

12 CONSEJOS

PARA MEJORAR LA TASA DE ADOPCIÓN
A LA FACTURA ELECTRÓNICA



ALCANZAR EL ÉXITO CON LA ESTRATEGIA CORRECTA

Hay varias razones por las que los clientes son lentos en adaptarse a la facturación electrónica: rechazo al cambio, temor a no cumplir la normativa tributaria, y la incapacidad de su sistema para aceptar y archivar una factura electrónica que se pueda introducir directamente en su solución contable. Afortunadamente, hay varias estrategias para **facilitar el cambio al departamento de cuentas por cobrar y a los clientes**, facilitando el proceso y maximizando el éxito de la digitalización.

**Sin más preámbulos, ¡aquí están los 12 consejos de Esker
para adoptar la facturación electrónica!**

1 CREAR UN PLAN EQUILIBRADO

Parece evidente, pero es importante. Una iniciativa de adopción de la facturación electrónica debe comenzar tras crear el plan de ataque. Para el éxito óptimo, el planteamiento debe ser estructurado y enfocado a tres áreas clave:

- Los **requisitos y las expectativas** del equipo de Cuentas a Cobrar
- Las **metas y los objetivos** de directores, supervisores y empleados
- Las **necesidades de tus clientes** (no tengas miedo de preguntarles, ¡nadie mejor que ellos sabe por qué un plan falló o tuvo éxito!)

2 INICIAR UNA CAMPAÑA DE ADOPCIÓN

Concienciar al cliente es clave. Y eso significa trabajar para desarrollar una campaña de acción rápida, como: **incluir un adjunto** a todas las facturas en papel, listando las ventajas de la facturación electrónica; **añadir un mensaje comercial** en la parte inferior de las facturas en papel, emails, boletines de noticias del cliente, etc., ofreciendo las ventajas; o **incluyendo una promoción de la facturación electrónica en las firmas de email** del equipo financiero, créditos, cobros, etc.



EJEMPLO: Un cliente de Esker creó este mensaje para incluirlo al pie de las facturas en papel y animar la adopción a la facturación electrónica.

TOTAL VENTAS	IMPUESTOS	TASA	PORTES	TOTAL A PAGAR
0,00€	0,00€		0,00€	0,00€

¡Regístrese en la facturación electrónica, ahorre tiempo y proteja el medio ambiente!

Facturación electrónica: Buena para usted, Excelente para el Medio ambiente

Nuestra nueva facturación electrónica le proporciona las ventajas de mayor exactitud, seguridad y puntualidad.

- Envíe un email directamente a otro departamento para preguntas o autorización
- Guarde y archive para búsqueda rápida en cualquier momento
- Más rápido y seguro que el correo tradicional

¡Conéctese para saber más y suscríbase hoy!



3 DIRIGIRLO A LOS CLIENTES CORRECTOS

Cuando vayas a dirigirte a tu audiencia, recomendamos seguir la antigua regla 80-20, identificando el **20% de tus clientes** que generan el **80% de la cantidad facturada**. Este es el grupo con el que tienes que conseguir el compromiso primero; si ellos participan en tus esfuerzos de adopción de la facturación electrónica, es probable que veas mejoras destacables.



EJEMPLO: Un cliente de Esker encontró un **porcentaje de éxito del 85%** cuando sus clientes clave se cambiaron a la factura electrónica.



4 SER PROACTIVO, NO AGRESIVO

Tus clientes saben cuándo están recibiendo el mismo argumento de venta antiguo. Prueba a distinguirte sustituyendo las llamadas automatizadas por conversaciones cara a cara, o envía un email muy personal en vez de acribillarle con comunicaciones poco importantes para ellos. Por último, detecta cuándo tirar la toalla. **Si un cliente dice “no”, no es el fin del mundo.** Además, tu capacidad de gestionarlo respetuosamente te ayudará cuando reconsideren la e-factura en el futuro.

5 DIFUNDIR EL MENSAJE

Aunque tus tasas de adopción sean bajas, que no te impida seguir ofreciendo la facturación electrónica con nuevos clientes y enseñarles sus beneficios. **Desempeña la parte de la empresa progresista** que siempre busca mejorar los procesos anticuados. Puede que no estén interesados de buenas a primeras pero, al menos, sabrán que eres de la clase de empresa comprometida con un servicio de alta calidad.

6 SER EL EDUCADOR

Los clientes, como todo el mundo, no tomarán las medidas del cambio sin entenderlo primero .

Tu tarea es educarles. Algunos clientes pueden tener preocupaciones u objetivos específicos que buscan abordar directamente (p. ej., “ser ecológico”). Esta es otra oportunidad para informarles de los beneficios de la facturación electrónica.

Enfoca tu mensaje de marketing en los beneficios para tu cliente. Una forma de hacerlo es añadiendo un apartado a tu página web, u otra plataforma, para destacar alguna o todas las ventajas.



EJEMPLO: Aquí está lo que un cliente de Esker puso en su página web para educar a los clientes sobre los beneficios de la facturación electrónica.

¿Por qué cambiar a la facturación electrónica?

Simplifica la validación de la factura con un sistema de automatización del proceso de Cuentas a pagar
Pasándose a la facturación electrónica, elimina el manejo de facturas en papel (procesado, registro y archivo). Si dispone de una solución de automatización de facturas, la facturación electrónica elimina la necesidad de escanear las facturas en papel para validación e integración en su sistema ERP.

Obtenga acceso 24/7 a las facturas

Acceda rápida y fácilmente a sus facturas online 24/7 a través de un portal web – para revisar y descargar en cualquier momento y en cualquier lugar.

Reduzca los costos de almacenamiento

Reduzca sus costos de almacenamiento y ahorre espacio archivando electrónicamente sus facturas. Aproveche el archivado seguro durante hasta un año sin costo adicional.

Cumpla la reglamentación gubernamental en más de 40 países

En algunos países, para que las facturas electrónicas sean válidas, deben ser archivadas en formato electrónico e incluir una firma electrónica. Ayudamos a garantizar que todas sus facturas electrónicas cumplan la reglamentación del gobierno.

Vuelvase ecológico

¡Adopte un papel activo en el movimiento para volverse ecológico! Reduzca el impacto medioambiental global de su organización eliminando papel, conservando recursos, consumiendo menos energía y apoyando la sostenibilidad.

¿Sabía que son necesarios 25 árboles para producir una tonelada de papel, que equivale a 200.000 páginas? Actúe responsablemente – tenga en cuenta el medio ambiente y cambie a la facturación electrónica.

¡Comprométase hoy!

7 PROPORCIONAR INCENTIVOS

Para algunos clientes, los beneficios de la facturación electrónica pueden no ser suficientes. Puede que necesiten un pequeño extra para ser seducidos. Por ejemplo, ofrecer un pequeño **descuento de servicio**, entregar una **tarjeta regalo** o, incluso, **organizar una fiesta** en su oficina. Dale rienda suelta a tu creatividad; cualquier cosa que impulse el interés y las tasa de adopción es una idea ganadora.

8 FÁCIL DE ENCONTRAR, FÁCIL DE USAR

Esto es pan comido. Si estás usando un portal para enviar facturas y recibir pagos, asegúrate de que tus clientes pueden localizarlo fácilmente en tu página web. **Si les cuesta encontrarlo, les costará usarlo.** Además, querrás probar tus procesos antes de ofrecerlos a los clientes para garantizar la facilidad de uso, aunque manteniendo disponibles los recursos para ayudar a tus clientes por si le surgen dificultades en el proceso.

OFRECER VARIAS OPCIONES DE PAGO A LOS CLIENTES

No todos tus clientes tienen las mismas capacidades de pago, así que para obtener una adopción lo más próxima posible al 100%, **tus opciones de pago no deben estar limitadas**. Tipos de pago apropiados incluyen tarjetas de crédito y transferencias, así como el uso de las redes electrónicas.



PAGO ONLINE: Integrando directamente una solución de pago de un proveedor de servicios, la solución de Esker permite a tus clientes usar el portal de facturación online para pagar de forma segura facturas “abiertas” usando una tarjeta de crédito, transferencia online, etc.



FOMENTAR Y RECOMPENSAR INTERNAMENTE LA ADOPCIÓN DE LA FACTURACIÓN ELECTRÓNICA

Si la facturación electrónica no es una prioridad para ti, puedes esperar lo mismo de tus clientes.

Incrementa la visibilidad y el interés internos con promociones buenas para la moral, buenas para los clientes, buenas para su empresa.



PUNTOS DE PARTIDA SENCILLOS:

- Anima a otros departamentos fuera de Cuentas a cobrar a impulsar la adopción de la facturación electrónica (p. ej., legal, agentes de ventas, etc.).
- Revisa el porcentaje de adopción de la factura electrónica de forma trimestral para mantener la máxima prioridad.
- Celebra los incrementos en las tasas de adopción de la facturación electrónica con todos los miembros del equipo involucrados.
- Crea incentivos al empleado para generar entusiasmo y sana competitividad para tasas de adopción más elevadas.

FORZAR A LOS CLIENTES A OPTAR POR LA FACTURACIÓN ELECTRÓNICA

Al añadir un nuevo cliente en el sistema, **configura como el método por defecto la factura electrónica**. De esta forma, el cliente tendrá que cambiar a papel de forma activa — incrementando la probabilidad de que permanezca con el valor por defecto.



SOLUCIÓN DESTACADA:

Envío de las facturas

Transmitir las facturas de este cliente

Enviar un ejemplar a estas direcciones de e-mail

Permita que el cliente elija una de las siguientes opciones de envío:

- Archivo adjunto de e-mail
- Fax
- Correo postal
- Publicación en el portal (con notificación por e-mail)

Esta captura de pantalla muestra dónde puedes modificar los ajustes de entrega de un cliente para que la facturación electrónica sea la opción por defecto.

Recepción de las facturas

Condiciones generales de facturación electrónica: Si desea recibir sus facturas en formato electrónico, lea y acepte las condiciones generales especificadas en el enlace indicado abajo.

Condiciones generales

He leído y acepto las condiciones generales de facturación electrónica.

Consulta en línea (con notificación por e-mail)

Seleccione el método de recepción de sus facturas:

- Archivo adjunto de e-mail
- Correo postal
- Fax
- EDI

Esta captura de pantalla muestra dónde tus clientes pueden cambiar su método de recepción de las facturas (si lo desean).

Otra buena idea es **incluir una frase en todos los nuevos acuerdos o contratos de cliente** con una línea de firma pidiendo una dirección de email a la que se pueden enviar las facturas electrónicas. Esta misma frase también se puede incluir en los acuerdos de renovación.

Si tienes la dirección de email de un cliente y nunca han optado por ella, envía un correo postal (¡puedes usar los Servicios de Correo Esker!) que indique algo parecido a:

En [esta fecha] convertiremos a nuestros clientes a la entrega de factura electrónica. Le enviaremos sus facturas a [esta email]. Si esta dirección es incorrecta, o si no quiere recibir sus facturas electrónicamente, póngase en contacto con nosotros antes de [esta fecha].

1 COBRAR UNA TASA POR LAS FACTURAS EN PAPEL

Las facturas en papel son caras. Por eso, para los clientes que insisten en tenerlas, algunas empresas ha aprovechado para **cargarles adicionalmente por el servicio.**

Esta puede ser una opción efectiva, pero tienes que hacerlo con cuidado. Si prevés que será una pesadilla para tu equipo de Atención al Cliente, es probable que no sea la decisión correcta para tu empresa.

¡BUENA SUERTE!

HACER QUE LOS CLIENTES ADOPTEN LA FACTURACIÓN ELECTRÓNICA NO SIEMPRE ES COMO UN DÍA DE PLAYA. PERO CON PACIENCIA, APOYO DEL PROVEEDOR Y PLANIFICACIÓN PROACTIVA, CONFIAMOS QUE PODRÁS OBTENER MAYORES TASAS DE ADOPCIÓN Y OPTIMIZAR LOS RESULTADOS DE TU SOLUCIÓN ESKER.

PARA SABER MÁS, PONTE EN CONTACTO CON NOSOTROS.



www.esker.es/efactura • sales@esker.es

