

Youfone

SUCCESS STORY



Wens Youfone: minder storneringen en meer inzicht in financiële resultaten

Oplossing Buckaroo: debiteurenbeheer software

Resultaat: hoog inningspercentage, real-time financieel inzicht en optimale betaalstrategie

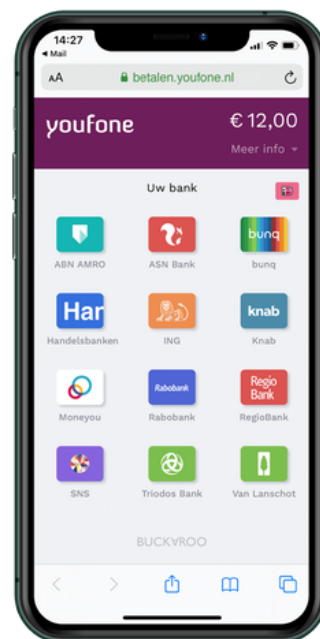
Veel storneringen en mislukte betalingen

Youfone is een grote aanbieder van internet, televisie, mobiele en vaste telefoonabonnementen binnen Nederland en België. Het telecombedrijf werkt met een abonnementsmodel en factureert haar klanten op maandelijkse basis. De wens van Youfone was om het facturatieproces te verbeteren. “We wilden het aantal storneringen verminderen. Daarbij was er nog geen koppeling met onze eigen database, waardoor we geen inzicht hadden in de financiële status van facturen” vertelt Rick van Gurp, verantwoordelijk voor debiteurenbeheer bij Youfone.

Automatisch factureren, incasseren en aanmanen

Buckaroo ging in gesprek met Youfone over de mogelijkheden van de Buckaroo debiteurenbeheer software: geheel geautomatiseerd factureren, incasseren en aanmanen in beheer van één partij. Inmiddels is Buckaroo al jaren de betaalpartner van Youfone. Het grootste deel van de betalingen aan Youfone verloopt via automatische incasso. Voor de incasso's maakt Youfone gebruik van een eigen rekeningnummer via Buckaroo, zodat de debiteur geen zichtbaar uitstapje hoeft te maken naar een derde partij. In 5% van de gevallen mislukt een automatische incasso de eerste keer. Dan wordt automatisch een nieuwe incassopoging gedaan. Is een factuur na de vervaldatum nog niet betaald? Dan wordt het aanmaningsproces via Buckaroo automatisch ingestart.

De debiteur ontvangt een klantvriendelijke betaalherinnering met het verzoek om het openstaande bedrag alsnog te voldoen. Deze debiteurs ontvangen per mail of SMS en betaalverzoek dat volledig is aangepast naar de huisstijl en tone of voice van Youfone. Met de eenvoudige interface van de debiteurenbeheer software is Youfone zelf in staat om profielen en templates van betaalherinneringen snel en gemakkelijk aan te passen. “Zo kunnen we het betaalproces volledig aanpassen aan onze klant en ons product” zegt Rick.



“Meer dan 95% van de automatische incasso's slaagt nu in één keer.”

– Rick van Gurp, verantwoordelijk voor debiteurenbeheer bij Youfone

Elke klant een eigen betaalflow

Youfone heeft nu ook inzicht in haar cashflow. Zo kan ze haar financiële positie bepalen en aan de hand daarvan de business intern aansturen. "We weten bijvoorbeeld dat de automatische incasso het populairst in gebruik is onder onze doelgroep." Daarnaast worden iDEAL en overboeking veel gebruikt. Met inzicht in de financiële status van een debiteur is Youfone ook in staat om persoonlijke flows te bieden aan verschillende klantgroepen. "Als een mislukte transactie afkomstig is van een geblokkeerd of foutief rekeningnummer, zullen we niet proberen om opnieuw te incasseren van datzelfde rekeningnummer. Maar geeft een klant aan dat ze behoefte heeft aan uitstel van betaling? Dan kunnen we de klant tegemoet komen door de factuur met een druk op de knop tijdelijk te pauzeren" aldus Rick van Gurp. Het storneringspercentage van Youfone is nu verminderd: meer dan 95% van de incasso's slaagt in één keer.

Innovatief partnership

Het partnership tussen Youfone en Buckaroo is ook gericht op innovatie. Zo is het debiteurenbeheer softwareproduct van Buckaroo door samenwerking nog verder te verbeterd. Youfone wenste bijvoorbeeld controle over het moment van versturen van een factuur. Bijvoorbeeld wel in de avonduren, maar niet op een feestdag. "Wij zijn heel blij met de whitelabel oplossing van Buckaroo, die ons in staat stelt om facturen te automatiseren, maar ook te personaliseren waar nodig."

