

# De mooiste vooruitgang die we hebben geboekt afgelopen jaren is een proactief credit managementbeleid

Frank Lambrechts - Credit Controller

Afval is 'serious business'. Daar weten de 1.700 medewerkers bij Indaver alles van. Jaarlijks beheert de organisatie zo'n vijf miljoen ton afvalstoffen per jaar. Hiermee is Indaver in Europa een belangrijke speler op het gebied van duurzaam afval- en grondstoffenbeheer. In Nederland is de organisatie koploper op het gebied van compostering en vergisting van gft en groenafval. Wat Indaver voor al haar 700 klanten doet? Ze helpt hen onder andere met het sluiten van hun energie- en materiaalkringlopen.

Om ervoor te zorgen dat de klanten hun facturen op tijd betalen, runt Frank Lambrechts als Credit Controller sinds anderhalf jaar de credit managementafdeling binnen Indaver. Samen met de CFO is hij verantwoordelijk voor alle openstaande facturen die worden beheerd in CreditManager van Onguard. Lambrechts vertelt hoe de organisatie met behulp van de software het credit managementproces zo efficiënt heeft ingericht, dat het behapbaar wordt voor één fte.



## RESULTATEN EN VOORDELEN

- Openstaande acties zijn in één oogopslag duidelijk
- CreditManager bepaalt de agenda, waardoor reminders elkaar logisch opvolgen
- De software werkt intuïtief en is gebruiksvriendelijk
- Goede integratie met andere systemen

*"Ondanks dat ik geen training heb gehad, had ik het gebruik van CreditManager binnen no time onder de knie. De software is zeer gebruiksvriendelijk."*

Frank Lambrechts



## FRANK LAMBRECHTS

- “Zelf werk ik nu anderhalf jaar met CreditManager van Onguard en de past due-cijfers zijn beter dan ooit”
- “Aanmaningen kan ik in één keer uitsturen, dit scheelt een hoop tijd”
- “Dankzij CreditManager hebben wij ons credit managementproces proactief ingericht. We signaleren snel en ondernemen actie voordat de klant in moeilijkheden komt”

## WENNEN NIET NODIG

Lambrechts heeft al dertig jaar ervaring binnen het vakgebied. “Voordat ik bij Indaver terecht kwam, ben ik tientallen jaren werkzaam geweest bij een multinational. Daar werkte ik met een meer algemene softwareoplossing, waar ik overigens erg aan was gehecht. Toen ik bij Indaver moest gaan werken met CreditManager van Onguard, was ik sceptisch. Wat zou Onguard beter kunnen dan het systeem waar ik al jaren mee had gewerkt?” Toch heeft Lambrechts zijn tanden erin gezet: “Mijn twijfels waren echter al snel verdwenen, want binnen een week had ik het systeem al aardig onder de knie, zonder cursus of uitleg van collega’s. Simpelweg omdat ik de enige was en ben op de afdeling. Groot voordeel van CreditManager is dat het erg gebruiksvriendelijk is en, met enig verstand van debiteurenbeheer, snel eigen te maken.”

## OVERZICHT HOUDT HET BEHAPBAAR

Ondanks dat Lambrechts de enige verantwoordelijke is voor de credit managementafdeling, heeft hij goed overzicht over de lopende dossiers. “Waar ik dertig jaar geleden handmatig dossiers bijhield, heb ik nu een heel systeem voor me werken. Automatisering is echt iets van deze tijd. Ik vind het dan ook belangrijk dat processen die geautomatiseerd kunnen worden, daadwerkelijk geautomatiseerd worden. Een goed voorbeeld zijn de aanmaningen. Voorheen werden aanmaningen een voor een verstuurd. Dit was een grote uitzoekklus en leverde veel administratief werk op. Met CreditManager is dit verleden tijd. Het is mogelijk om alle aanmaningen in één keer uit te sturen. Mocht er toch nog ergens een foutje insluipen, kun je de betreffende aanmaning zelf wijzigen. Daarnaast is ook de opvolging goed georganiseerd. Er zit een handige agendafunctie in die overzichtelijk en chronologisch weergeeft welke acties ik moet ondernemen om facturen betaald te krijgen, zonder met allerlei Excel-documenten te hoeven werken. Dit werkt erg efficiënt.” Naast dat het overzicht goed werkt voor Lambrechts, is het ook eenvoudig om de communicatie met de klant terug te halen. “Alle correspondentie is op te slaan in CreditManager, waardoor in een oogopslag duidelijk is wat er is gedaan en vooral ook wat er met de klant is afgesproken. Zo ontstaat er zelden een misverstand.”

2



## DAYS PAST DUE-CIJFERS BETER DAN OOI

Naast dat CreditManager bijdraagt aan de efficiëntie binnen finance, ziet Lambrechts nog een voordeel: “Het percentage facturen dat ná de vervaldatum wordt betaald, is aanzienlijk verlaagd. Op dit moment is dat het cijfer waarmee wij meten hoe goed het gaat met ons credit management. In de toekomst maken we graag de overstap naar bijvoorbeeld het meten van de Days Sales Outstanding (DSO), omdat dit een nog nauwkeuriger beeld geeft hoe lang een factuur openstaat. Toch ben ik al heel erg trots op het feit dat we dit percentage bij Indaver hebben kunnen verlagen dankzij CreditManager en dat biedt natuurlijk perspectief voor de toekomst.”

Over de toekomst is Lambrechts rooskleurig: “De samenwerking tussen Indaver en Onguard verloopt erg soepel. De helpdesk is goed bereikbaar en altijd bereid om te helpen. Dankzij de korte lijnen gaat het schakelen snel en kunnen problemen direct worden opgelost. Dat zorgt ervoor dat ik eigenlijk nooit vastzit en altijd verder kan met mijn werk.” Natuurlijk wordt er ook gedroomd over bepaalde functionaliteiten in de software. “Wat voor mij ideaal zou zijn is wanneer het PO-nummer op de aanmaningen van de klant kan worden vermeld. Dit is nu nog niet het geval. Ik besef me dat dit ook een specifieke wens is die inmiddels ook al op de lijst bij Onguard staat. Hier gaan we samen aan werken.”



3

Indaver is een internationale onderneming met Europa als werkgebied en vestigingen in negen landen: “Momenteel werken we alleen in Nederland met Onguard, maar we kijken ook in een enkel ander land naar de mogelijkheden. Als we ervoor kiezen om de software ook internationaal uit te rollen, hoop ik mijn steentje bij te kunnen bijdragen door mijn kennis en ervaring over te dragen op mijn collega’s. Ik ben inmiddels ambassadeur van de software en dat breng ik graag op hen over.”

### OVER ONGUARD

Onguard is de afgelopen ruim 25 jaar uitgegroeid van een specialist in credit management software naar een marktleider in innovatieve oplossingen op het gebied van order to cash. Ons geïntegreerde platform zorgt ervoor dat alle processen in de order to cash-keten optimaal op elkaar zijn aangesloten en kritische data gedeeld kan worden. Intelligente tools die naadloos op elkaar zijn aangesloten en samen overzicht en controle in het betalingsproces bieden, en daarnaast bijdragen aan een duurzame klantrelatie. Gebruikers in meer dan 50 landen wereldwijd zetten het Onguard platform dagelijks in voor succesvol management en tastbare resultaten in order to cash en credit management.

Copyright © Onguard, 2019. Alle rechten voorbehouden.  
De informatie in deze referentiecasi is met zorg samengesteld. Toch kan Onguard geen enkele aansprakelijkheid aanvaarden voor de gevolgen van onvolledigheid of onjuistheid van het materiaal in deze referentiecasi.