

FORDERUNGSMANAGEMENT

# Freigabe von Cashflows und Stärkung der Kundenbeziehungen

Novuna Business Cash Flow gewinnt durch die Automatisierung von Prozessen mit Esker an Transparenz und Kapazität, um wertschöpfende Services anbieten zu können



ESKER®

## AUF EINEN BLICK

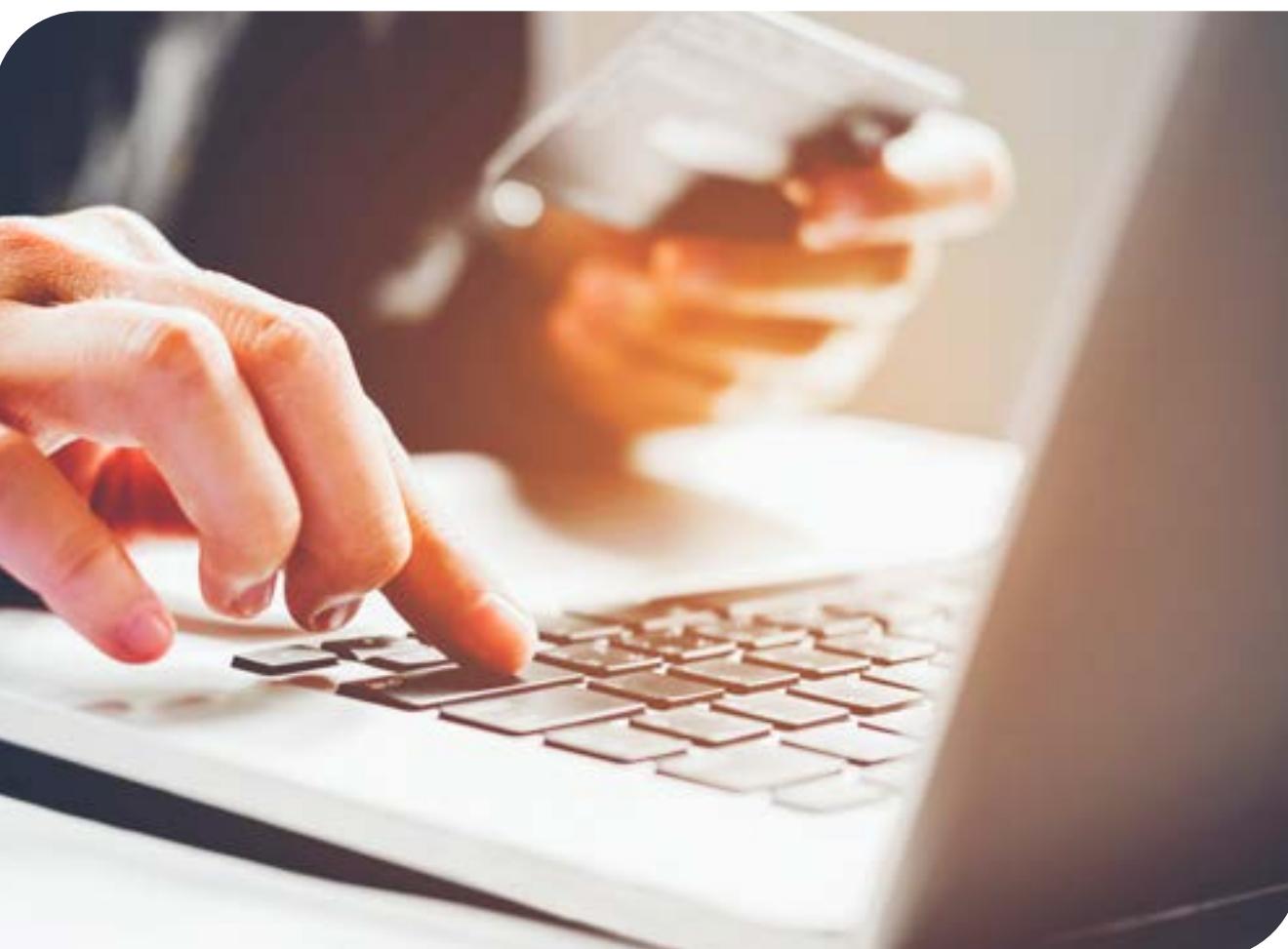
# Novuna Business Cash Flow

 **Finanzsektor**

 **880 Kunden**

 **12 Mitarbeitende in der Debitorenbuchhaltung**

 **HPD Aquarius ERP**



# Herausforderungen

## Komplizierte Prozesse mit einer großen Vielfalt an Kunden

Novuna Business Cash Flow bietet seinen Kunden, bestehend sowohl aus kleinen und mittleren Unternehmen als auch multinationalen Konzernen, innovative Finanzlösungen und herausragende Kundenerfahrungen, um ihnen zum Erfolg zu verhelfen. Die Rechnungsfinanzierungslösungen von Novuna ermöglichen Unternehmen, Liquiditätslücken zu überbrücken, indem sie bis zu 90 % des Rechnungsbetrags sofort freigeben, anstatt auf eine Zahlung des Kunden bis zu 30 Tage warten zu müssen.

Da Novuna in einem Sektor tätig ist, der von formellen und oft starren Richtlinien geprägt ist, stützte sich das Unternehmen bislang auf stark vordefinierte Prozesse, die insbesondere bei der Berichterstattung schwer zu handhaben waren.

Mit einer vielfältigen Kundenbasis aus Branchen wie dem Transportwesen, Kurierunternehmen, Personaldienstleistern und mehr verarbeitet Novuna enorme Datenmengen in unterschiedlichen Formaten. Diese Komplexität macht deutlich, dass eine flexible, sofort einsatzbereite Forderungsmanagementlösung erforderlich war, die sich an die täglichen operativen Herausforderungen anpasst.

James Burr, Head of Change bei Novuna Business Cash Flow, erklärt: „Eines der Hauptprobleme, mit denen wir konfrontiert waren, war die eingeschränkte Transparenz in den Workflows. Wenn ein Teammitglied abwesend war, war es für andere extrem schwierig, auf dessen Notizen zuzugreifen und die notwendigen Aufgaben zu übernehmen.“

## Ziele

- Transparenz und Flexibilität erhöhen
- Mit Echtzeitdaten statt statischen Daten arbeiten
- Team-Moral steigern, indem manuelle Aufgaben entfallen
- Berichterstattung für Kunden erleichtern
- Mehrere Zugriffsmöglichkeiten bieten – intern und für Kunden

# Lösung

## Dem Collections-Team vom Stress zum Erfolg verhelfen

Die Debitoren- und Führungsteams bei Novuna Business Cash Flow prüften mehrere Systeme, um eine Vielzahl operativer Herausforderungen zu bewältigen.

Sie entwickelten eine detaillierte Funktions-Checkliste mit 70 spezifischen Fragen, um ihre Entscheidungsfindung zu unterstützen. Nach einer gründlichen Bewertung entschieden sie sich für Esker Collections Management.

Vor der Implementierung der Esker-Lösung gehörten Aufgaben wie das Telefonieren und Schreiben von E-Mails mit Kunden sowie das manuelle Übertragen der gesammelten Informationen ins ERP-System am Ende des Tages zum Alltag – ein Prozess, der nicht nur zeitaufwendig, sondern auch fehleranfällig war. „Es war eine Menge Arbeit und bot viel Raum für Fehler“, sagt Susan Toon, Head of Operations bei Novuna Business Cash Flow.

Jetzt, mit Esker Collections Management, erfolgt jegliche Kundenkommunikationen direkt in der Anwendung. „E-Mails und Antworten werden in einer übersichtlichen Timeline nachverfolgt. Esker bietet dem Team übersichtliche Dashboards und Kennzahlen – das ist fantastisch“, fügt Susan Toon hinzu.

Eine weitere nützliche Funktion für das Unternehmen besteht darin, Dokumente einfach per Drag & Drop in die Anwendung ziehen zu können, ohne jeden Eintrag und jede Datei einzeln speichern zu müssen. „Das ist phänomenal, weil es uns enorm viel Zeit spart. Weniger Klicks und keine verstreuten E-Mails mehr – einfach genial“, so Susan Toon weiter.

Im Gegensatz zur vorherigen Lösung von Novuna Business Cash Flow werden Anrufe in Esker Collections Management nach Dringlichkeit sortiert – kritisch, hoch oder niedrig. Dadurch kann das Team effektiver priorisieren, welche Anrufe fällig sind, basierend auf seinem Wissen über jeden Kunden. Dies hat den Teammitgliedern dabei geholfen, eigenständiger zu agieren und selbstsicherer in ihrer Rolle zu werden.

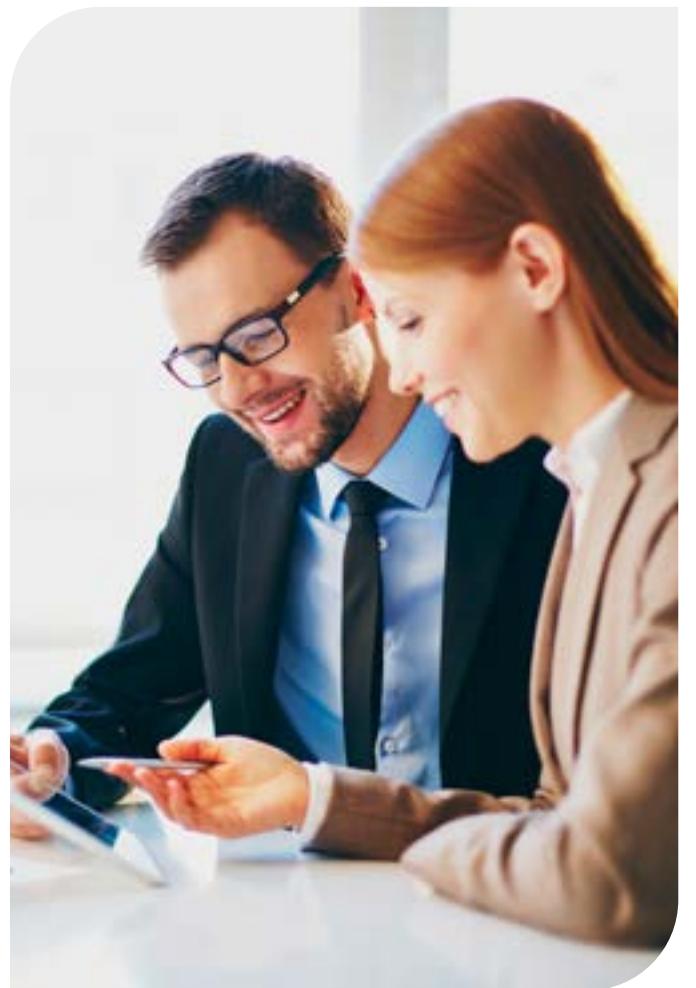
Früher nahm das Team auch Anrufe aus anderen Unternehmensbereichen entgegen, wie etwa von Risikomanagement-, Kundenbeziehungs- und Audit-Management-Teams. Heute haben alle direkten Zugriff auf die Esker-Lösung und können Kundeninformationen in Echtzeit einsehen. Das reduziert interne Rückfragen erheblich und entlastet die Arbeitslast spürbar.

**„Esker hat unsere tägliche Arbeit wirklich verbessert. Die Lösung ist unglaublich intuitiv und einfach zu bedienen und unsere Debitorenbuchhalter haben sich sofort zurechtgefunden.“**

**Susan Toon**

Head of Operations, Novuna Business Cash Flow





**„Alle Kommunikationen an einem Ort zu haben und für andere Teams jederzeit zugänglich zu machen, erleichtert und beschleunigt die Problemlösung enorm.“**

**Susan Toon**  
Head of Operations,  
Novuna Business Cash Flow

## Highlights:

- Arbeiten mit Echtzeitdaten
- Automatisierte, geplante Reports sparen jedem Nutzer einen Tag pro Monat
- 60 % der Zahlungseingänge werden durch Eskers regelmäßige Reports gesteuert
- DSO-Reduktion auf ein Rekordtief von 40 Tagen
- Möglichkeit, Anrufe nach Priorität zu ordnen
- Deutlich verbesserter Cashflow

# Ergebnisse

## Transparente Forderungsprozesse dank Echtzeitdaten

„Einer der größten Vorteile von Esker ist, dass wir jetzt mit Echtzeitdaten arbeiten“, teilte Denise Barnett, Credit Manager bei Novuna Business Cash Flow, mit. Darüber hinaus spart die Automatisierung von planmäßigen Reports jedem Teammitglied einen ganzen Arbeitstag pro Monat. Auf ein Jahr gerechnet entspricht das 144 eingesparten Arbeitstagen für die 12 Teammitglieder.

Heute werden über 60 % der Zahlungseingänge von Novuna durch Eskers regelmäßige Reports und automatisierte Follow-ups gesteuert. Das half dem Team, die DSO um fünf Tage zu senken – auf ein Rekordtief von rund 40 Tagen.

Susan Toon berichtet außerdem von einem eindrucksvollen Beispiel, wie Esker Zeit für intensivere Kundenbetreuung verschaffte: „Wir hatten einen Kunden mit einer hohen offenen Forderung, die seit über einem Jahr bestand. Dank der zusätzlichen Kapazität, die uns die Lösung bietet, konnte sich eine Kollegin unseres Debitorenteams genauer mit dem Problem befassen. Innerhalb von weniger als drei Monaten sicherte sie eine Zahlung von 120.000 £. Das war nicht nur großartig für uns, sondern half auch dem Kunden, zusätzliche Finanzierung freizuschalten, was ihm wiederum Wachstum und besseren Service für seine eigenen Kunden ermöglichte.“

**„Esker hat uns den nötigen Freiraum gegeben, um uns auf das Wesentliche zu konzentrieren – stärkere Kundenbeziehungen aufzubauen und den Cashflow zu verbessern.“**

**Susan Toon**  
Head of Operations, Novuna Business Cash Flow

# **Möchten Sie Ihren Forderungsprozess wie Novuna Business Cash Flow automatisieren?**

**Nehmen Sie gerne 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.

**ESKER®**

**[www.esker.de](http://www.esker.de)**

