

“Binnen Canon Business Center zijn we verrast over wat mensen en systemen samen kunnen bereiken”

Jasper Schot – Credit Management Consultant

Canon Business Center (CBC) Nederland is de regionale partner voor een totale bedrijfsoptimalisatie. Maar wat doen ze dan precies?

De missie van CBC is om bedrijfsprocessen binnen organisaties optimaal en efficiënt met elkaar te verbinden. Canon Business Center Nederland acteert als European Premium Partner van Canon en focust zich op het optimaliseren van bedrijfsprocessen door het efficiënt inrichten van informatiestromen en documentbeheer.

Om het regionale karakter van CBC naar voren te brengen heeft CBC zeven centrale locaties in Nederland: Utrecht, Arnhem Nijmegen, Eindhoven, Breda, Goes, Rotterdam en Den Haag. CBC wil ervoor zorgen dat organisaties klaar zijn voor de digitale toekomst. Naast de producten en diensten die CBC hiervoor heeft ontwikkeld, moeten ook al haar afdelingen erop ingericht zijn om aan de klantvraag te voldoen.

Jasper Schot werkt meer dan vier jaar als Credit Management Consultant binnen CBC Nederland en valt met het credit managementteam onder de afdeling Customer Finance. Hij startte zijn interim-opdracht op het moment dat CBC zich aan het oriënteren was op het realiseren van een aantal professionaliseringsslagen op het gebied van het Debiteurenbeheer.

“Klachtenafhandeling verloopt vlekkeloos dankzij CreditManager”
- Jasper Schot

Het reguliere aanmaningsproces via het boekhoudpakket leverde niet de gewenste resultaten op, waardoor er werd besloten om een onderzoek te starten over het implementeren van credit management software.

Jasper Schot besloot om een drietal credit management softwareleveranciers te laten pitchen en na interne evaluatie werd besloten om aan de slag te gaan met CreditManager van Onguard.

RESULTATEN EN VOORDELEN

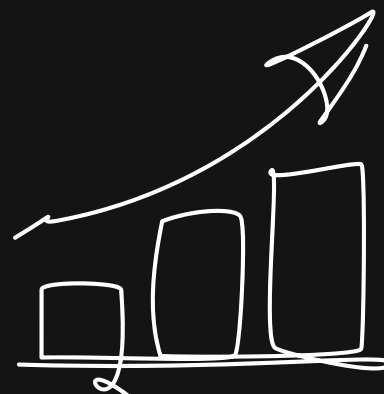
- Daling van de Days Sales Outstanding (DSO) met 400%
- Realisatie van een continue cashflow (CEI > 90%)
- Rapportages worden met een druk op de knop gegenereerd
- Implementatie verliep soepel



In november 2017 heeft Jasper Schot zich als interim consultant bij de afdeling creditmanagement van CBC gevoegd: “Bij aanvang van mijn opdracht waren de administraties van de regiokantoren net samengevoegd. Het nabellen vanuit Excel-lijsten en het agenderen is erg tijdrovend. Vanuit vorige opdrachten was ik gewend te werken met credit management software, zodat de Credit Managers hun handen vrij hadden om grote issues aan te pakken.” Vanuit deze gedachte heeft Schot drie softwarepartijen uitgenodigd die alle drie konden laten zien wat ze in huis hadden. “Onguard was een van de partijen. Ik had al eerder met CreditManager van Onguard gewerkt en was hier bijzonder tevreden over. Bovendien is de organisatie marktleider en dat is niet voor niets. Ondanks dat Onguard niet de goedkoopste op de markt is, weet ik wel dat ze de kwaliteit leveren die onze klanten ook van CBC kunnen verwachten. CBC zat in een groeifase, we kregen meer klanten en dus ook meer omzet. Een betrouwbaar softwarepakket was voor ons een must. Zodoende zijn we uitgekomen bij Onguard en met de implementatie gestart”, vertelt Schot.

JASPER SCHOT

- “CreditManager zorgt ervoor dat geen stap in het aanmaningsproces wordt overgeslagen”
- “Het managen via Excellijsten is omgezet naar het actief managen van ons activiteitendashboard”
- “Van handmatig bij te houden betalingsregelingen zijn wij naar een geautomatiseerd proces gegaan. Daardoor signaleren wij een niet nagekomen regeling eerder en kunnen wij dus sneller anticiperen”



TIJDSWINST

Inmiddels werkt CBC Nederland ruim 3 jaar met CreditManager van Onguard: “We zijn zeer tevreden over de software en de samenwerking met Onguard. In de eerste zes maanden was bijvoorbeeld de DSO al gedaald met 400 procent. Dat is een enorme daling en levert een constante en stabiele cashflow op. Daar zijn we natuurlijk erg blij mee. Daarnaast hebben we nu ook een vast aanmaningsproces met de software.

CreditManager draagt middels het inregelen van aanmaningsworkflows enorm bij aan de professionalisering van ons debiteurenbeheer. Wanneer een factuur onbetaald blijft, gaat er per e-mail een eerste herinnering uit. Vaak gevolgd door een telefonisch gesprek, maar dit is afhankelijk van de hoogte van het openstaande bedrag. Reageert de klant hier niet op dan stuurt de software een aanmaning met eventueel een telefonisch gesprek als gevolg. Wanneer er opnieuw een reactie uitblijft, stuurt de software een ingebrekestelling, deze gaat zowel per email als per post. Daarna volgt nog een laatste belpoging en informeren wij de accountmanager dat de klant het incassoproces ingaat.

De accountmanager kan dan nog een poging wagen via commerciële contacten. Daarnaast is ook de klachtenafhandeling eenvoudig via de software. Voorheen vielen klachten bijna niet te documenteren, maar nu is het in een oogopslag duidelijk om welke reden een factuur niet is betaald en wat de uiteindelijke oplossing is. Openstaande facturen, DSO en klachten zijn belangrijke aspecten van een rapportage die we nu met één druk op de knop genereren en doorsturen naar de CFO. Kortom, de aanschaf van CreditManager heeft ons enorme tijdswinst opgeleverd en een stijging van onze liquide middelen.”

WAAROM ONGUARD

“In goede samenwerking met de Onguard consultant hebben we een zeer snelle en succesvolle implementatie weten te realiseren”, verteld Schot. “Onguard heeft voor ons goed werk geleverd. Zij hebben bijzonder veel verstand van alle IT-gerelateerde systemen in huis, waardoor de implementatie soepel is verlopen.” Voor nu zijn we super tevreden over CreditManager en natuurlijk Onguard: we zijn positief verrast wat de combinatie van mens en systeem ons tot nu toe al heeft gebracht.”

