

Het Quote to Cash Process - Sleutel naar Groei voor een Services Firma

MARK VAN LEEUWEN - 1 DECEMBER 2020



De beste professionele dienstverleners werken aan hun quote-to-cash-proces. En ze doen het op een berekenende manier. Of: wat is hun geheim? Natuurlijk is er niet alleen maar sprake van goed leiderschap, strategie - of zelfs een beetje geluk. Bedrijven die groeien en snel en gestaag geld verdienen, ongeacht het economische klimaat, praten minder en ondernemen meer actie. Hoe? Door de activiteiten te stroomlijnen waarmee ze geld verdienen: het ophalen, uitvoeren en factureren van projecten, ook wel het quote-to-cash-proces genoemd.

In dit artikel gaan we het hebben over hoe we dit onder controle kunnen krijgen, voorspelbare groei kunnen stimuleren en meer geld kunnen verdienen.

- [Wat is quote-to-cash?](#)
- [Waaruit bestaat het quote-to-cash proces?](#)
- [What services firms should beware in their quote-to-cash process flow](#)
- [Hoe het quote-to-cash proces te verbeteren](#)
- [Wat moet je software meten aan je quote-to-cash proces?](#)

Wat is quote to cash?

Vanaf het moment dat je verkopers een service aanbieden tot het moment dat je het geld in handen heeft, zijn je teams bezig met quote-to-cash. Quote-to-cash (afgekort tot Q2C) is de term die wordt gebruikt om te verwijzen naar alle bedrijfsprocessen die plaatsvinden tijdens de verkoop, levering en facturering van services. Met andere woorden, het is de levensader van je dienstverlenende onderneming.

[Als je denkt aan het quote-to-cash process als een estafette race - en dat is het eigenlijk ook - dan krijg je een goed beeld van hoe het werkt. Je team bestaat uit de renners die het klant-project-stokje doorgeven vanaf de initiële quote tot aan de laatste factuur.](#)

Winnen is afhankelijk van een soepele en snelle transitie tussen de mensen die de diensten van je firma verkopen, aan mensen die het werk doen, en die op hun beurt weer aan de mensen die zorgen voor het geld in je bedrijf.

Waaruit bestaat het quote to cash proces ?

Het quote-to-cash proces volgt het stokje terwijl het wordt doorgegeven van sales aan service delivery en zij weer aan aan financiële teams. Op deze manier bestaat het netjes uit een aantal stappen.

Echter, het is te eenvoudig om het alleen op de oude manier te doen, dat wil zeggen het proces op te breken in geïsoleerde stappen in plaats van geïntegreerde stappen. Veel, zoniet alle - dienstverleners zijn hiermee bezig. En daarin, ik het zal het zo verder uitleggen, schuilt een groot probleem.

Maar afgezien van goede bedoelingen en beweegredenen, zo ziet de *traditionele* quote-to-cash cyclus er uit:

1. Terwijl je verkopers een verkoopkans volgen, sturen ze de potentiële klant een voorstel, compleet met een serviceaanvraag en een overzicht van de werkzaamheden (Statement of Work).
2. Als de kans is gewonnen, geeft het verkoopteam de teugels over aan de projectafdeling, waar het een project wordt.
3. Er worden middelen toegewezen aan het project.
4. Teamleden houden hun uren bij in urenstaten en dienen de gemaakte onkosten voor het project in.
5. Het projectteam levert het werk aan de opdrachtgever en de factuur wordt verstuurd.
6. Betaling komt binnen bij de debiteurenadministratie.
7. Het is tijd om je geschatte versus werkelijke budget en winstmarge te analyseren om te zien hoe succesvol het project was.

Wat is hier nu mis mee?

Waarop services firma's moeten letten in hun quote to cash process flow

Wat zorgt er nu in de praktijk voor dat het quote-to-cash process niet goed loopt?

Kort gezegd: **informatie silos**.

Voordat het startpistool zelfs maar afgaat, creëren silo's onvermijdelijke valkuilen die je estafettelopers doen struikelen terwijl ze naar de finish sprinten. Voor veel dienstverlenende bedrijven is het overhandigen van stokjes van verkoop in silo's naar afdelingen voor projectdelivery omslachtig en traag. Kritieke klant- en projectinformatie wordt niet vertaald, waardoor het project rijp is voor problemen als onderlevering, overlevering en scope uitbreiding ('scope creep') terwijl teams zich haasten om de fouten recht te zetten.

Naarmate iedereen langzamer wordt, neemt de factureerbaarheid af, worden tijdlijnen vertraagd en gaan je marges omlaag. De facturering loopt uit, de geschillen over facturering nemen toe, klanten voelen zich opgebrand en je cashflow wordt onderbroken. Wat voor een groeiend bedrijf de dood kan betekenen.

Allemaal omdat je teams niet waren uitgerust om tijdig toegang te krijgen tot essentiële informatie die ze in de eerste plaats nodig hadden.

Hoe het quote to cash proces te verbeteren

Alleen een solide quote-to-cash softwaretool die is gebouwd om elk proces te stroomlijnen door middel van automatisering in één efficiënt systeem, geeft je controle en je teams volledig inzicht in klant- en projectinformatie, budgetten en marges.

Een robuuste quote-to-cash-tool kan tijdrovende taken automatiseren, bijvoorbeeld facturering, en je teams helpen efficiënter te werken, waardoor er meer tijd wordt bespaard voor factureerbaar werk, de sleutel tot de gezondheid, welvaart en groei van een servicebedrijf.

Lees hoe Wilderness Agency een 34% groei in winstgevendheid realiseerde met VOGSY

Hieronder een aantal zeer belangrijke zaken die je in een software oplossing zou willen regelen voor je quote-to-cash cyclus:

- Creëer opportunity projecten die de basis vormen voor je financiële schattingen, inzet van staf en benodigde tijd.
- Maak automatisch offertes en voorstellen op basis van je 'soft' boekingen en e-mail door integratie met je e-mailclient na goedkeuring. Dit zorgt ervoor dat je verkopers nauwkeurige offertes kunnen leveren zonder vertragingen die het bedrijf geld kunnen kosten
- Stuur berichten over veranderingen in de status van een opportunity zodat jij en anderen direct kunnen handelen. Je zou in staat moeten zijn om in de software snel te kunnen zien welke status een potentiële 'sale' heeft.

- Berg alle documenten voor proposals en projecten netjes onder op één plek waardoor teamleden ze gemakkelijk kunnen vinden en openen.
- Zet je opportuniteiten om in een 'live project, met alle benodigde informatie door een enkele klik. Simpel en snel.
- Help je projectmanagers middelen toe te wijzen aan projecten door het matchen van rollen te automatiseren en een overzicht te bieden van de beschikbaarheid van alle teamleden, geplande uren voor projecten en mogelijke overplanning.
- Vul urenstaten van tevoren in voor nauwkeurige, gemakkelijke tijdregistratie, zodat de klant correct wordt gefactureerd en het professionals geen tijd kost.
- E-mail je teams met hun workflows, zodat ze direct contact met klanten kunnen opnemen. Het management kan taken toewijzen, in context communiceren en offertes, facturen, onkosten en urenstaten goedkeuren wanneer ze worden ingediend en projecten sneller en efficiënter verplaatsen.
- Automatiseer facturatie runs. Idealiter zouden vaste projecten volgens een door jou gekozen schema moeten zijn, zodat je het kunt "instellen en vergeten", en tijd en materiaal uren zouden automatisch moeten worden overgedragen naar factuursjablonen. Net als je voorstellen zou het moeten zijn: klikken, goedkeuren, verzenden.
- Synchroniseer debiteuren records met je boekhoudpakket en werk je financiële trackers bij, zodat je weet dat je in evenwicht bent.
- Werk projectbudgetten, marges, planningen en voltooiingspercentages per product bij om schattingen en werkelijke cijfers in realtime te zien.

Wat moet je software meten aan het quote to cash proces?

Je weet inmiddels dat een Q2C-systeem de kracht heeft om gegevens voor je teams te verzamelen en realtime financiële inzichten te geven die ze nodig hebben om de **omzet te voorspellen**, de winstgevendheid van projecten en bedrijven te bewaken en de groeidoelstellingen op koers te houden.

Laten we eens kijken naar enkele van de groeispecifieke statistieken die moeten worden geautomatiseerd en die in één oogopslag gemakkelijk te zien zijn. Dat wil zeggen, er zijn absoluut geen handmatige, langzame, foutgevoelige berekeningen die je naar alle waarschijnlijkheid alleen een zicht naar achteren zullen geven in plaats van de huidige en toekomstige weergaven die je nodig hebt om beslissingen te nemen.

Naast de gebruikelijke rapporten zoals Cash Flow, Balans en Winst en Verlies van je boekhoudsoftware, zijn dit de kern statistieken die je moet meten met behulp van Q2C-software om de winstgevendheid te stabiliseren en voorspelbaarheid te creëren.

Project marge

Geen enkel dienstverlenend bedrijf kan functioneren zonder de werkelijke projectmarges te kennen tegen de schattingen. De sleutel is om deze cijfers in realtime te hebben. Op deze manier voorspel, bewaak en grijp je nauwkeurig in voordat de winstgevendheid een issue wordt. En als groeiend bedrijf heb je die gegevens nodig om de voortgang en haalbaarheid van je groeidoelstellingen te beoordelen.

Cost rate

Wanneer je een schatting maakt, is de kans groot dat je niet weet welk teamlid uiteindelijk het werk zal leveren. En dus, terwijl je je verkoopperscentage van tevoren kent, weet je nog niet wat je werkelijke kostentarieef zal zijn. En zoals je weet, hebben verschillende teamleden verschillende kostentarieven. Alles gezegd en gedaan, moeten de tarieven hoog genoeg zijn om de kosten van je resources, niet-factureerbare uren, overheadkosten en terugkerende bedrijfskosten en natuurlijk je marge te compenseren.

Met Q2C-software kan je inzoomen op eerdere en huidige werkopdrachten om de werkelijke versus geschatte kostentarieven te begrijpen, zodat je weet dat je de juiste balans vindt en dat je nooit meer betaalt dan je verdient.

Employee billability

Zoals je weet, is de factureerbaarheid van werknemers de belangrijkste meetwaarde om bij te houden. Dus wat gebeurt er als je het nergens in zicht hebt? Je verliest de controle over de winstgevendheid.

Je moet op elk moment weten hoeveel van de tijd van je werknemers rechtstreeks aan projecten kan worden toegerekend en de nodige wijzigingen aanbrengen als de facturatie daalt.

Om hier bovenop te blijven, wil je een realtime dashboard dat je de prestaties laat zien in termen van werkelijke gefactureerde uren, factureerbare percentages en ook de werkelijke verkoopcijfers per resource, afdeling of het hele bedrijf.

Winstgevendheid van klanten

Verspil geen tijd aan klanten die niet veel winstmarge voor je bedrijf opleveren. Dat is een onfeilbare manier om de groei te vertragen, en ze kunnen zelfs door niet-factureerbare uren branden die je nooit meer terugkrijgt.

Je moet het winstpercentage van de klant per maand, per kwartaal en per jaar weten om de waarde te weten die ze bijdragen aan je servicebedrijf. Als je de winstgevendheid van de klant markeert, kan dit erop wijzen dat je contact moet opnemen met de klant om te kijken of er iets is dat je moet oplossen, of dat het tijd is om verder te gaan zonder elkaar. Je zal ook willen zoeken naar patronen in de winstgevendheid van klanten op grootte, bedrijfstak, enzovoort om de meest waardevolle deelsectoren van de markt te identificeren waarop je je moet richten.

Revenue forecast

Heb je het geld om je bedrijfsplannen tijdens je groeitraject uit te voeren? Controleer je omzetprognose.

Omzetvoorspelling is fundamenteel voor de Q2C-cyclus, maar veel servicebedrijven gebruiken geen Q2C-software om directe en correcte prognoses te leveren. Te veel mensen gebruiken nog steeds slechte gegevens en voorspellen langzaam met de hand, terwijl de voorspellingselementen al die tijd verschuiven.

Quote-to-cash-oplossingen zijn er om inkomstenprognoses te automatiseren op basis van de juiste formule:

Werkelijke omzet + omzet gecombineerd van je geplande en ongeplande orderboeken + projecten in je pijplijn = je omzetprognose.

Resource forecast

Wil je meer projecten aannemen? Je moet weten dat je over voldoende personeel beschikt voor het werk, wat betekent dat je de juiste **resource forecasting** in je software nodig hebt.

Met je Q2C-tool kan je de resourcevereisten en toewijzingen voor live projecten en pijplijnopportunities tot vele maanden in de toekomst voorspellen. Het zou je ook op de hoogte moeten brengen van eventuele verwachte downtime, zodat je weet wanneer je je verkoopteam of teamleads nodig hebt om hun inspanningen op te voeren.

Een grafische weergave van het GANTT-type zal helpen, vooral wanneer het een "live" weergave is die onmiddellijk wordt bijgewerkt wanneer de projectplanning verandert. Of zelfs wanneer een verkoopkans is gesloten en tijdelijke aanduidingen moeten worden vervangen door echte teams of de ingekleurde tijd is nu vergrendeld.

Days Sales Outstanding - de betaaltermijn

Zoals men zegt, Cash is King. Zaken die een negatieve impact hebben op het aantal dagen dat je rekening uitstaat bij klanten voordat deze betaald wordt:

- Overmatig lange betalingscondities
- Correcte adressen en gegevens van de ontvanger
- Nauwkeurigheid van in rekening gebrachte zaken (Line item accuracy)
- Naleven van het contract
- Helderheid van de beschrijvingen
- Klanttevredenheid Eigenlijk is dit een prefecte

Eigenlijk is dit een perfecte illustratie van het Q2C proces. In dit proces komen alle actoren uit je business aan bod. **Sales** bepaalt de voorwaarden, vaak samen met **Legal** of **Finance**. Sales verzekert ook dat de **CRM** gegevens voor adressering en ontvangers van de factuur kloppen. Finance of **Administratie** moet deze details correct invoeren in het **financieel systeem**. Zeker voor time & material projecten, moet het de informatie op de factuur kloppen, beknopt en compleet zijn voor een bepaalde periode zo dat je de cash van de factuur niet mist.

Je **Delivery Teams** hebben een rol in het juist administreren van de gewerkte uren in de **time-tracking software**. **Project Managers** valideren de gewerkte uren en zorgen voor duidelijke beschrijvingen van de werkzaamheden, in overeenstemming met de met de klant gemaakte afspraken. Ze bewaken ook het budget en de oplevering in een **project management tool** en signaleren en behandelen signalen over klant (on)tevredenheid. Als tijdlijnen schuiven door de beschikbaarheid van staff hebben ze **resource planning tools** nodig om deze rimpels te voorspellen en te managen.

Het in staat stellen van alle actoren om het stokje correct door te geven is de sleutel naar het op tijd en volledig betaald krijgen voor je werk. Q2C software, die bestaande silo oplossingen vervangt, kan daarbij van wezenlijke betekenis zijn.

Conclusie

Als er silo's bestaan in je quote-to-cash-structuur, zullen ze het quote-cash proces zeker aantasten. Dit is geen verrassing meer - Q2C is tenslotte een estafette race. Als je team wil presteren, werkt het niet lekker als je racebaan vol gaten zit. Q2C-software maakt dat pad soepel en voorspelbaar. Het zorgt ervoor dat je je kunt concentreren op de dingen die je bedrijf tastbaar laten groeien: factureerbaar werk, tijdige en correcte facturering en realtime statistieken om de prestaties te meten. Uiteindelijk is dit wat je zal helpen de facturering, productiviteit en winst te verhogen - en waarom het repareren van je Q2C-proces niet kan wachten.

[Boek vandaag nog een demo van VOGSY](#) om gebruik te maken van een winnend quote-to-cash-systeem.

Meer inzichten nodig?

*Wil je meer leren hoe je je PSO met meer gemak en resultaat laat opereren? **Neem contact met ons op.** We helpen je de juiste resultaten te bereiken die je nodig hebt om je business te laten groeien: betere marges, lagere overheadkosten, hogere benutting en meer opbrengsten.*



Patrick van den Broek, Sales manager

p.vandenbroek@geefirm.com

+31 6 5380 5327