

REFERENTIE

Minder openstaande posten bij E-Zorg door automatisering van het proces



THE BEST OF ICT WITH A HUMAN TOUCH

E-Zorg B.V. levert als dochteronderneming van KPN veilige ICT-oplossingen, specifiek gericht op de zorg sector. De diensten zijn specifiek ingericht voor zorgverleners en aanbieders van zorgapplicaties en vanaf elke locatie in Nederland beschikbaar. Maar hoe heeft E-Zorg haar eigen ICT ingericht? We spraken met Leon Backes, directeur bij E-Zorg. Zijn uitgangspunt? "Alle repeterende zaken die geautomatiseerd kunnen worden, wil ik automatiseren."

Om de interne businessprocessen goed te ondersteunen werkt E-Zorg met de business software van Exact. Axians is de leverancier en partner die hen ondersteunt om de applicaties aangesloten te houden bij de businessbehoefte. Naast andere add-ons op de standaard software van Exact, werkt E-Zorg ook met DebWatch: een oplossing van Axians voor het structureren en automatiseren van de openstaande posten. "De belangrijkste reden hiervoor was om grip te krijgen op het debiteurenbeheer. Het moest overzichtelijker, duidelijker en sneller. We wilden het bedrag aan openstaande kosten structureel verlagen en meer inzicht krijgen in de openstaande posten en een betere cashflow", vertelt Leon.



MICRONIVEAU

“Onze betaaltermijn is 14 dagen en wanneer deze werd overschreden, stuurden we handmatig een reminder uit en noteerden we dit op de klantkaarten. Het werkte, maar het ontbrak ons aan totaaloverzicht en we waren écht op microniveau bezig met de betalingen. Hierdoor hadden we te maken met veel openstaande posten en dat moest anders. Het uitsturen van reminders is namelijk een repeterende actie en alle repeterende zaken wil ik automatiseren”, licht Leon toe.

CONTINU INZICHT

Dankzij DebWatch wordt de eerste en de tweede herinnering automatisch verstuurd. Leon: “Dit zorgt ervoor dat wij veel efficiënter werken en ruimte krijgen om te focussen op lastige dossiers. Met DebWatch worden onze medewerkers begeleid in de stappen die ze moeten nemen als opvolging van de betalingsachterstanden. Dit heeft een positief effect op de openstaande posten. Het zorgt voor het efficiënt inzetten van tijd, ontzorgt ons van repeterende acties en bovendien is er continu inzicht in contactmomenten.”

DE KLANT PAST ZICH AAN

Maar dat zijn niet de belangrijkste voordelen van het gebruik van de oplossing. Het doel was om de openstaande kosten te verlagen en dat is gelukt. Het betaalgedrag van de klant past zich door de nieuwe werkwijze aan. Leon licht toe: “Doordat we nu meer focussen op het proces, hebben we betere gesprekken met de klant en sluiten we meer automatische incasso's af. Op die manier worden de openstaande kosten flink gereduceerd. Klanten die op rekening betalen, bieden we nu ook betere begeleiding aan. Omdat we er korter op zitten, merken we nu – na zo'n 5/6 maanden – dat deze groep klanten sneller betaalt.”

“Doordat we nu meer focussen op het proces, hebben we betere gesprekken met de klant en sluiten we meer automatische incasso's af.”

WORKFLOW

De medewerkers van E-Zorg ervaren het gebruik met DebWatch positief. De workflow is enorm verbeterd sinds het gebruik van de oplossing. De invoering van DebWatch heeft er ook voor gezorgd dat er een aantal aspecten in het proces is aangepast: “Zo laten we de eerste belactie vervallen, aangezien het effect daarvan te gering is. De meeste klanten betalen namelijk na de herinnering binnen enkele dagen. De tweede belactie wordt nu de eerste”, legt Leon uit. “Op dit moment wordt na de tweede aanmaning een ingebrekestelling gestuurd en dat is helaas nog een handmatig proces. Maar ook dat zullen we gaan automatiseren.”

TOEKOMST

Op de vraag of het werken met DebWatch invloed heeft op de toekomstplannen en ontwikkeling van E-Zorg antwoordt Leon: “Ja en nee. Voor de ontwikkelingen van E-Zorg an sich niet want het is een onderdeel van de administratie. Maar het heeft wel invloed op de ontwikkelingen die we willen doormaken. Door het werken met DebWatch komen er zaken naar voren die we anders (nog) niet waren tegengekomen. Dankzij het totaaloverzicht van Synergy hebben we continu inzicht en kunnen we blijven verbeteren omdat onze focus scherper is.”

Tips en Tricks van E-Zorg:

- ▶ Neem voldoende tijd om medewerkers en klanten te laten wennen aan het "anders werken" met debiteurenbeheer. Je wil namelijk dat je medewerkers er goed mee kunnen werken en ook voor je klanten is het een proces waaraan ze moeten wennen. Ze worden op andere momenten op een andere manier benaderd. Laat ze hieraan wennen en geef ze de tijd.
- ▶ DebWatch neemt alleen nieuwe posten mee. Je huidige openstaande posten moet je nog op de voorgaande manier afronden. Houd rekening met deze overbruggingsperiode en probeer deze zo kort mogelijk te houden.