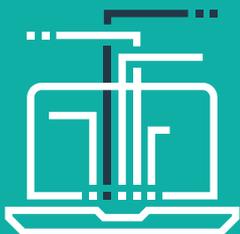
Desde una interfaz intuitiva, los usuarios pueden crear directamente una lista de categorías para el “Motivo del Retraso”, que luego pueden rastrear y analizar con el fin de identificar posibles defectos en el proceso interno u organización. ¡Ningún detalle se te escapará de entre las manos!

Análisis de causas: Motivos de retraso Print

71,3 % Motivos de retraso

Filtrado por intervalos de fechas (Desde el principio del año) 01/01/2020 - 16/06/2020

	% de las facturas	N.º de facturas	Importe total
No se puede localizar al cliente	22,6 %	14	200.733,70 EUR
El cliente no recibió la factura	14,5 %	9	132.416,32 EUR
Impugnación del cliente	16,1 %	10	119.410,08 EUR
El cliente no tiene el dinero	16,1 %	10	131.277,92 EUR
El cliente tiene preguntas sin contestar	16,1 %	10	136.975,00 EUR
Número de OC falta o no es válido.	14,5 %	9	117.906,22 EUR
Total		62	838.918,25 EUR
Ninguna causa introducida		25	



ESTO NO ES TODO...

Según sea el ERP, compartir anotaciones relacionadas con la cuenta del cliente, el crédito, y los esfuerzos de cobro, no siempre es fácil y puede resultar costoso. Afortunadamente, una solución de automatización de Cuentas por Cobrar permite a los usuarios autorizados tener acceso ilimitado a las notas críticas que se han registrado de las llamadas (como las razones de retraso). Recopilar toda esa información y guardarla en un lugar centralizado también facilita el trabajo cuando es necesario escalar la respuesta o cuando se producen disputas sobre las facturas.

#5- MEDIR KPIS (MÁS ALLÁ DE CALCULAR SOLAMENTE EL DSO).

Esto es lo que los responsables de AR como Ned deben entender: hay otros aspectos a considerar cuando se evalúa el desempeño del departamento de Cuentas por Cobrar, además de la rapidez con la que se cobra. Y seguramente, la mayoría de los usuarios de ERP tienen que realizar varios informes para identificar tendencias en métricas que no son el DSO pero, simplemente, no pueden acceder a un análisis de datos estratégico y centralizado como el que ofrecen las soluciones de automatización de AR.

El seguimiento de un conjunto equilibrado de KPIs ofrece una imagen más clara del flujo de caja y garantiza el no centrarse al máximo en una métrica en detrimento de otras. Además, sin la necesidad de que configure informes a medida, no tendrás que depender de recursos de TI o aplicaciones externas.

PANEL DE CONTROL PARA EJECUTIVOS

A continuación, se detallan algunas de las métricas que pueden proporcionar las soluciones de automatización de las Cuentas por Cobrar para rastrear la actividad de cobros:

- ✓CEI *
- ✓DSO
- ✓Total de cuentas vencidas al fin del mes
- ✓Total de facturas no conformes a fin de mes
- ✓Porcentaje de facturas pagadas a tiempo versus pagadas con retraso
- ✓Facturas pagadas (a través de la solución automatizada)
- ✓Llamadas de recuperación de cobro registradas
- ✓Recordatorios de pago enviados
- ✓PDF solicitudes y mensajes de clientes recibidos



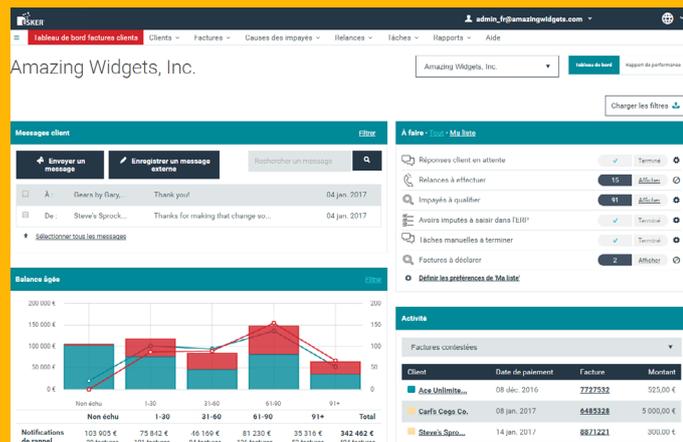
*Indice de Efectividad del Cobro

Recordatorio: los acrónimos están relacionados en la página 2.

#6- OFRECER A TUS CLIENTES UN PORTAL DE AUTOSERVICIO

Según una investigación reciente, cuando los clientes necesitan soporte para un producto o servicio, el 55% están más inclinados a probar opciones de autoservicio en lugar de usar el chat (20%), correo electrónico (16%) o teléfono (8%).⁴ ¿Crees que un ERP / sistema de contabilidad puede ofrecer el tipo de herramientas de autoservicio que actualmente buscan los clientes? Para reflexionar ¿no crees?

Como cabe esperar, una solución de automatización de Cuentas por Cobrar da un paso al frente donde los ERP se quedan cortos, ofreciendo un portal web para que los clientes hagan todo, desde ver el estado de las cuentas y pagar con tarjeta hasta gestionar sus preferencias de pago o presentar una disconformidad.



GESTIONAR FÁCILMENTE LA CONCILIACIÓN

A medida que más y más clientes se benefician de las opciones de pago en línea que les ofrecemos, es importante que consideres cómo gestionar mejor el proceso de conciliación de cobros.

Afortunadamente, las soluciones de automatización de Cuentas por Cobrar pueden facilitar la entrega automática de los pagos liquidados a tu dirección de correo electrónico o mediante SFTP, lo que tú elijas.

BENEFICIOS AÑADIDOS

Las 6 ventajas que acabas de leer son buenas razones para complementar tu sistema ERP actual con una solución de automatización de Cuentas por Cobrar (AR). Sin embargo, no son las únicas que existen.

SIN COSTES OCULTOS

Con los sistemas ERP, siempre existe el riesgo de que tengas que pagar para personalizar el software más allá de la oferta estándar, no ocurre así con la automatización. La mayoría de proveedores de primer nivel de este tipo de soluciones pueden personalizar fácilmente su plataforma en la nube a tu proceso particular, sin costes o compromisos añadidos.

INTERFAZ INTUITIVO

Los sistemas ERP tradicionales son conocidos por alejarse de ofrecer una experiencia de usuario óptima. Sin embargo, las soluciones de automatización de AR avanzadas cuentan con interfaces intuitivas que ejecutan todo lo necesario para llevar a cabo una gestión eficaz de Cuentas por Cobrar, con solo hacer clic en un botón.

CONSTRUIDO PARA EL ÉXITO FUTURO

Los beneficios de la automatización de AR van más allá de hacer las cosas de una forma más rápida e inteligente. Se refieren también al éxito a largo plazo que surge de todas esas "pequeñas" mejoras:

- Un equipo con mayor autonomía sobre sus actividades diarias
- Clientes más felices y con mayor confianza en tu equipo y en tu empresa en general
- Infraestructura que incluye menos restricciones tecnológicas, mayor flexibilidad y fortalecimiento de la seguridad global
- Nuevas oportunidades gracias a la mayor probabilidad de crecimiento del negocio a través de una experiencia de cliente mejorada



CONCLUSIÓN

NO SEAS COMO NED.

Es inteligente ser prudente. Y la automatización de las Cuentas por Cobrar podría no ser lo más adecuado para todas las empresas. Pero no dejes que el miedo al cambio impida que tu departamento de Cuentas por Cobrar alcance su máximo potencial. Hay muchas cosas que te pueden encantar de una solución de automatización. Si estás sintiendo esa atracción y quieres dar el siguiente paso para aprender más, estamos aquí para lo que necesites, encantados de ayudarte.

Contacta con nosotros

FUENTES

¹ Automating AP/AR Financial Processes — User Feedback on the Real ROI. (2014). AIIM. PDF file.

² The Benefits of Automating Your Invoicing Process: How Automation Impacts KPIs (2018). APQC. PDF file.

³ 2015 B2B Billing & Collections Guide: 15 Key Benchmark Survey Takeaways (2015). TermSync. PDF file.

⁴ Guide to Mastering Intelligent Customer Service. (2016). Coveo. PDF file.



SOBRE ESKER

LÍDER MUNDIAL EN SOLUCIONES DE AUTOMATIZACIÓN DE PROCESOS IMPULSADOS POR IA

Esker es una empresa líder en el mundo de software de automatización de procesos basada en IA que ayuda a los departamentos financieros y de atención al cliente a transformar digitalmente su ciclo de aprovisionamiento (P2P) y su proceso integral de ventas (O2C). Empleado por más de 6.000 empresas de todo el mundo, las soluciones de Esker incorporan tecnología de inteligencia artificial (IA) para impulsar una mayor productividad, una mejor visibilidad, un menor riesgo de fraude y una mejor colaboración interna, con los clientes y con los proveedores. Fundada en 1985, Esker opera en América del Norte, América Latina, Europa y Asia-Pacífico. La sede central se encuentra en Lyon (Francia), la sede de los Estados Unidos en Madison, Wisconsin, y la sede española en Madrid. En 2019 Esker generó 104 millones de euros en ingresos por ventas.





www.esker.es