

Credit Management



Blitzschnelles Onboarding neuer Kunden

Wie AAH Pharmaceuticals die Bearbeitungszeit mit
Esker Credit Management drastisch verkürzte

ESKER®

Im Überblick

AAH Pharmaceuticals



Pharma-Großhändler



£3,1 Mrd.
Jahresumsatz



27.000 Kunden in
Großbritannien



3.000 Mitarbeitende



Ingres ERP



Hauptsitz in Warwick,
11 lokale Verteilzentren

Ziele



Beschleunigung des Onboardings neuer Apotheken



Schnellere Verifizierung von Apotheken beim General Pharmaceutical Council



Verbesserte Transparenz des Onboarding- und Verifizierungsprozesses



Verschiebung der Aufgaben von Mitarbeitenden von manueller Dateneingabe hin zu besserem Kundenservice



Verbesserung der Motivation im Team



Reduzierung der Kundenbeschwerden



Nutzung eines einzigen Lösungsanbieters für den gesamten Invoice-to-Cash-Prozess

Herausforderungen

Manuelle Prozesse und regulatorische Hürden enttäuschen die Kundschaft

AAH Pharmaceuticals ist Großbritanniens führender Großhändler für pharmazeutische und medizinische Produkte. Das Unternehmen beliefert landesweit Apotheken, Krankenhäuser und Arztpraxen und betreibt das größte Netzwerk von Apotheken im Vereinigten Königreich. Als größter pharmazeutischer Großhändler liefert AAH Pharmaceuticals Ltd wöchentlich über 10 Millionen Artikel an mehr als 27.000 Kunden und betreibt dafür 11 lokale Verteilzentren sowie 23 strategisch gelegene Lagerhäuser zur Abwicklung von Kundenbestellungen.

Das Unternehmen bietet eine umfassende Palette an Gesundheitsprodukten an und hat sich zum Ziel gesetzt, als bester Anbieter von Lösungen für das Apotheken-Lieferkettenmanagement in Großbritannien bekannt zu werden.

AAH Pharmaceuticals bearbeitet monatlich rund 140 neue Kreditanträge und führt etwa 3.000 Verifizierungen von Apotheken durch. Diese Prozesse im Kreditmanagement wurden bisher manuell abgewickelt, einschließlich der Dateneingabe in mehrere ERP-Systeme. Für jeden Antrag war ein zusätzlicher verpflichtender Prozess erforderlich, bei dem die Registrierung der Kunden bei der General Pharmaceutical Council, dem General Medical Council oder der Care Quality Commission überprüft werden musste, bevor Bestellungen aufgegeben werden konnten.

Früher war eine Person ausschließlich mit der täglichen Dateneingabe beschäftigt und pflegte eine Tabelle, in der jeder eingegangene Antrag erfasst wurde. Das war eine mühsame, langweilige und monotone Arbeit.

Zusätzlich wurde das Vertriebsteam mit zahlreichen Problemen und Beschwerden von Kunden überhäuft, da der Onboarding-Prozess für neue Apotheken zu lange dauerte.

George Kerr, Senior Credit Manager bei AAH Pharmaceuticals, sagte:

„Fehler und Verzögerungen bei Kreditanträgen waren enorm und wahrscheinlich der größte Engpass in unserem Unternehmen. Es ist der Beginn einer Kundenbeziehung und wenn man hier etwas falsch macht, beeinträchtigt das die gesamte Zusammenarbeit.“



Lösung

Komplexität in Klarheit verwandeln

Esker Credit Management wurde nach einem intensiven Auswahlverfahren ausgewählt.

Den Zuschlag erhielt Esker aufgrund seines einzigartigen Angebots einer vollständigen Invoice-to-Cash-Lösung und als einziges Unternehmen, das eine Lösung für automatisierte Lizenzprüfungen bei Aufsichtsbehörden anbieten konnte.

George Kerr erläuterte weiter: „Als wir die erste Demo von Esker sahen, war mein Team begeistert von der Benutzerfreundlichkeit der Oberfläche und fragte sofort: ‚Wann können wir das haben?‘ Esker bot eine schnelle und praktikable technologische Lösung für unseren Onboarding-Prozess, der zuvor extrem langsam und zeitaufwendig war. Tatsächlich war es eine Aufgabe, die jeder im Team zu vermeiden versuchte – wegen des ganzen bürokratischen Aufwands. Das hat sich über Nacht geändert – dank Esker!“

Ein automatisierter Genehmigungs-Workflow sorgt nun dafür, dass die richtigen Personen schnell fundierte Entscheidungen treffen können. Die Audit-Funktion des Workflows liefert dem Kreditteam detaillierte Informationen darüber, wer was wann gesagt hat und wo mögliche Verzögerungen auftreten. Das Customer Experience Team schätzt diese Daten sehr, da sie helfen, Kundenanfragen deutlich schneller und mit konkreten Informationen zu klären.

■ ■ ■ „Einen einzigen Lösungsanbieter für den gesamten Invoice-to-Cash-Prozess zu haben, ist sehr wertvoll für uns.“

George Kerr,
Senior Credit Manager, AAH Pharmaceuticals

„Esker ist für das Customer Experience Team einfach und unkompliziert zu bedienen und bietet klare und präzise Einblicke in den Status von Kundenanträgen“, sagt Suki Dhillon, Customer Experience Manager bei AAH.

„Dadurch können wir uns auf das konzentrieren, was in der jeweiligen Phase erforderlich ist und eindeutig erkennen, wer für welche Aktion verantwortlich ist – und das alles zentral an einem Ort. Dadurch ist das Onboarding deutlich effizienter geworden, denn Esker verschafft uns volle Transparenz darüber, welche Maßnahmen erforderlich sind und ob sie beim Kunden oder bei unserem internen Team liegen.“

George Kerr ergänzte: „Berichte und Zeitpläne mit Esker zu erstellen ist unglaublich einfach. Ich habe mindestens acht oder neun verschiedene Reports erstellt, die automatisch an unsere Teams in Finanzen, Customer Experience, Vertrieb und Management versendet werden. Das Feedback ist großartig – alle Bereiche des Unternehmens sehen die positiven Ergebnisse, die Esker Credit Management ermöglicht hat.“

Das Team ist begeistert davon, wie einfach Esker zu bedienen ist und wie leicht es ist, das System untereinander und auch neuen Teammitgliedern zu erklären.

■ ■ ■ „Esker zeigt einen klaren Workflow und vergleicht die vom Kunden bereitgestellten Daten mit einem Verzeichnis, um etwaige Abweichungen aufzuzeigen – das macht die Verifizierung deutlich reibungsloser. Der Prozess wird dadurch spürbar beschleunigt, und ein klarer Prüfpfad ist ein großer Vorteil.“

Jakki-Lee Swift,
Regulatory Coordinator, AAH Pharmaceuticals

Ergebnisse

Schnelleres Onboarding, zufriedenere Teams und beeindruckende Einsparungen

George Kerr ergänzte, dass auch das Vertriebsteam begeistert sei – Kundenbeschwerden über das Onboarding gibt es nicht mehr, da die Apotheken den Unterschied deutlich spüren. George Kerrs Team konnte dem gesamten Unternehmen mitteilen, dass sich die Bearbeitungszeit für das Onboarding neuer Apotheken erheblich verkürzt hat – und AAH dadurch mehr Aufträge erhält.

„Früher waren unsere Wettbewerber schneller bei der Bearbeitung von Anträgen. Aber jetzt haben wir das Blatt komplett gewendet und schaffen es, einen Antrag in nur 2,5 Tagen abzuschließen – das hat sonst niemand geschafft“, so George Kerr.

Das Kreditteam bei AAH hat sich von der Vermeidung der Bearbeitung neuer Anträge dazu entwickelt, den Prozess innerhalb von 15 Minuten nach Eingang eines neuen Antrags im System zu starten.

Roddy McEwan, Head of Sales – Independents bei AAH, sagte: „Der Esker-Prozess hat die Customer Experience bei der Account-Eröffnung deutlich verbessert. Die Nutzer haben nun in jeder Phase Einblick in den Prozess und können schnell auf fehlende Informationen reagieren. Intern kann das Customer Experience Team die Customer Journey effektiv unterstützen, was letztendlich zu einem einfachen und schnellen Ergebnis für unsere Kunden führt.“

Früher war ein Team von fünf Personen täglich mit der Account-Eröffnung beschäftigt. Heute übernimmt nur noch eine Person das Onboarding, während die anderen in proaktive Rollen im Risikomanagement gewechselt sind. Sie kümmern sich nun um überfällige Forderungen, überprüfen Kreditlimits, übernehmen das tägliche Kreditmanagement und unterstützen bei rechtlichen Fällen.

Bereits nach zehn Monaten zeigt sich ein enormer wirtschaftlicher Nutzen für AAH. George Kerr erklärt: „Allein die Beschleunigung der Account-Eröffnung um einen Tag kann einen zusätzlichen Jahresgewinn von £50.000 bringen. Unser ursprüngliches Ziel waren vier Tage Einsparung – also £200.000. Tatsächlich haben wir bis zu zehn Tage eingespart, was £500.000 entspricht – ein unglaublicher ROI!“

Neben den Zeit- und Kosteneinsparungen ist auch das Feedback von Marktbegleitern, Apotheken und Aufsichtsbehörden durchweg positiv.



„Esker hat Verzögerungen beseitigt, von denen wir nicht einmal wussten, dass es sie gibt.“

George Kerr,
Senior Credit Manager, AAH Pharmaceuticals



Highlights



Reduzierung der Bearbeitungszeit für Kreditanträge um 83 %



Umwandlung von vier Stellen in proaktive Kundenbetreuung



Einsparung von durchschnittlich £500.000 in nur 10 Monaten



Höhere Transparenz – intern und für Kunden



Deutlich weniger Kundenbeschwerden



Zufriedeneres Kreditteam mit den täglichen Aufgaben

Möchten Sie Ihre Prozesse im Kreditmanagement genauso transformieren wie AAH Pharmaceuticals?

Nehmen Sie Kontakt mit Esker auf

Über Esker

Eskers KI-Automatisierungssuite für das Office of the CFO nutzt die neuesten Technologien im Bereich Agentic AI und Automatisierung, um das Working Capital und den Cashflow zu optimieren. Zugleich werden strategische Entscheidungen verbessert und die zwischenmenschlichen Beziehungen zu Kunden, Lieferanten und Mitarbeitenden gestärkt. Eskers Lösungen für Source-to-Pay und Order-to-Cash automatisieren diese Geschäftsprozesse und unterstützen gleichzeitig langfristige Wachstumsstrategien. Mit über 40 Jahren Branchenerfahrung ist Esker in Nord- und Lateinamerika, Europa und im Asien-Pazifik-Raum tätig. Der globale Hauptsitz befindet sich in Lyon, Frankreich, der US-Hauptsitz in Madison, Wisconsin.

info@esker.de

www.esker.de

ESKER®

© 2025 Esker S.A. Alle Rechte vorbehalten. Esker und das Esker Logo sind Marken oder eingetragene Marken von Esker S.A. in den USA und anderen Ländern. Alle weiteren Marken sind Eigentum ihrer Besitzer.

