

SAATAVIENHALLINTA 2021 -TUTKIMUS



2021-02-16 08:30 EET

Visman Saatavienhallinta 2021 -tutkimus: jopa 35 % automaatiota käyttävistä näkee asiakaskokemuksen parantuneen

Saatavienhallinnan automaation palveluita sekä lakipalveluita tarjoava Visma Financial Solutions on julkaissut saatavienhallinnan käytäntöjä selvittävän tutkimuksen, johon osallistui yhteensä 200 suomalaisyritysten toimitusjohtajaa ja talousjohtajaa.

Saatavienhallintaan keskittyvän tutkimuksen avulla haluttiin selvittää muun muassa sitä, minkälaisia saatavienhallintaan liittyviä toimintatapoja käytetään eri kokoluokan yrityksissä. Lisäksi tutkimuksessa selvitettiin edellä mainittuihin toimiin liittyvää automaatioastetta sekä automatisoinnin hyötyjä.

Tutkimuksen toteutti Visman toimeksiannosta nSight ja tutkimusmenetelmänä käytettiin puhelinhaastatteluita, jotka kohdistettiin PK-yritysten ja suurten yritysten toimitusjohtajiin sekä talousjohtajiin. Haastatteluita tehtiin Norstat Finlandin toimesta 200 kappaletta.

Tutkimuksen ajankohdaksi valittiin loppuvuosi 2020, sillä perintälakiin tiedettiin tammikuussa 2021 tulevan väliaikaisia muutoksia. Nämä [yrityksperintään haasteita tuovat muutokset](#) ohjaavat yrityksiä uusimaan saatavienhallinnan prosessejaan säilyttääkseen maksuvalmiutensa.

Automaatioaste taloushallinnon ohjelmistoissa

Yhtenä keskeisenä asiana tutkimuksessa selvitettiin, kuinka suurella osalla yrityksistä on käytössä maksumuistutusten ja perinnän automatisoinnin mahdollistava taloushallinnon ohjelmisto. Tämän lisäksi kiinnostuksen kohteena oli se, kuinka suuri osa yrityksistä hyödyntää tätä automaatiota.

Tutkituista yrityksistä 44 % vastasi hoitavansa maksumuistutuksiin liittyvät toiminnot ainakin osittain manuaalisesti tai kokonaan itse. Yrityksistä 57 %:lla taas nämä toiminnot oli ainakin osittain automatisoitu ja 17 %:lla toiminnot olivat täysin automatisoituja. Tutkituista yrityksistä 13 % oli täysin automatisoinut myös perinnän toimenpiteet.

Yllättävänä tuloksena tutkimuksessa nousi esiin se, että vastaajista jopa 31 % kertoi, ettei nykyinen taloushallinnon ohjelmisto mahdollista automatisoituja maksumuistutuksia eikä perintää. Lisäksi 12 %:lla vastaajista ainoastaan automatisoidut maksumuistutukset olivat mahdollisia.

Mitä hyötyjä saatavienhallinnan automaatiolla saavutetaan?

Yritykset, jotka kertoivat hyödyntävänsä saatavienhallinnan automaatiota, näkivät sen tuoneen useita merkittäviä hyötyjä.

Automaation nähtiin vaikuttaneen erittäin paljon manuaaliryönteihin vähentymiseen (49 %), raportoinnin ja tilannekuvan parantamiseen (39 %), kustannusten vähenemiseen (23 %) sekä maksusaatavien kotiutumisen nopeuttamiseen (18 %).

Vastaavasti tärkeimpänä hyötynä saatavienhallinnan automatisointeet

yrietykset näkivät manuaalityön vähentymisen (44 %), mutta myös maksujen kotiutumisen nopeus ja luottotappioiden vähentyminen nähtiin tärkeinä asioina.

“Se, että kyselyyn vastanneet yhtiöt kokivat tärkeimpänä hyötynä manuaalityön vähentymisen, ei yllättänyt meitä. Tärkein kysymys tästä eteenpäin onkin se, mihin säästetty aika käytetään? Usein työntekijät pelkäävät automaatiota, koska sen luullaan poistavan heidän tarpeellisuuttaan. Säästetty aika on kuitenkin mahdollista kohdistaa asiakkaiden palvelemiseen, tuotekehitykseen tai esimerkiksi henkilöstöön. Näin saavutettavat hyödyt ovat monesti paljon suuremmat kuin aluksi uskotaan”, muistuttaa Visma Financial Solutionsin kumppanuuksista vastaava **Tero Salminen**.

Saatavienhallinnan onnistumisen mittaamisessa eroja

Tutkimukseen osallistuneista yrityksistä 68 % mittaa saatavienhallinnan onnistumista jollakin mittarilla. Merkittävä ero mittaamisessa nähtiin kuitenkin suurten ja pienten liikevaihtoluokkien yritysten välillä.

Suosituimpia mittareita yrityksissä ovat luottotappioiden (44 %) sekä erääntyneiden laskujen määrä (43 %). Perinnän onnistumisprosenttia taas mittaa vaan 17 % tutkituista yrityksistä.

Usein saatavienhallinnan ulkoistamista ja automatisointia harkitessa saatetaan miettiä ja jopa pelätä, miten asiakkaat siihen suhtautuvat. Kuitenkin automaatiota hyödyntävistä yrityksistä 35 % näki asiakaskokemuksen parantuneen joko erittäin paljon tai jossain määrin. Lisäksi 51 % automaatiota hyödyntävistä yrityksistä kokee automaation vaikuttaneen positiivisesti henkilöstötyytyväisyyteen.

“Oli rohkaisevaa huomata miten tutkimukseemme osallistuneet yrityspäättäjät näkivät saatavienhallinnan automaation parantaneen asiakaskokemusta. Moni yritys käyttää vielä tutkimuksen mukaan manuaalisia tapoja muistuttaa ja periä asiakkailtaan saatavia, eikä tässäkään ole mitään väärää. Tärkeintä olisi kuitenkin tiedostaa loppuasiakkaan arvostavan selkeää ja ennakoitavaa tapaa periä saatavia, joka monesti manuaalisissa toimintatavoissa jää toteutumatta. Automaatio ei tarkoita, että jokaiselle asiakkaalle prosessi tulisi olla täysin samanlainen”, taustoittaa Visma Financial Solutionsin markkinointijohtaja **Kristian Lindén**.

Visman saatavienhallinnan automaation palveluihin voit tutustua [täällä](#) ja tutkimusraportin löydät kokonaisuudessaan [täältä](#).

Lisätietoja:

Kristian Linden, markkinointijohtaja, Visma Financial Solutions Oy, +358 50 444 0846

Tero Salminen, kumppanuuspäällikkö, Visma Financial Solution Oy, +358 45 205 7144

Visma Financial Solutions Oy

Visma Financial Solutions Oy on laskutuksen, perinnän ja juridiikan asiantuntijatalo. Monipuoliset Credit Management -ratkaisumme kattavat koko ketjun laskun lähetyksestä maksusuoritukseen. Tehtävämme on tehostaa erikokoisten asiakkaidemme liiketoimintaa ja nopeuttaa asiakasyritystemme rahankiertoa. Visma Legal -lakipalvelut tukee kokonaisuutta tarjoamalla ratkaisuja sekä suurten että pienten yritysten juridisiin tarpeisiin. Palvelemme asiakkaitamme noin 130 asiantuntijan voimin ja jatkuva palveluiden kehitystyömme pohjautuu tiiviiseen yhteistyöhön asiakkaidemme ja kumppaniverkostomme kanssa. Olemme osa nopeasti kasvavaa Visma-konsernia.

Visma tarjoaa ohjelmistoja ja palveluja, jotka yksinkertaistavat ja digitalisoivat keskeisiä liiketoimintaprosesseja sekä yrityksissä että julkisella sektorilla. Konserni toimii Pohjois-Euroopan lisäksi Keski- ja Itä-Euroopassa sekä Benelux-maissa. Yli 11 000 työntekijää, yli 1 000 000 asiakassopimusta ja 1,5 mrd. euron liikevaihto vuonna 2019 tekevät Vismasta yhden Euroopan johtavista ohjelmistoyhtiöistä.

Suomessa jo 1500 Visman asiantuntijaa auttaa asiakkaitaan pysymään askeleen edellä ohjelmistoratkaisujen ja IT-konsultoinnin avulla. visma.fi.

Yhteyshenkilöt



Sanna Burton

Lehdistökontakti

Viestintäjohtaja

Suomen Visma-yhtiöiden lehdistökontakti

sanna.burton@visma.com

050 322 5222