

Unit 4

Van achterstanden naar grip
dankzij klantgerichte incasso

UNIT4



Van achterstanden naar grip dankzij klantgerichte incasso

Wat doe je als facturen maandenlang blijven liggen, ondanks alle interne inspanningen? Voor Unit4, een wereldwijd opererend Enterprise Resource Software-bedrijf dat bedrijfssoftware en ERP-applicaties en aanverwante professionele diensten ontwerpt en levert, was dat jarenlang een uitdaging.

Als internationaal aanbieder van zakelijke software voor onder meer overheden, onderwijsinstellingen en dienstverleners, is een efficiënt en strak georganiseerd financieel proces cruciaal. Maar in de praktijk liepen betalingsachterstanden regelmatig op, met soms maanden vertraging.

Sinds de samenwerking met BVCM in 2019 heeft Unit4 grote stappen gezet op het gebied van incasso. Het aantal achterstallige betalingen is fors gedaald en meer dan 80% van de uitbestede dossiers wordt inmiddels volledig geïncasseerd.



“Facturen waarvan we dachten dat ze niet meer te incasseren waren, worden nu wél betaald. Deze aanpak werkt! Klanten voelen zich gehoord en gaan uiteindelijk over tot betaling.”

- Ronald Pfeiffer, Global Manager Shared Service Center bij Unit4 -

Oplopende achterstanden en vastgelopen dossiers



UNIT4



Toen Ronald Pfeiffer in 2019 startte als Global Manager Shared Service Center bij Unit4, werd hij geconfronteerd met aanzienlijke betalingsachterstanden binnen de debiteurenportefeuille. Ondanks de inzet van het interne team, bleken standaardmaatregelen zoals herinneringen en aanmaningen in veel gevallen onvoldoende om klanten tot betaling te bewegen.

“Onze collega’s deden alles wat binnen hun macht lag. Maar als betaling na de laatste aanmaning uitbleef, liep het proces vaak vast. In sommige gevallen wachtten we tot wel 6 maanden op betaling.”

Het gebrek aan een sluitende opvolging leidde tot vertraging in de cashflow, verhoogde druk op het werkkapitaal en een oplopende werkdruk op de collection-afdeling. Tegelijkertijd werkt Unit4 met klanten verspreid over verschillende landen en sectoren, wat de communicatie en opvolging extra complex maakte.

De organisatie had behoefte aan een betrouwbare partner die niet alleen dossiers kon overnemen na het interne traject, maar dit ook snel, zorgvuldig en klantgericht kon doen zonder schade aan de klantrelatie. Een partner die in staat is om professioneel te incasseren, ook in situaties waar intern geen beweging meer werd verwacht.

Meer weten over incasso-oplossingen?
Kijk voor meer informatie op:
www.bvcm.com/incasso

Snel schakelen met oog voor de klant

Om openstaande vorderingen sneller en effectiever te innen, implementeerde BVCM een incassoproces dat volledig aansluit op de werkwijze, klantvisie en internationale structuur van Unit4. Deze bestaat uit drie pijlers:



Snelle en doeltreffende opvolging van openstaande vorderingen

Voor Unit4 voert BVCM het incassotraject uit vanaf het moment dat interne opvolging geen resultaat meer oplevert. Via een duidelijke overdrachtsprocedure worden dossiers efficiënt aangeleverd, waarna BVCM direct in actie komt. Er wordt binnen 24 uur contact opgenomen met de klant. Deze snelle schakeling zorgt ervoor dat het klantcontact “warm” blijft en de kans op succesvolle incasso aanzienlijk toeneemt.



Nauwe samenwerking voor maximaal resultaat

Een effectieve incassostrategie begint bij een goed afgestemd voortraject. Unit4 en BVCM onderhouden korte lijnen en stemmen wekelijks af over lopende dossiers en procesoptimalisatie. Deze actieve samenwerking voorkomt vertraging, bevordert transparantie en maakt het mogelijk om snel te handelen. Door die gedeelde verantwoordelijkheid blijft het tempo hoog en zijn de resultaten meetbaar.



Menselijke benadering zonder concessies aan professionaliteit

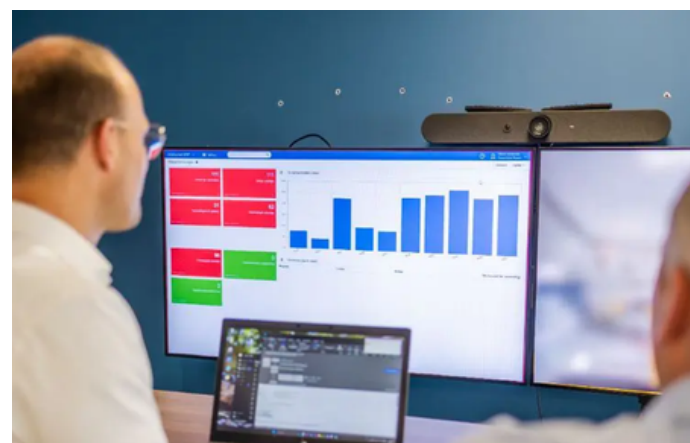
Ook in de laatste fase van het betalingsproces blijft de klant centraal staan. De incassospecialisten van BVCM luisteren, denken mee en benaderen klanten met respect. De toon is duidelijk maar empathisch — vergelijkbaar met een mediationaanpak. Juist deze benadering leidt tot opmerkelijk goede resultaten: ruim 80% van de dossiers wordt volledig geïncasseerd, zónder klachten van klanten over het proces.

“Soms willen klanten gewoon even hun verhaal kwijt. BVCM neemt de tijd om te luisteren en koppelt dat terug naar ons. Die menselijke benadering werkt én leidt tot resultaat.”

Hoge incassoratio zonder disputen

De samenwerking tussen Unit4 en BVCM levert concrete resultaten op:

- Meer dan 80% van de dossiers wordt volledig geïncasseerd.
- Achterstanden zijn nagenoeg ingelopen.
- Snelle opvolging en directe actie, vaak binnen 24 uur.
- Geen klachten van klanten over het inschakelen van BVCM.



“In mijn hele carrière heb ik altijd wel klanten gehad die klaagden over een incassobureau,” vertelt Ronald. “Maar in de jaren dat ik met BVCM werk, is er niet één klant geweest die het vervelend vond dat wij hen overdroegen. Dat zegt alles.”

Meer weten over incasso-oplossingen?
Kijk voor meer informatie op:
www.bvcm.com/incasso

Ons verhaal

Bij BVCM ondersteunen we bedrijven in elke stap van het Order to Cash-proces. Van tijdelijke versterking en het uitbesteden van werkzaamheden tot incasso en juridische trajecten – wij staan voor je klaar.

Sinds onze start in 2005 zetten we ons dagelijks in voor het beste resultaat. Inmiddels zijn we uitgegroeid tot een internationale full service credit managementspecialist, met klanten in Nederland en daarbuiten.

We blijven onszelf ontwikkelen en volgen de nieuwste technologieën op de voet. Zo kunnen we altijd slimme en efficiënte oplossingen bieden die aansluiten op de wensen van onze klanten. Denk aan e-facturatie om facturen snel en foutloos bij je klant te krijgen, of het inzetten van machine learning om het meest effectieve incassotraject te bepalen.

BVCM is jouw partner voor het volledige prospect-to-cash proces. Samen optimaliseren we je credit management – van klantselectie tot betaling.

Meer weten over onze dienstverlening? Neem gerust contact met ons op via sales@bvcm.com of bel 020 34 60 746. Liever zelf een afspraak inplannen? Klik op de button hieronder!

Neem contact met ons op



Meer weten over incasso-oplossingen?
Kijk voor meer informatie op:
www.bvcm.com/incasso