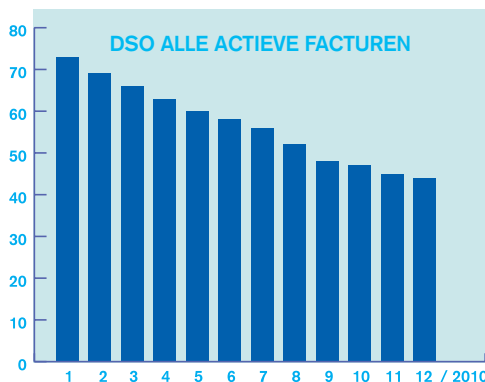


## Adfinco biedt de meest efficiënte en effectieve werkwijze voor debiteurenbeheer en werkt kostenbesparend.

Debiteurenbeheer zoals dat in de filosofie van Adfinco moet worden gedaan, bestaat enkel en alleen uit bellen van die klanten, waarvan de openstaande facturen de betaaltermijn hebben overschreden. Deze filosofie heeft zijn resultaat bewezen.

Sinds enige tijd verzorgen we voor een grote leverancier in Telecom het debiteurenbeheer volledig. Jaarlijks worden er ca. 60.000 facturen verzonden aan ongeveer 5.000 actieve klanten. Omdat de implementatie van het beheer geen ingewikkeld automatiseringstraject kent, en alleen van de openstaande posten informatie vrijgemaakt moest worden, kon het beheer nieuwe stijl al binnen 2 weken starten.

Debiteurenbeheer zoals dat in onze filosofie moet worden gedaan, bestaat enkel en alleen uit het bellen van die klanten, waarvan de openstaande facturen de betaaltermijn hebben overschreden. Door dit bellen op commerciële wijze en met kennis van zaken op vaste momenten en gestructureerd uit te voeren, is het betaalgedrag van klanten zeer positief te beïnvloeden. Het versturen van de niet affectieve brieven kan gestaakt worden. Daarnaast kan de klant in de eigen streek- of landtaal worden aangespoord voor betaling zorg te dragen door de juiste beheerder in te zetten.



	Start werkzaamheden	Momenteel
Dagen ouderdom saldo (DSO)	135 dagen	38 dagen
Aantal actieve klachten	1.700	250
Gemiddeld aantal gesprekken per jaar	25.000	15.500
Openstaand bedrag klachten	€ 1.1 miljoen	€ 0,2 miljoen
Gemiddeld openstaand saldo	€ 3.1 miljoen	€ 2.0 miljoen
Gemiddelde verbetering werkkapitaal		€ 0.9 miljoen
Gemiddelde rente baten per jaar		€ 45.000,-

Na het starten van het beheer bleek al snel dat een groot deel van de facturen niet werd voldaan omdat de klant ontevreden bleek over de geleverde diensten. Ook bleek de algehele betaalmoraal laag te zijn.



Door de klachten direct na het gesprek te registreren en te rapporteren werd al snel duidelijk waar de dienstverlening van de organisatie tekort schoot. Door het

consequent blijven bellen voor betaling van de openstaande facturen, verbeterde de betaalmoraal geleidelijk en kwam er bij de klanten het besef dat er gewoon op tijd betaald moet worden. Met deze opdrachtgever is ook het creditmanagement beleid tegen het licht gehouden en hebben we op vele onderdelen adviezen voor verbetering gegeven. Inmiddels is mede door het inzichtelijk krijgen van de klant (on)tevredenheid over de diensten, veel verbeterd en is het aantal klachten fors afgenomen.

Niet alleen klanttevredenheid en het voorkomen van klachten is een positieve bijdrage van goed debiteurenbeheer. Ook financieel zijn de positieve effecten spectaculair. In bovenstaand overzicht staan de effecten van onze wijze van beheer bij deze opdrachtgever. Daarnaast zijn verbeteringen in de eigen processen en een beter inzicht in het verloop van het openstaand saldo bereikt, waarmee goed debiteurenbeheer als onderdeel van creditmanagement zeer waardevol is.

Tim van der Linden  
E tvdlinden@adfinco.nl  
A Christiaan Geurtsweg 8  
7335 JV Apeldoorn  
T 055-843 03 84  
F 084-732 02 87

Hans de Nijs  
E hdenijs@adfinco.nl  
A Commandeursweg 4B  
6721 TZ Bennekom  
T 0318-41 42 00  
F 0317-21 01 03

Joost Snoep  
E jsnoep@adfinco.nl  
A Van Twickelostraat 13  
7411 SC Deventer  
T 0570-746 014

Carlo Wagemaker  
E cwagemaker@adfinco.nl  
A Zandstraat 47  
4184 EG Opijnen  
T 0418-65 37 65