

FORDERUNGSMANAGEMENT



**Kuriyama of
America, Inc.**

ERLEICHTERUNG DER ARBEIT IM KREDIT- & FORDERUNGSMANAGEMENT

Kuriyama of America, Inc. schafft dank der Einführung einer digitalen Lösung für das Forderungsmanagement ein exzellentes Umfeld für die Debitorenbuchhaltung.

AUF EINEN BLICK

Kuriyama of America, Inc.



Hersteller von thermoplastischen Schläuchen und Zubehör



50 Mitarbeiter



8 Niederlassungen



6 Vertriebszentren



Umsatz: 202 Millionen US-Dollar



ERP: JD Edwards EnterpriseOne

HERAUSFORDERUNGEN

Belastung des Forderungsmanagements durch langwierige, nicht-wertschöpfende Aufgaben

Kuriyama of America, Inc. mit Hauptsitz in Schaumburg, Illinois, ist ein Großhändler für Industriebedarf, der in mehreren verschiedenen Märkten tätig ist. Das Unternehmen hat vor kurzem sein Softwaresystem aktualisiert. Einige Prozesse in der Debitorenbuchhaltung wurden dabei automatisiert (Rechnungszustellung), während andere manuell blieben (Forderungsmanagement). Für Kreditmanagerin Andrea Linke und ihr Team bedeutete dies, dass "Schwerstarbeit" eher die Regel als die Ausnahme war. "Wenn ein Kunde am selben Tag einen Kontoauszug einsehen wollte, mussten wir in sechs oder sieben Schritten alle Informationen sammeln, das Dokument speichern, es per E-Mail versenden usw.", so Linke. "Ich hatte das Gefühl, dass mein Team mehr Zeit mit solchen Tätigkeiten verbrachte als mit den eigentlichen Inkassooanrufen."

Eine weitere Herausforderung für Linke war das mangelhafte Tracking des manuellen Prozesses: "Wir haben gut 1.500 aktive Kundenaccounts und der einzige Weg zu sehen, wie es um die Anrufe bestellt war, bestand darin, alle Konten in eine Excel-Tabelle zu ziehen und sie einzeln durchzugehen - keine realistische Option."

Kuriyama entschied, dass die beste Option die Suche nach einer digitalen Lösung war, um den Prozess zu zentralisieren und dem Team ein höheres Level in Sachen Geschwindigkeit, Effizienz und Transparenz zu bieten.

ZIELE



Zentralisierung des Forderungsprozesses (inklusive der Kundendaten) anstelle des Einsatzes mehrerer Tools



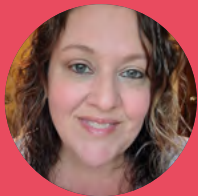
Stärkung der Mitarbeiter durch Automatisierung manueller Aufgaben, um produktiver und strategischer zu handeln



Verbesserte Übersicht zu jedem Kundenkonto und zu den Leistungskennzahlen der Mitarbeiter



Die Funktion der Anrufpriorisierung ist innerhalb des Teams sehr beliebt. Jeden Morgen gibt sie an, welche Anrufe erledigt werden müssen, was es unglaublich einfach macht, den Tag zu planen.



Andrea Linke
Credit Manager,
Kuriyama of
America, Inc.

LÖSUNG

Zentralisierung der Forderungsaktivitäten in einer einzigen Cloud-Plattform

Kuriyama entschied sich für die Automatisierungslösung von Esker, nachdem man die Suche auf drei Anbieter eingegrenzt hatte. "Die beiden anderen Plattformen entsprachen nicht wirklich dem, was ich suchte", so Linke. "Ich möchte etwas sehen, das mir klar zeigt, wie es läuft. Die Schnittstelle von Esker bietet mir die nötigen Berichte und Kennzahlen auf Knopfdruck. Sie hat uns wirklich geholfen, unsere tägliche Leistung auf die nächste Stufe zu heben."

Die Forderungsmanagement-Lösung von Esker funktioniert ähnlich wie für andere Abteilungen die Verwaltung von Prozessen mit einer CRM-Software. Über eine zentrale digitale Schnittstelle können Benutzer die Interaktionen nach dem Verkauf mit Tools wie Zahlungserinnerungs-E-Mails, regelbasierten Aufgabenlisten, Zahlungsprognosen, Ursachenanalysen und Zahlungsminderungen, Kontoabfragen sowie Anrufprotokollen einfach koordinieren.

Die vielseitige "All-in-One"-Beschaffenheit der Esker-Lösung war besonders hilfreich für Linke und ihren Managementstil. "Ich versuche immer proaktiv zu sein und nach Verbesserungen zu suchen," sagte sie. "Mit Esker habe ich das große Ganze im Blick und viele Möglichkeiten der Zusammenarbeit. Ob es um die Erstellung von Aufgaben geht, die an unsere Kollegin für die Zahlungszuordnung geschickt werden, oder darum, Leistungsberichte mit meinem Chef auszutauschen - alles ist mit Esker möglich."



"Kontoauszüge sind jetzt super einfach zu erstellen. Alle Kontaktdetails sind enthalten, so dass wir nur klicken müssen und es wird gesendet - ganz ohne hin und her."

Andrea Linke
Credit Manager, Kuriyama of
America, Inc.

ERGEBNISSE

Erfolg in einer digitalen Umgebung

Es ist noch etwas zu früh, um messbare Ergebnisse seit der Implementierung zu ermitteln. Man kann aber mit Sicherheit sagen, dass die Automatisierung des Forderungsmanagements für Kuriyama ein durchschlagender Erfolg war. Die Erstellung von Aufgaben und Kontoauszügen - zuvor zwei manuelle Problembereiche für Linkes Team - werden nun in Sekundenschnelle direkt über die einfache und benutzerfreundliche Oberfläche von Esker durchgeführt.

Das Team hat jetzt nicht nur mehr Zeit für die wertschöpfenden Aufgaben, auch Linkes Fähigkeit, das Team zu leiten, wurde verbessert. "Mit Esker ist alles für mich viel einfacher und schneller", sagt sie. "Wenn ich einen Bericht oder Ähnliches erstellen muss, ist das ganz einfach. Ich muss mir keine Sorgen machen, dass ich etwas nicht finde oder Zeit verliere."

Kuriyama plant außerdem, in naher Zukunft das Self-Service-Portal von Esker zu nutzen - ein Tool, das Kunden rund um die Uhr Zugang zu ihren Rechnungen, Kontoauszügen, Nachrichten und Zahlungsoptionen bietet. "Die Kunden haben mit dem Esker-Portal viel mehr Möglichkeiten als mit dem, was wir derzeit nutzen", fügte Linke hinzu. "Wir sind zuversichtlich, dass wir das Kundenerlebnis bald noch weiter optimieren können."



Mit Esker habe ich mehr Zeit, um als Manager Dinge zu erledigen. Ich weiß genau was vor sich geht, wer was was macht und was erledigt werden muss.

Andrea Linke
Credit Manager,
Kuriyama of America, Inc.

Sie möchten Ihren Forderungsprozess wie Kuriyama automatisieren? Wir sind stets zu Diensten.

NEHMEN SIE KONTAKT AUF

ÜBER ESKER: Esker ist eine globale Cloud-Plattform, die einen strategischen Mehrwert für Finanz- und Kundendienstabteilungen schafft und die Zusammenarbeit zwischen Unternehmen durch Automatisierung des Cash-Conversion-Cycles stärkt. 1985 gegründet, ist Esker in Nord-, Mittel- und Südamerika, Europa und im asiatisch-pazifischen Raum tätig. Die Unternehmenszentrale befindet sich in Lyon, Frankreich. In Deutschland gibt es Standorte in München und Ratingen.

Mit der Entwicklung von KI-gesteuerten Technologien und der Automatisierung von Order-to-Cash- und Procure-to-Pay-Cycles, befreit Esker Finanz- und Kundendienstabteilungen von zeitaufwendigen Aufgaben.

info@esker.de • www.esker.de

