

Ebook

5 strategie per rendere i processi di gestione del credito e delle riscossioni più efficaci



Table of contents

Introduzione.....	3
#1: Migliorare le credit policy.....	5
#2: Conoscere il proprio cliente	6
#3: Monitorare i propri clienti	7
#4: Flessibilità.....	8
#5. Abbattere i silos	9
Come l'automazione IA può aiutare.....	10
A proposito di Esker	13

Introduzione

L'ambiente economico italiano sta affrontando sfide significative che impattano direttamente la gestione del credito e delle riscossioni. Un report di ATRADIUS evidenzia un marcato inasprimento delle politiche di credito commerciale, con le imprese che si trovano a navigare in un paesaggio segnato da un aumento delle insolvenze e da una crescente incertezza economica.

Le aziende italiane rispondono a questi rischi con strategie più rigide: l'adozione di misure di controllo interno del credito e il monitoraggio della solvibilità finanziaria dei clienti sono diventati essenziali. I ritardi nei pagamenti interessano il 55% di tutte le vendite B2B fatturate, e i crediti inesigibili sono aumentati, incidendo ora sull'8% di tutte le vendite B2B. Come risposta ai ritardi i termini di pagamento sono stati accorciati, portandoli ad una media di 43gg (escluso mercato dell'acciaio), così come sono diminuite le trade a credito, ora attorno al 58% delle vendite B2B.

Tali statistiche non sono solo allarmanti ma richiedono **una riflessione profonda da parte dei credit controller e dei CFO, che devono ponderare attentamente le loro strategie di gestione del credito.**

Di fronte a queste condizioni, è chiaro che rafforzare le strategie aziendali è più che mai necessario. Le imprese devono prepararsi efficacemente per fronteggiare le sfide che i prossimi anni potrebbero presentare, **adottando un approccio proattivo e strategico per garantire la stabilità finanziaria** e il successo a lungo termine.

Un'indagine di PwC ha evidenziato che il **78% dei CEO ritiene il lavoro da remoto una pratica destinata a perdurare**. La virata verso la digitalizzazione e l'automazione non solo resisterà ma sarà cruciale per la resilienza aziendale.

Infrastruttura digitale, flessibilità operativa e benessere dei collaboratori emergeranno come fulcri strategici per le imprese, orientandosi alla crescita sostenibile nel medio-lungo termine.

¹ Atradius, Payment Practices Barometers 2023; Key Trends for B2B Payments and Cashflow (Italy)

² PwC CEO Panel survey. July 2020.

Ecco **5 strategie chiave** e suggerimenti tecnologici che ti aiuteranno a implementare un processo creditizio e di recupero crediti digitale all'avanguardia.

01 Migliorare le credit policy

Rivalutare le credit & collection policy è cruciale per sviluppare un processo credit-to-cash efficace. Il processo dovrebbe basarsi su un piano in linea con le necessità e gli obiettivi dell'azienda, dalle procedure di concessione del credito al sapere come e quando avviare le procedure di riscossione. Le dinamiche aziendali, come l'espansione, le fusioni o i periodi di recessione, **richiedono aggiustamenti** periodici delle politiche per **rispondere adeguatamente ai cambiamenti**.

Una politica di credito definita migliora l'efficacia della gestione creditizia e stabilizza il flusso credit-to-cash, uniformando il trattamento dei clienti attraverso un processo standard. Ciò semplifica le decisioni riguardanti credito e riscossioni, liberando risorse per affrontare situazioni più complesse.

Integrando una chiara politica di credito con i processi O2C (order-to-cash), si assicura che tutti gli stakeholder coinvolti nel processo siano allineati sulle direttive aziendali, garantendo una comunicazione uniforme ai clienti. Una politica di credito ben definita non solo rafforza l'immagine professionale dell'azienda e la relazione con i clienti ma incrementa anche la probabilità di ricevere pagamenti nei tempi stabiliti.

Domande principali da porsi:

- Quali sono le procedure per i tuoi clienti quando richiedono un credito? Sono standardizzate? Quanti clienti sfuggono alle procedure?
- Quali criteri vengono utilizzati per la concessione del credito alle vendite e come vengono adattati i termini?
- Con quale frequenza vengono riviste le condizioni di credito dei clienti?
- Le strategie di incasso sono ben definite? Il portafoglio clienti è segmentato?
- Come si sono evolute le cancellazioni di recente? Qual è attualmente il DSO?

Tech tip:

KPI e dashboard: Monitora le prestazioni dell'AR in tempo reale tramite dashboard intuitive. Questi strumenti offrono una panoramica completa delle metriche chiave, migliorando la conoscenza dei clienti e la revisione delle politiche di credito.

Automazione: Libera il team dalle mansioni ripetitive, come l'invio di solleciti via e-mail, e razionalizza operazioni complesse, quali la gestione delle richieste di credito. Ciò consente di focalizzarsi su casi più complessi, favorendo un follow-up migliore e una gestione della liquidità ottimale.

02 Conoscere il proprio cliente

Dopo aver stabilito una politica di credito e riscossione dettagliata, che orienta le decisioni per vari tipi di clienti, è cruciale conoscere bene il cliente per un'applicazione precisa delle regole. L'onboarding dei clienti diventa quindi un passaggio chiave per costruire rapporti solidi e duraturi.

La raccolta di **dati accurati durante questo processo** è fondamentale per valutare le condizioni di **credito in modo adeguato**, e l'utilizzo di un modulo di richiesta di credito permette di organizzare le seguenti informazioni in maniera efficiente:

- Informazioni e profilo dell'azienda
- Prodotti e servizi che intendono acquistare da te
- Potenziali referenze
- Contatti principali: Ufficio acquisti per gli incassi, chi approva le fatture, ecc.
- Qualsiasi altra informazione rilevante necessaria per completare la valutazione

Non dimenticare di sfruttare anche **l'esperienza del team commerciale** per completare la valutazione del cliente, in quanto è il contatto principale e spesso dispone di informazioni preziose, come acquisizioni recenti o imminenti, accordi di grandi dimensioni o campagne di prodotto e di marketing. Queste informazioni possono rivelarsi utili quando si prendono decisioni sul credito.

Sebbene i dati forniti dal cliente siano essenziali, arricchire il profilo del nuovo cliente con dati di **terze parti è cruciale** per valutarne con precisione la solidità finanziaria. Le agenzie di rating offrono indicatori attendibili sulla situazione economica e sul comportamento di pagamento, consentendo un'analisi approfondita.

Integrare i dati forniti dai clienti con informazioni esterne permette di acquisire una visione olistica del richiedente, facilitando decisioni di credito consapevoli e allineate alle politiche aziendali vigenti.

Tech tip:

Dati centralizzati: la centralizzazione dei dati attraverso una piattaforma dedicata alla gestione del credito consente l'unificazione delle informazioni sui clienti, inclusi i dati di credito da fonti terze, mediante integrazioni API con enti di credito. Questo approccio offre la possibilità di consultare dati essenziali da un unico punto di accesso, agevolando decisioni rapide ed efficaci.

Moduli digitali per le domande di credito: i modelli di domanda di credito personalizzabili consentono di affrontare adeguatamente i diversi profili o lingue dei clienti e di automatizzare l'intero processo di onboarding dei clienti.

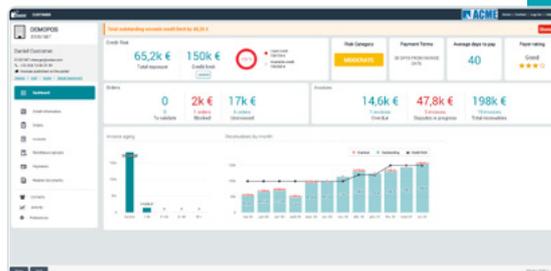
03 Monitorare i propri clienti

La valutazione del credito è un processo dinamico, non un verdetto finale. È essenziale aggiornare periodicamente i criteri di valutazione per riflettere i cambiamenti sia nel contesto del cliente sia in quello aziendale.

Diversi fattori possono influenzare i livelli di rischio. **Monitorare costantemente il rischio e il comportamento del cliente è cruciale** nelle vendite a credito per minimizzare i rischi di insolvenza. Un'attenta sorveglianza permette di adeguare tempestivamente le strategie di gestione del credito e delle riscossioni, garantendo l'efficacia del rapporto commerciale nel tempo.

Gli istituti finanziari offrono insights costanti sul rischio di credito dei clienti, mentre l'analisi dei dati raccolti internamente, come lo storico **pagamenti e l'uso del credito, affina la valutazione del rischio.**

Integrando fonti esterne ed interne, si ottiene un'accurata comprensione finanziaria del cliente, essenziale per guidare decisioni informate nel processo O2C, migliorando significativamente la sua efficacia.



Tech tip:

L'analisi predittiva e gli avvisi automatici rappresentano due pilastri fondamentali nella moderna gestione del credito e delle riscossioni. Attraverso l'uso dell'intelligenza artificiale, è possibile prevedere il comportamento di pagamento dei clienti, valutare i modelli storici per stabilire le probabilità di pagamento future e identificare i livelli di rischio. Questo approccio proattivo consente di prioritizzare efficacemente le attività di recupero, ottimizzando il processo di riscossione.

Gli avvisi automatici, d'altro canto, mantengono le aziende costantemente aggiornate sull'andamento del rischio di credito. Facilitando un monitoraggio attento, questi strumenti assicurano che tutte le informazioni critiche siano gestite, permettendo di aggiornare le procedure di credito e incasso in modo agile ed efficiente.

04

Flessibilità

Gli ultimi anni hanno dimostrato quanto le imprese possano risentire di eventi inaspettati. Per avere successo e superare le fluttuazioni, la flessibilità è fondamentale quando si tratta di procedure di credito e di riscossione.

L'adozione di regole standardizzate assicura l'efficacia e l'adattabilità dei processi, permettendo un'agile **risposta alle variazioni nelle condizioni finanziarie dei clienti**, quali solvibilità, rischio e abitudini di pagamento. È cruciale, quindi, modulare le strategie di credito e recupero crediti in funzione di tali dinamiche.

Minore è il tempo per incassare una fattura scaduta, maggiori sono le chance di evitarne l'insolvenza. **Previsione e adattamento** sono fondamentali per ottenere pagamenti puntuali, e la rivalutazione dell'evoluzione del rischio di un cliente dovrebbe essere effettuata periodicamente.

Segmentare i clienti per rischio e abitudini di pagamento permette di adottare misure mirate, come iniziative di recupero proattivo, restrizioni o autorizzazioni commerciali, e adeguamenti dei limiti di credito, in linea con le caratteristiche di ciascun gruppo.

Un'altra possibile soluzione è la messaggistica mirata per un pubblico specifico, come i pagatori inaffidabili o i clienti con qualche saldo in ritardo. Questo approccio ottimizza il monitoraggio dei clienti e facilita la definizione di priorità nelle operazioni di gestione del credito e nelle attività di recupero, rendendo il processo più produttivo.

Tech tip:

Root-cause analysis: Accedi a insight immediati sui ritardi di pagamento o controversie per identificare potenziali inefficienze nel processo e agire di conseguenza.

Automazione AR: Utilizza strumenti che notificano eventi critici, come variazioni nel punteggio di credito o mancati pagamenti, consentendo una pronta reazione e un controllo efficace del rischio.

Piattaforma Cloud: Assicura accessibilità continua alle informazioni, garantendo al team flessibilità e resilienza di fronte a cambiamenti organizzativi significativi.

05 Abbatere i silos

Molto spesso i team coinvolti nel processo hanno accesso a informazioni diverse ma comunque rilevanti sul cliente: un patto commerciale può modulare i tempi di pagamento, mentre anomalie nei pagamenti, notate dal reparto di gestione dei crediti, interessano direttamente l'account manager.

Facilitare le comunicazioni tra i team O2C incoraggia la condivisione delle informazioni e garantisce che tutti gli stakeholder abbiano a disposizione i dati giusti per prendere le decisioni migliori a ogni livello del processo. La visione collettiva e l'obiettivo finale sono quelli di massimizzare le vendite riducendo al minimo ogni rischio di liquidità.

Oltre alle **comunicazioni**, è la sinergia tra i team a guidare decisioni cruciali nel customer journey, influenzando aspetti chiave come i limiti di credito e la gestione degli ordini. Questo approccio coordinato non solo migliora l'efficienza dell'intero ciclo O2C, ma riduce anche i rischi di credito, favorendo un incremento delle vendite. La sfida della collaborazione, amplificata da strutture aziendali decentralizzate o da team dislocati globalmente, può essere superata attraverso un efficace scambio di informazioni, essenziale per l'ottimizzazione dei processi e il successo commerciale.

Tech tip:

Piattaforma centralizzata: Centralizza i dati dell'Accounts Receivable (AR) per garantire che le informazioni cruciali siano disponibili per tutti gli stakeholder del processo Order-to-Cash mediante una piattaforma unificata. La gestione manuale e la distribuzione efficace di questi dati tra i team O2C risultano impraticabili.

Strumenti digitali per la collaborazione: Potenzia le dinamiche di comunicazione e cooperazione del team con soluzioni digitali, che facilitano la risoluzione delle controversie, gestiscono le procedure di escalation e ottimizzano i flussi di lavoro per le approvazioni.

Come l'automazione IA può aiutare

Esker Credit Management ed Esker Collections Management fanno parte di una suite completa di soluzioni AR, che utilizza la tecnologia AI per eliminare gli ostacoli più comuni che impediscono alle aziende di riscuotere i crediti in maniera puntuale. Dalla gestione del credito alle richieste di pagamento, Esker automatizza i processi AR più importanti per la tua azienda.

Definire processi chiari per l'acquisizione, l'integrazione e il monitoraggio dei clienti è cruciale per allinearsi alla tua strategia aziendale, assicurando l'efficacia delle operazioni successive.

È fondamentale riscuotere i pagamenti nei termini concordati per assicurare le entrate e migliorare la gestione della liquidità.

Con una gestione integrata dei clienti, ottieni una situazione completa delle loro attività, dall'evasione degli ordini al pagamento delle fatture e alle eventuali contestazioni, tutto attraverso un unico sistema unificato.

Esker Accounts Receivable Solution Suite: per rimuovere gli ostacoli del ciclo "credit to cash" ed essere pagati più velocemente



Gestire il rischio di credito dei clienti

Inviare le fatture in modo efficiente

Recupero crediti intelligente

Semplificare i pagamenti

Accelerare la cash application

A proposito di Esker

Fondata nel 1985, Esker è una piattaforma cloud globale costruita per sbloccare valore strategico per i leader del settore finanziario e del servizio clienti e rafforzare la collaborazione tra le aziende automatizzando i processi source-to-pay (P2P) e order-to-cash (O2C).

 **38**

anni di esperienza, di cui oltre 20 incentrati su soluzioni cloud

 **1,000+**

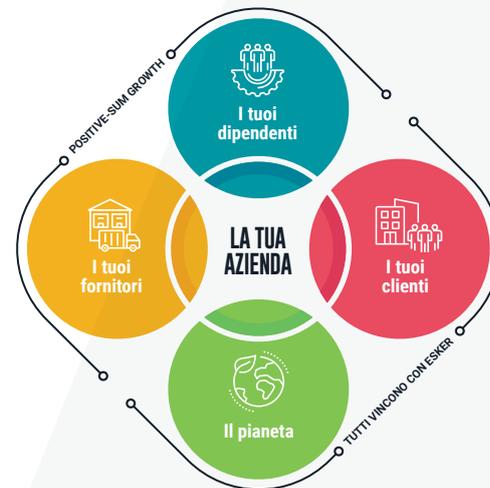
dipendenti al servizio di oltre 850.000 utenti e 1.700+ clienti in tutto il mondo

 **15**

sedi in tutto il mondo con sede centrale a Lione, Francia

 **€159.3**

milioni di euro di fatturato nel 2022, con oltre il 90% delle vendite tramite attività SaaS



Il successo aziendale è migliore se condiviso

In Esker crediamo che l'unico modo per creare un vero e significativo cambiamento sia la positive-sum growth (crescita a somma positiva). Questo significa raggiungere il successo aziendale che non va a discapito di nessun individuo, reparto o azienda - tutti vincono! Ecco perché la nostra tecnologia guidata dall'intelligenza artificiale è stata progettata per potenziare ogni stakeholder, promuovendo al contempo la creazione di valore a lungo termine.



www.esker.it

©2024 Esker S.A. Tutti i diritti riservati. Esker e il logo Esker sono marchi commerciali o registrati di proprietà di Esker S.A. negli Stati Uniti e in altri paesi. I restanti marchi appartengono ai rispettivi proprietari.

016EBOOK-ARITFPA1