



# TREK BICYCLE SUCCESS STORY

## REDUZIERUNG DER FORDERUNGSLAUFZEITEN & VERBESSERUNG DES GLOBALEN KUNDENSERVICES

### HINTERGRUND

Trek Bicycle ist ein privat geführtes Unternehmen aus Waterloo, Wisconsin (USA). Als größter Hersteller von Fahrrädern in den USA verfügt Trek über 16 internationale Vertriebszentren und 5.000 unabhängige Fahrradhändler auf der ganzen Welt. Seinen Ursprung hat das Unternehmen 1976 mit fünf Mitarbeitern in einer Scheune – eine beeindruckende Entwicklung. Die Kehrseite des internationalen Erfolgs: Das Management wichtiger Geschäftsprozesse – im Fall von Trek das Forderungsmanagement – ist oft kostspielig, komplex und nicht nachhaltig.

“Vor Esker hatten wir kein standardisiertes Forderungsmanagement“, sagt Andrew St Clair, Global Director of Financial Services bei Trek. “Alltägliche Aufgaben, wie das Versenden von Zahlungserinnerungen, wurden manuell ausgeführt. Es lief irgendwie, aber wir hatten keine echte Konsistenz in unserem Prozess. Und da wir 60 % unserer Umsätze außerhalb der USA machen, war es wichtig, eine echte globale Lösung zu haben.”

### LÖSUNG

Mit Esker hat Trek eine Lösung für das Forderungsmanagement, die speziell für den globalen Einsatz gemacht ist. Die Lösung wird von 32 Trek-Mitarbeitern an 18 Standorten weltweit genutzt. Der Forderungsprozess wird beschleunigt und für Mitarbeiter und Kunden gleichermaßen anwenderfreundlich gestaltet. Die offizielle Einführung fand 2017 statt und wurde auch bereits für die Trek-Kunden in Europa und dem Vereinigten Königreich eingeführt.



**VOR ESKER HATTEN WIR KEIN STANDARDISIERTES FORDERUNGSMANAGEMENT. ALLTÄGLICHE AUFGABEN, WIE DAS VERSENDEN VON ZAHLUNGSERINNERUNGEN, WURDEN MANUELL AUSGEFÜHRT...WIR HATTEN KEINE ECHE KONSISTENZ IN UNSEREM PROZESS.”**

ANDREW ST CLAIR | GLOBAL DIRECTOR OF FINANCIAL SERVICES

### ÜBER TREK BICYCLE

**Branche:** Fertigung

**ERP:** Oracle JD Edwards

**Lösung:** Forderungsmanagement

Trek Bicycle ist weltweit führend in der Entwicklung und Herstellung von Fahrrädern und fahrradbezogenen Produkten und Zubehör. Vom Tour de France-Rennrad bis hin zu Dreirädern, die die nächste Generation von Fahrern in die Möglichkeiten der Pedalkraft einführen sollen, bietet Trek Bicycle für fast jeden Fahrer ein Fahrrad. Trek glaubt, dass das Fahrrad eine einfache Lösung für viele der komplexesten Probleme der Welt sein kann, darunter Fettleibigkeit, Verkehrsstaus und Klimawandel. Trek setzt sich für den Abbau von Barrieren ein, die Menschen davon abhalten, das Fahrrad häufiger für ihre täglichen Wege, zur Erholung und zur Inspiration zu nutzen.

### VORTEILE AUF EINEN BLICK



Verringerter Prozentsatz an überfälligen Zahlungen **um 4%**.



Reduzierte Forderungslaufzeiten & verbesserter Cash-Flow



Verbesserte Beziehungen zu Kunden & internationalen Partnern

“Die anderen Anbieter für Kredit- und Forderungsmanagement, mit denen wir gesprochen haben, hatten nicht die globale Erfahrung wie Esker”, sagt St Clair. “Eine der großen Vorteile war Eskers Flexibilität bei der Implementierung. Mit uns gemeinsam haben sie das Interface in 14 verschiedene Sprachen übersetzt, sich mit unseren internationalen Partnern zu Zahlungsstrategien ausgetauscht und uns sogar bei der optischen Verbesserung unserer Standardschreiben geholfen. Es war eine echte Partnerschaft.”

## SO FUNKTIONIERT'S

Ähnlich wie ein CRM-System in anderen Abteilungen, verwaltet das Esker-Forderungsmanagement kritische Workflows. Mit einem zentralen, digitalisierten Interface können die Nutzer die Post-Sales-Kundeninteraktionen mit größerer Leichtigkeit, Übersicht und Autonomie durchführen. Dabei werden unter anderem folgende Tools genutzt:

- Zahlungserinnerungen
- Ursachenanalysen & Abzüge
- Regelbasierte To-Do-Listen
- Nachforschungen zu Konten und Anrufprotokollierung
- Zahlungsprognosen
- Zahlungspläne

## VORTEILE

Seit der Implementierung von Eskers Forderungsmanagement konnte Trek eine Vielzahl von Vorteilen realisieren. Hier eine Auswahl der herausstechendsten Ergebnisse:



**DIE DISZIPLIN, DIE ESKER IN DEN KREDIT- UND FORDERUNGSPROZESS HINEINBRINGT, IST PHÄNOMENAL. IN ÜBER 20 JAHREN IST ES DAS BESTE PRODUKT, DAS ICH JE GENUTZT HABE, DANK SEINER EINFACHHEIT UND BENUTZERFREUNDLICHKEIT.”**

ANDREW ST CLAIR | GLOBAL DIRECTOR OF FINANCIAL SERVICES