



“Dankzij CreditManager staat ons credit en risk management als een huis.”

Tjaard van Komen – Credit Controller

Staalconstructies voorzien van een beschermende oppervlaktebehandeling waardoor corrosie geen kans krijgt en de levensduur aanzienlijk wordt verlengd: dat is de missie van Rotocoat.

De organisatie is gespecialiseerd in het thermisch verzinken van staal en het aanbrengen van poedercoatings op (verzinkt) staal, aluminium en RVS. Hiermee zijn de staalconstructies duurzaam beschermd tegen weersinvloeden en zien ze er bovendien fraai uit. Rotocoat met locaties in Dieren, Heerhugowaard, Kampen en Wolvega heeft circa 300 medewerkers en is onderdeel van ROTO. De vier Rotocoat bedrijven werken nauw met elkaar samen waardoor Rotocoat het hele proces van oppervlaktebehandeling tot en met de facturatie naar de klant in één hand houdt.

Rotocoat is een betrouwbare partner en streeft ernaar haar klanten zoveel mogelijk te ontzorgen. Om deze belofte waar te maken zijn een heldere communicatie, het nakomen van afspraken, betrouwbare levertijden, het leveren van kwaliteit en service en een hoge mate van flexibiliteit van groot belang en dient de organisatie over de juiste tools en middelen te beschikken.

RESULTATEN EN VOORDELEN

- Snelle en constante communicatie richting de klant
- Overzichtelijke en zelf in te stellen workflows
- Een verlaging van de Days Sales Outstanding (DSO)
- Integratie met andere systemen zoals Exact.
- Geautomatiseerde taken waardoor er meer tijd is voor klantcontact

TJAARD VAN KOMEN

- “Dankzij CreditManager is het mogelijk om realtime te monitoren hoe onze klanten betalen en of er sprake is van een afwijkend patroon.”
- “De e-mailfunctie in CreditManager zorgt voor een goede communicatie met onze klanten.”
- “Onze DSO is sinds 2014 ruim verlaagd.”
- “CreditManager is voor ons de belangrijkste tool om het credit en risk management vorm te geven.”

1

MENSELIJK CONTACT BLIJFT VAN ONSCHATBARE WAARDE

Sinds 2014 maakt Rotocoat gebruik van CreditManager. Volgens Van Komen een hele verbetering: "Dankzij CreditManager zijn repeterende handelingen zoals het uitsturen van herinneringen, geautomatiseerd. Ook kunnen we nu in een oogopslag zien hoe een klant ervoor staat: welke facturen betaald zijn en welke facturen nog open staan. Doordat bepaalde taken geautomatiseerd zijn, kunnen we efficiënter werken en hebben we meer ruimte voor meer contact met onze klanten. Menselijk contact blijft belangrijk en is voor ons van onschatbare waarde. Als we bijvoorbeeld zien dat een klant bepaalde facturen die hij normaal wel betaalt, nu niet betaalt, pakken we direct de telefoon. Dan vragen we wat er aan de hand is en proberen we eventuele problemen meteen op te lossen. De informatie zetten we vervolgens in CreditManager inclusief afspraken en/of eventuele vervolgcities."



TERUGKERENDE KLANTEN ZIJN GOUD WAARD

"Een nieuwe klant krijgt meteen met debiteurenbeheer te maken. We kijken onder andere naar de omzet van de klant en of er een kredietverzekering afgesloten moet worden. Zo proberen we risico's direct af te dekken, niet alleen voor onszelf, maar ook voor de klant. Deze gegevens zetten we in CreditManager zodat we, ook later, de informatie per klant kunnen inzien", vertelt Van Komen. "Gestructureerd werken is voor Rotocoat erg belangrijk. We willen continu de kwaliteit en service bieden die we onze klanten beloven. CreditManager helpt ons hierbij."

Door goed gebruik te maken van de software, kunnen we problemen snel ontdekken en bij de kern aanpakken. We kunnen bijvoorbeeld zien waar in het credit managementproces een klant vastloopt en daarop actie ondernemen. Segmentering is hiervoor ideaal en afhankelijk van het type klant, bellen we dan of sturen we een mail. De software stelt ons in staat om op individueel klantniveau met onze klanten te communiceren en kwaliteit te leveren. Hierdoor weten onze klanten precies wat ze aan ons hebben. We zijn helder en professioneel in onze communicatie en komen onze afspraken altijd na zodat klanten terug blijven komen. Dat is voor ons echt goud waard."

Tjaard van Komen is Credit Controller bij Rotocoat en verzorgt samen met een collega het credit- en risk management voor Rotocoat. Enkele jaren geleden kwam de afdeling Credit Control tot de conclusie dat ze met hun softwarepakket de klant niet altijd konden ontzorgen op de manier zoals ze dat graag zouden willen. Daarom besloot Rotocoat in 2014 over te stappen naar het softwarepakket 'CreditManager' van Onguard. Van Komen is nauw betrokken geweest bij de keuze en implementatie en gebruikt de software sindsdien dagelijks.

2



"Dankzij CreditManager is het mogelijk om realtime te monitoren hoe onze klanten betalen en of er sprake is van een afwijkend patroon."

Tjaard van Komen



WAAROM ONGUARD?

Na een uitgebreide selectieronde koos Rotocoat voor CreditManager van Onguard: “In ons boekhoudpakket zaten alleen standaard zaken. De steeds verdere professionalisering van ons bedrijf vroeg om een softwarepakket met onder andere agendering, opvolging, workflows en communicatiemogelijkheden. CreditManager voldeed aan al onze eisen en we besloten dan ook om deze software aan te schaffen. Samen met Onguard bespraken we onze wensen waarna zij de software stap voor stap hebben geïmplementeerd. Na het testen en finetunen, konden we met CreditManager gaan werken. De ondersteuning vanuit Onguard was goed en ook nu kunnen we nog steeds altijd met onze vragen bij hen terecht. Het voordeel van CreditManager is dat we de inrichting van de software voor een heel groot deel zelf hebben kunnen regelen. De software werkt prettig en we zijn dan ook tevreden. Natuurlijk hebben we nog wensen, maar Onguard is voldoende flexibel om hier steeds op in te spelen.

“Voordat we met Onguard in zee gingen, hadden we ons ten doel gesteld dat het credit en risk management binnen Rotocoat moest staan als een huis. En dat is gelukt!”, aldus Van Komen.

