

# EasyMonit: wsparcie windykacji przez e-maile i SMS-y

Łatwiejsza windykacja



**W ramach oferty EXTRA, BCC przygotowało EasyMonit – rozszerzenie standardu systemu SAP, pozwalające na masowe generowanie automatycznych przypomnień o przeterminowanych należnościach do klientów, w postaci e-maili i/lub SMS-ów. Im większa liczba obsługiwanych odbiorców i faktur sprzedaży, tym większe korzyści.**

Windykacja należności, a zwłaszcza płatności przeterminowanych to delikatna sprawa. Trzeba to robić skutecznie, by zachować płynność finansową firmy, a równocześnie tak, by nie zepsuć dobrych relacji z klientem.

W ramach standardu systemu SAP jest dostępna funkcjonalność służąca do monitorowania należności od klientów. Konfiguruje się ją w oparciu o procedury monitorowania. Oznacza to, że wszyscy klienci przypisani do jednej procedury monitorowania otrzymują jednakowe komunikaty, z określonym jednakowymi przesunięciami względem terminu płatności.

Monity są rozsyłane w określonych odstępach czasu. System pozwala na wygenerowanie maksymalnie dziewięciu monitów, które są rozsyłane za pośrednictwem poczty e-mail lub tradycyjnej. Ponadto standard systemu nie pozwala na wyłączenie należności w wybranych przedziałach wieku z monitorowania.

## **Windykacja definiowana od A do Z**

Przygotowane przez BCC rozwiązanie EasyMonit wspiera pracę działu odpowiedzialnego za monitorowanie splotu środków pieniężnych z tytułu należności. Dzieje się to poprzez automatyczne wysyłanie e-maili lub SMS-ów informujących o należnościach, których termin płatności się zbliża lub już upłynął.

Rozwiązanie znacznie rozszerza dostępne w standardzie SAP możliwości automatycznych powiadomień i monitów, pozwalając na określenie indywidualnych przedziałów czasowych komunikacji oraz zróżnicowanych tekstów komunikatów dla poszczególnych grup odbiorców (np. klienci kluczowi, klienci płacący zawsze ostatniego dnia) – zgodnie z modelem zapewniającym najlepszą „splotalność” należności i zachowanie dobrych relacji z klientami.

Treść każdego komunikatu jest całkowicie definiowana przez użytkownika rozwiązania. Tekst wysłanego komunikatu jest zależny od typu tego komunikatu i kanału komunikacji. Obecna wersja EasyMonit obsługuje e-maile i wiadomości SMS. Ze względu na pojemność standardowego komunikatu SMS wynoszącą 160 znaków, EasyMonit umożliwia definiowanie odrębnego tekstu dla komunikatów wysyłanych mailem oraz dla komunikatów wysyłanych jako SMS-y.

Centralnym elementem systemu jest tabela konfiguracyjna, która określa klientów, którzy mają podlegać monitorowaniu, oraz typy komunikatów, które określają teksty wiadomości wysyłanych do klientów. Najczęściej używane typy komunikatów to:

- informacja o należnościach, których termin płatności się zbliża,
- przypomnienie o należnościach przeterminowanych o kilka dni,
- wezwanie do zapłaty dla należności starszych.

Użytkownik może zdefiniować dowolną liczbę typów komunikatów, zgodnie ze swoimi potrzebami. Ponadto EasyMonit umożliwia ustalenie odrębnego dla każdego typu komunikatu i klienta przesunięcia względem terminu płatności (np. 3 dni przed terminem, w dniu płatności, 30 dni po terminie).

### Indywidualne podejście

Podczas długotrwałych relacji z klientami poznajemy ich politykę realizacji płatności i wiemy na przykład, że największe prawdopodobieństwo, że klient X zapłaci w terminie, jest wówczas, gdy otrzyma przypomnienie na 3 dni przed terminem.

Z kolei klient Y musi otrzymać przypomnienie w dniu, w którym upływa termin płatności. W EasyMonit wystarczy skonfigurować przypomnienie dla klienta X na 3 dni przed terminem, a klienta Y na 0 dni, aby każdy z klientów otrzymał przypomnienie we właściwym momencie.

Wiele firm wśród swoich klientów wyróżnia grupę klientów kluczowych, którzy są obsługiwani według innych procedur, a czasami indywidualnie. Treść komunikatów do nich jest sformułowana w sposób bardziej „miękki”.

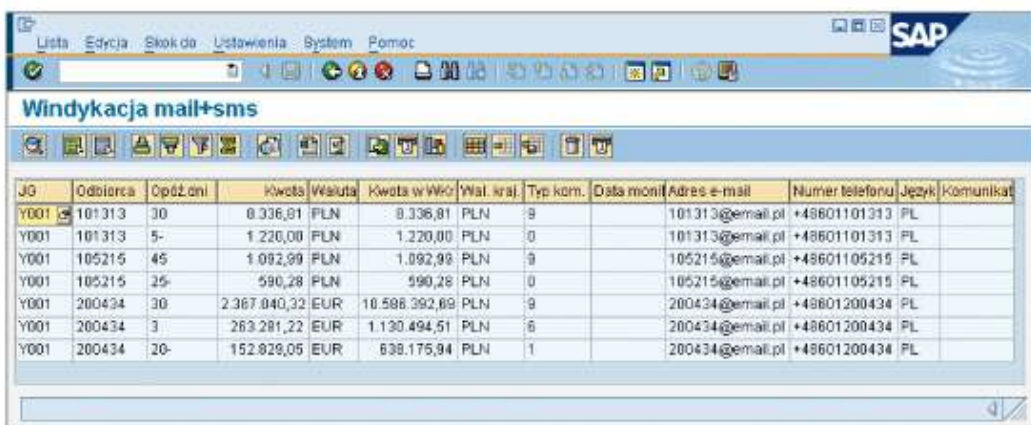
W EasyMonit wystarczy skonfigurować oddzielne typy komunikatów dla klientów kluczowych i pozostałych. W chwili gdy klient zwykły zostaje przypisany do grupy kluczowych, wystarczy zmienić konfigurację wysyłanych do niego komunikatów z typu zwykłego na komunikaty związane z obsługą klienta kluczowego.

Typy komunikatów, jakie trzeba skonfigurować, aby obsłużyć wszystkie opisane w artykule przypadki

Odberca	Typ kom.	Opóźnienie	Ostat. mon.
100001	0	5-	22.02.2010
100001	5	3	26.02.2010
100001	9	30	26.02.2010
100006	0	1-	22.02.2010
100006	7	10	26.02.2010
100006	9	45	26.02.2010
200001	1	5-	
200001	6	1	
200001	9	30	

Tak należy skonfigurować komunikaty

### ■ Obsługa komunikatów o należnościach w EasyMonit



JO	Odbiorca	Opóźni	Kwota	Waluta	Kwota w Wkr	Wal. kraj	Typ kom.	Data monit	Adres e-mail	Numer telefonu	Język	Komunikat
Y001	101313	30	0.336,81	PLN	0.336,81	PLN	9		101313@gmail.pl	+48601101313	PL	
Y001	101313	5-	1.220,00	PLN	1.220,00	PLN	0		101313@gmail.pl	+48601101313	PL	
Y001	105215	45	1.092,99	PLN	1.092,99	PLN	9		105215@gmail.pl	+48601105215	PL	
Y001	105215	25-	590,28	PLN	590,28	PLN	0		105215@gmail.pl	+48601105215	PL	
Y001	200434	30	2.387.040,32	EUR	10.588.392,89	PLN	9		200434@gmail.pl	+48601200434	PL	
Y001	200434	3	263.281,22	EUR	1.130.494,51	PLN	6		200434@gmail.pl	+48601200434	PL	
Y001	200434	20-	152.829,05	EUR	638.175,94	PLN	1		200434@gmail.pl	+48601200434	PL	

Jeżeli wszystkie komunikaty w raporcie są poprawne (mają puste pole w kolumnie Komunikat), wówczas możliwe jest ich wysłanie do odbiorców poprzez kliknięcie przycisku na pasku narzędzi nad listą

## ■ Lista raportu EasyMonit

Inny przykład zastosowania EasyMonit to zdefiniowanie dwóch odrębnych treściowo komunikatów i wysłanie odpowiednich, zgodnie z życzeniem klienta. Klient X chętniej płaci, gdy widzi w komunikacie listę faktur. Klient Y woli otrzymywać tylko krótki komunikat z łączną kwotą do zapłaty.

W EasyMonit konfigurujemy więc dwa odrębne przypomnienia. Jedno zawierające pełną listę faktur składającą się na kwotę do zapłaty oraz drugie krótkie, które będzie zawierać tylko całkowitą kwotę do zapłaty.

### Jak działa EasyMonit?

EasyMonit zbiera informacje o nierozliczonych należnościach i agreguje je zgodnie z danymi odczytanymi z tabeli konfiguracyjnej w komunikaty, które należy wysłać do klientów. Następnie dane są prezentowane na ekranie.

Standardowo każdy komunikat jest wysyłany na każdy zaadresowany kanał komunikacji. Jeżeli w danych podstawowych klienta będzie określony zarówno adres e-mail, jak i numer telefonu komórkowego dla SMS-ów, wówczas klient ten otrzyma każdy komunikat za pośrednictwem obu tych kanałów.

Brak obu adresów dla komunikatu powoduje, że komunikat taki jest oznaczony jako błędny. Użytkownik rozwiązania może taki komunikat usunąć przed zleceniem wysłania do odbiorców lub też uzupełnić brakujące adresy w danych podstawowych odbiorcy i uruchomić EasyMonit ponownie. Wszystkie usunięte komunikaty są zapisywane w bazie danych do późniejszego wglądu.

W przypadku e-maili rozwiązanie może działać całkowicie automatycznie. Natomiast automatyczne wysyłanie SMS-ów jest możliwe wówczas, gdy SAP Office użytkownika rozwiązania jest zintegrowany z bramką SMS operatora GSM. Jeśli takiej integracji nie ma, konieczne jest indywidualne opracowanie połączenia z bramką SMS, a samo wysyłanie SMS-ów odbywa się w trybie dialogowym.

EasyMonit to narzędzie przeznaczone dla firm korzystających z systemu SAP, zwłaszcza dla organizacji, które posiadają wielu klientów i generują dużą liczbę faktur sprzedaży. Rozwiązanie tworzy platformę do standaryzacji procesu monitorowania dla poszczególnych grup klientów i umożliwia bardzo dużą oszczędność czasu i pracy specjalistów zajmujących się należnościami. W efekcie obniża się koszt obsługi procesu i rośnie jego skuteczność.

Rozwiązanie jest gotowym do użytku rozszerzeniem systemu SAP. Po wgraniu transportów i prostej konfiguracji użytkownicy mogą w nim rozpoczynać pracę.



Autor:

Paweł Nawrocki  
BCC