

# “Efficiëntie en een juiste workflow zorgen voor de beste resultaten”

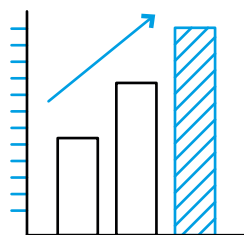
Peter van Eendenburg – Manager Backoffice & Collecting

ENGIE Groep is het grootste en meest innovatieve energiebedrijf ter wereld. De organisatie is actief in 70 landen, waaronder in Nederland. Zij focust zich op honderd procent groene energie. Deze energie wordt opgewekt in de natuur: uit de zon, wind, water of zelfs uit biomassa. ENGIE Groep bestaat onder andere uit ENGIE Services en ENGIE Energie. Services is in 2015 overgestapt van ‘OnGuard ICMS’ naar CreditManager van Onguard en behaalde daarbij mooie incassoresultaten. In 2017 stapte ook ENGIE Energie over op deze software, zodat nu beide onderdelen werken met CreditManager.

In Nederland heeft ENGIE 6.200 medewerkers bij Services en 800 medewerkers bij Energie in dienst. Dagelijks gaan zij de uitdaging aan om een schonere wereld te creëren. Deze medewerkers bedienen bij elkaar 34.000 zakelijke klanten. Een continue cashflow en een helder overzicht van alle openstaande facturen en acties zijn daarom voor ENGIE van groot belang. Redenen genoeg om te kiezen voor overzichtelijke credit management-software. Peter van Eendenburg, Manager Backoffice & Collecting bij ENGIE werkt al lange tijd met de software van Onguard en is blij dat hij de nu ook CreditManager heeft kunnen implementeren bij ENGIE Energie.

## IMPLEMENTATIE RESULTATEN EN VOORDELEN

- Acties van collega's en het team zijn goed inzichtelijk
- Workflows zijn overzichtelijk
- Heldere rapportages
- De voortgang per klant is duidelijk te volgen
- Communicatie naar en van de klant is eenvoudig
- Acties worden pas gegenereerd als voorgaande actie is afgerond



## PETER VAN EENDENBURG, MANAGER BACKOFFICE & COLLECTING, ENGIE

- “We communiceren consequent en persoonlijk naar de klant. Het betaalgedrag verandert hierdoor en wordt steeds beter.”
- “De openstaande acties zijn op een professionele manier inzichtelijk.”
- “Nieuwe acties worden pas gegenereerd wanneer de vorige actie is afgerond. Dit zorgt voor overzicht.”
- “Het fijne van Onguard vind ik dat zij willen innoveren en te allen tijde met ons mee willen denken.”
- “Het systeem is proactief, waardoor wij ons kunnen focussen om wat telt: de klant.”
- “Ik werk al met Onguard zolang ik mij kan herinneren en ik ben erg trots dat we CreditManager hebben geïmplementeerd bij ENGIE Energie.”



**“Het systeem is proactief, waardoor wij ons kunnen focussen op wat telt: de klant.”**

Peter van Eendenburg

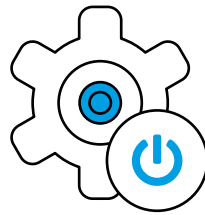
### KRACHTIG SYSTEEM

Het goede incassoresultaat bij ENGIE Services is mede aanleiding geweest om CreditManager ook bij ENGIE Energie te implementeren. Van Eendenburg: “Ik vind het belangrijk dat het bedienen van onze duizenden klanten soepel verloopt. Een juiste workflow is daarbij essentieel. Aan het vaststellen van de incasso-acties die ik met mijn team van 13 credit medewerkers doe, wil ik niet teveel tijd kwijt zijn. Ik was dus op zoek naar een systeem dat het incassobeleid van ENGIE optimaal ondersteunt.”

Van Eendenburg is al jaren bekend met de software van Onguard. “De kracht van dit systeem is dat ik weinig omkijken heb naar de soorten acties die moeten gebeuren. De software is ondersteunend en loodst onze afdeling efficiënt door onze werkzaamheden heen. Dankzij CreditManager is het aantal klanten dat wij dagelijks kunnen bedienen vele malen groter dan voorheen. Een goed voorbeeld hiervan is dat wij bijvoorbeeld 2.000 klanten in één keer persoonlijk kunnen mailen en dat een reply van de klant direct op de account balance zichtbaar is. Dit betekent dat wij met hetzelfde aantal FTE meer kunnen doen. Ondanks de enorme groei in het aantal afnemers, zetten wij met hetzelfde team een uitstekend resultaat neer.”

### DSO OMLAAG, EFFICIËNTIE OMHOOG

“CreditManager van Onguard is voor ons echt een verademing. We hebben voorheen geprobeerd te werken met software van SAP voor ons credit management. Dit systeem is prima, maar niet voor de hoeveelheid werk dat dagelijks op ons ligt te wachten. Hiervoor hebben wij specifieke software bovenop de grote ERP-pakketten nodig, waarmee wij onze klanten zo snel en zo goed mogelijk kunnen helpen. Dit kan met CreditManager. Customer engagement staat bij ons hoog in het vaandel. Toen we destijds overstapten van SAP naar de software van Onguard werd onze DSO met vijftien dagen teruggebracht. Daarnaast hadden we hiervoor zelfs minder FTE nodig. Ook de klant merkt dat we consequent met hem communiceren. Als hij bijvoorbeeld een herinnering of een aanmaning van ons heeft ontvangen, volgt een aantal dagen daarna automatisch een actie waarin staat dat wij contact met hem moeten opnemen – mits hij de factuur nog niet heeft betaald. Op het moment dat hij wel heeft betaald, vervallen de vervolgacties automatisch. Dit laatste is uiteraard erg handig.”



### WAAROM ONGUARD?

“De software van Onguard is gebruiksvriendelijk, snel en heel efficiënt. Dit zijn ook criteria die voor onze afdeling heel belangrijk zijn. Daarnaast is het contact rondom alle techniek heel prettig. Wat meer contact met onze Accountmanager zouden wij prettig vinden, maar we zijn zeer tevreden over de technische afhandeling. De software draait perfect in de cloud en al onze credit managers kunnen werken waar en wanneer zij dat willen. Onguard geeft onze credit managers structuur en helpt hen te focussen op de probleemgevallen. Deze behoeven extra aandacht. Het fijne van Onguard vind ik ook dat zij willen innoveren en te allen tijde met ons mee willen denken. Ze denken niet terug voor maatwerkoplossingen en deze flexibiliteit zorgt ervoor dat wij kunnen doen waar we goed in zijn: de wereld voorzien van energie uit onze natuur.”

