

Collections Management



ZIMMER BIOMET

Verbesserte Forderungslaufzeit (DSO), Effizienz & Cashflow

Zimmer Biomet Indien steigert Transparenz, Effizienz und Kundenerlebnis mit Esker Collections Management

ESKER®

Im Überblick

Zimmer Biomet



**Lösungen für das
Gesundheitswesen und
digitale Technologie**



**ca. 17.000
Mitarbeitende**



**31 Niederlassungen
weltweit**



SAP® ERP



**Hauptsitz in Warsaw,
Indiana, USA**



Herausforderungen

Manuelle Prozesse und verzögerte Analysen in der Debitorenbuchhaltung

Zimmer Biomet ist ein globales Medizintechnikunternehmen, das 1927 gegründet wurde und sich auf orthopädische Lösungen wie Gelenkersatz und Zahnprothesen spezialisiert hat. Der Hauptsitz befindet sich in Warsaw, Indiana (USA). Das Unternehmen integriert digitale und robotergestützte Technologien mit KI und Datenanalysen zur Verbesserung der Patientenergebnisse.

Vor der Einführung von Esker Collections Management hatte die indische Niederlassung mit mehreren Herausforderungen im Bereich der Debitorenbuchhaltung zu kämpfen: Die Finanzabteilung hatte Schwierigkeiten mit dem Reporting und arbeitete häufig mit veralteten Informationen. Die Auswertungen wurden manuell erstellt und erforderten erheblichen Aufwand bei der Zusammenstellung, was zu Ineffizienzen und Verzögerungen in der Entscheidungsfindung führte. Das Forderungsmanagement war stark von manuellen Nachverfolgungen abhängig, wodurch es schwierig war, überfällige Zahlungen genau zu verfolgen. Die fehlende Automatisierung führte zu einem reaktiven Ansatz, bei dem Probleme erst nach erheblichen Verzögerungen angegangen wurden. „Früher hatten wir Fälligkeitsanalysen für jeden Vertriebspartner, aber wenn die Berichte fertig waren, waren wir bereits 10 Tage im neuen Monat“, sagte Herr Ajay Bagga, Country Head für Südasiens.

Auch die Vertriebsteams hatten keinen zeitnahen Zugriff auf Forderungsdaten, was sich negativ auf ihre Interaktionen mit Kunden auswirkte. Zahlungen verzögerten sich häufig, da Nachverfolgungen uneinheitlich waren und nicht effektiv priorisiert wurden. Vertriebspartner und Kunden hatten nur begrenzte Einsicht in ihre offenen Salden, was zu häufigen Streitigkeiten und zusätzlichem Verwaltungsaufwand für die Finanzabteilung führte. Zudem gab es kein zentrales System zur Verwaltung des Forderungsmanagements, weshalb die verschiedenen Teams in Silos arbeiteten. Dies erschwerte den Prozess zusätzlich. „Man kann nichts verbessern, was man nicht messen kann“, bemerkte Herr Bagga und betonte die Notwendigkeit einer besseren Transparenz und Automatisierung des Forderungsmanagements.

Ziele



Automatisierte Mahnprozesse und Reduzierung manueller Aufwände



Verbesserung der Echtzeit-Einblicke in die Debitorenbuchhaltung



Stärkere Abstimmung zwischen Vertrieb und Finanzteams



Proaktive Kundenansprache durch automatisierte Zahlungserinnerungen



Stärkung des Cashflow-Managements und Reduzierung der Forderungslaufzeit (Days Sales Outstanding, DSO)

Lösung

Optimierung der Debitorenbuchhaltung mit einer einheitlichen Plattform

Die indische Niederlassung von Zimmer Biomet implementierte Esker Collections Management, um die Effizienz in der Debitorenbuchhaltung durch Automatisierung zu steigern. Einer der wichtigsten Vorteile war die Einführung automatisierter Berichte, die jeden Dienstagmorgen erstellt und an die zuständigen Teams versendet werden. Dies ermöglicht eine zeitnahe und proaktive Entscheidungsfindung und beseitigt Verzögerungen durch manuelle Prozesse.

Dank des Self-Service-Portals von Esker können sowohl das Vertriebsteam als auch die Kunden jederzeit auf Kontoinformationen zugreifen. Dadurch wird die Abhängigkeit vom Finanzteam für Updates deutlich reduziert. „Heute muss das Team nicht mehr auf Berichte warten. Wenn sie Informationen brauchen, loggen sie sich einfach ins Esker-Portal ein und rufen sie sofort ab“, erklärte Herr Bagga. Dies hat das Vertriebsteam dazu befähigt, Verantwortung für das Forderungsmanagement zu übernehmen und Kunden proaktiv nachzuverfolgen.

Die Einführung strukturierter Nachverfolgungszyklen, einschließlich automatisierter Mahnschreiben, hat die Reaktionsbereitschaft der Kunden verbessert. Esker dient zudem als zentrale, verlässliche Datenquelle, wodurch Unstimmigkeiten in den Forderungsdaten beseitigt werden. Das System bietet klare Prüfpfade, die es erleichtern, Kommunikation und Zahlungshistorie nachzuvollziehen.



„Die Einführung von Esker Collections Management hat zu einer deutlichen Reduzierung der Forderungslaufzeit (DSO) geführt – von über 130 Tagen auf unter 60 Tage – und damit den Cashflow erheblich verbessert.“

Ajay Bagga,
Country Head for South Asia, Zimmer Biomet

Ergebnisse

Reduzierte Forderungslaufzeit (DSO), verbesserte Zusammenarbeit und gestärkte Kundenbeziehungen

Die Einführung der Esker-Lösung hat zu einer deutlichen Reduzierung der Forderungslaufzeit (DSO) geführt und den Cashflow erheblich verbessert. Diese Verbesserung wurde durch eine Kombination aus Automatisierung, optimierter Kommunikation und höherer Datentransparenz erreicht. „Vor ein paar Jahren hatten wir mit einer DSO von über 130 Tagen zu kämpfen. Heute haben wir sie mehr als halbiert“, berichtete Herr Bagga stolz.

Auch die operative Effizienz hat sich deutlich verbessert. Die Vertriebs- und Finanzteams haben nun Echtzeitzugriff auf Kundendaten, was interne Reibungen reduziert und die Zusammenarbeit verbessert. Die durch Esker geschaffene Transparenz hat Unklarheiten beseitigt und stellt sicher, dass beide Teams auf dieselben Ziele hinarbeiten. „Es gibt kein Hin und Her mehr zwischen Vertrieb und Finanzen. Alle arbeiten mit denselben Daten“, sagte Himanshu Paliwal, Finance Controller bei Zimmer Biomet.

Ein weiterer wichtiger Erfolg ist die Stärkung der Kundenbeziehungen. Durch automatisierte Kommunikation und Self-Service-Funktionen haben Kunden nun bessere Einblicke in ihre offenen Salden. Das hat Streitigkeiten reduziert und die Zahlungspünktlichkeit verbessert. „Früher verzögerten Kunden ihre Zahlungen wegen fehlender Transparenz. Heute können sie ihre Salden jederzeit einsehen“, ergänzte Herr Paliwal.

Auch die Compliance und Audit-Bereitschaft haben sich verbessert, da digitale Aufzeichnungen und automatisierte Nachverfolgung ein besseres Finanzmanagement ermöglichen. Das System liefert klare Einblicke in Trends und Leistungen, sodass das Unternehmen seine Forderungsstrategie kontinuierlich optimieren kann.

Aufbauend auf dem Erfolg des automatisierten Forderungsmanagements hat Zimmer Biomet inzwischen weitere Esker-Lösungen eingeführt, darunter Esker Credit Management und Esker Cash Application, um die Finanzprozesse weiter zu optimieren. „Die Implementierung dieser beiden Lösungen war der nächste logische Schritt auf unserem Weg der digitalen Transformation“, sagte Eduardo Quijano, APAC Finance Business Relations Manager bei Zimmer Biomet.

Das Ziel ist die kontinuierliche Einführung und Ausweitung auf andere Lösungen, für die Esker am besten geeignet ist, je nach Auftragsvolumen, Kundengröße und Verfügbarkeit von Teams vor Ort.

Highlights



Reduzierte Forderungslaufzeit (DSO) von über 130 Tagen auf unter 60 Tage



Automatisierte Berichterstattung und Kundenkommunikation



Verbesserter Cashflow und höhere finanzielle Transparenz



Stärkere Zusammenarbeit zwischen Vertrieb und Finanzabteilung



Verbessertes Kundenerlebnis durch Self-Service-Zugang



Reduzierung überfälliger Zahlungen auf nur noch 6 %



„Mahnschreiben werden jetzt automatisch versendet, sodass Kunden rechtzeitig an ihre überfälligen Rechnungen erinnert werden. Dieser proaktive Ansatz hat zu einer deutlichen Reduzierung der überfälligen Zahlungen auf nur noch 6 % geführt – ein bisher unerreichter Bestwert.“

Himanshu Paliwal

Finance Controller, Zimmer Biomet

Möchten Sie Ihr Forderungsmanagement genauso transformieren wie Zimmer Biomet?

Kontaktieren Sie uns

Über Esker

Esker ist der globale KI-Spezialist für die smarte Automatisierung von Geschäftsprozessen für das Office of the CFO. Durch den Einsatz neuester Automatisierungstechnologien optimieren die Source-to-Pay- und Orderto-Cash-Lösungen von Esker das Working Capital und den Cashflow. Zugleich werden damit die Entscheidungsfindung verbessert sowie die Zusammenarbeit und zwischenmenschlichen Beziehungen mit Kunden, Lieferanten und Mitarbeitenden gefördert. Esker verfügt über Niederlassungen in Nord- und Lateinamerika, Europa und im Asien-Pazifik-Raum, wobei sich die deutschen Standorte in Feldkirchen/München und Ratingen befinden.

info@esker.de • www.esker.de

ESKER®

EUROPE be de es fr it nl uk AMERICAS us ca ASIA - PACIFIC asia au

©2025 Esker S.A. All rights reserved. Esker and the Esker logo are trademarks or registered trademarks of Esker S.A. in the U.S. and other countries. All other trademarks are the property of their respective owners.

