

Forderungsmanagement  
Auftragsverarbeitung  
Management von Kundenanfragen



## KI-gesteuerte Automatisierung zur Optimierung von Effizienz und Wachstum

Schaffung eines optimierten Unternehmens mit den  
Automatisierungslösungen Esker Customer Inquiry Management,  
Order Management und Collections Management



## Auf einen Blick

# Palmer Holland



Distributor von  
Spezialchemikalien  
und Inhaltsstoffen



Sage X3



155 Mitarbeitende



Vier Unternehmen mit  
einem gemeinsamen  
Hauptsitz



# Herausforderungen

## Rationalisierung manuell aufwändiger Prozesse zur Steigerung der Effizienz und Erreichung von Wachstumszielen

Palmer Holland ist ein nordamerikanischer Distributor von Spezialchemikalien und Rohstoffen, das sich in einer spannenden Wachstumsphase befindet. Um das weitere Wachstum zu sichern und zu fördern, ohne die Zahl der Mitarbeitenden zu erhöhen, entschied sich Palmer Holland, seine manuell aufwändigsten Prozesse mit Esker zu automatisieren: Verwaltung von Kundenanfragen, Auftragsverarbeitung und Forderungsmanagement. „Teil unserer Vision ist es, Prozesse durch Verschlankeung zu verbessern und die Automatisierung zu nutzen, wo immer dies möglich ist“, so Charlie Laurie, CIO bei Palmer Holland.

Vor der Automatisierung verließ man sich beim Prozessmanagement und bei Kundenanfragen in hohem Maße auf E-Mail, wobei ein Mitarbeitender mindestens vier Stunden pro Tag mit der Weiterleitung von E-Mails an die Kundenservicearbeitenden beschäftigt war. Auch der Auftragsverarbeitungsprozess war schwierig und erforderte, dass die Kundenbetreuenden viele Kästchen ankreuzen mussten, nur um einen Auftrag zu erfassen.

Der Forderungsprozess von Palmer Holland erforderte eine ständige Hin- und Herkommunikation mit den Kunden und bot keine Möglichkeit für Kunden, elektronische Zahlungen oder Kreditkartenzahlungen vorzunehmen, was zu erheblichen Verzögerungen bei der Realisierung offener Forderungen führte. Glücklicherweise konnten die KI-gesteuerten Lösungen von Esker die größten Hindernisse beseitigen, die die Prozesseffizienz von Palmer Holland beeinträchtigten.

## Objectives



Nutzung der **Automatisierung um Prozesse** so weit wie möglich **zu rationalisieren**



Unterstützung des **Unternehmenswachstums** bei gleichzeitiger Balance des Personalbestands



Drastische **Reduzierung des Zeitaufwands** für Kundenanfragen und Dateneingabe



**Verkürzte Forderungslaufzeiten** durch mehr Selbstständigkeit der Kunden

# Lösung

## Automatisierung so viel wie möglich nutzen

Mit den KI-gesteuerten Funktionalitäten von Esker Customer Inquiry Management, Order Management und Collections Management ist Palmer Holland auf dem besten Weg seine Leistungs- und Wachstumsziele zu erreichen. Durch die automatische Klassifizierung und Weiterleitung von Anfragen bietet die automatisierte Lösung für Kundenanfragen den Kundenbetreuenden eine kollaborative Plattform, um alle 5.000 monatlichen Kundenanfragen schnell und einfach zu sortieren und zu analysieren.

Die Lösung wurde nahtlos in Esker Order Management integriert, um auftragsbezogene Fragen genau weiterzuleiten und die zeitaufwändige Dateneingabe zu eliminieren, die früher von den Kundendienstmitarbeitenden verlangt wurde. Die Auftragsvorlagenbibliothek von Esker vereinfachte den Auftragsaufstellungsprozess ebenfalls erheblich.

Esker Collections Management bietet die nötige Transparenz, um die Forderungen von Palmer Holland zu verwalten und Geld schneller zu erhalten - einschließlich eines Online-Self-Service-Portals, das den Kunden eine bequeme Möglichkeit bietet, elektronische Zahlungen und Kartenzahlungen vorzunehmen, Fragen zu stellen, Kredite zu beantragen und vieles mehr - alles an einem Ort.

Palmer Holland entschied sich außerdem für Eskers Fast Track Implementierung, was dem Wunsch des Unternehmens entsprach, schneller zu wachsen.

- „Es dauert jetzt vielleicht ein oder zwei Sekunden, eine Anfrage zu validieren. Die Zeitersparnis ist einer der größten Vorteile“.

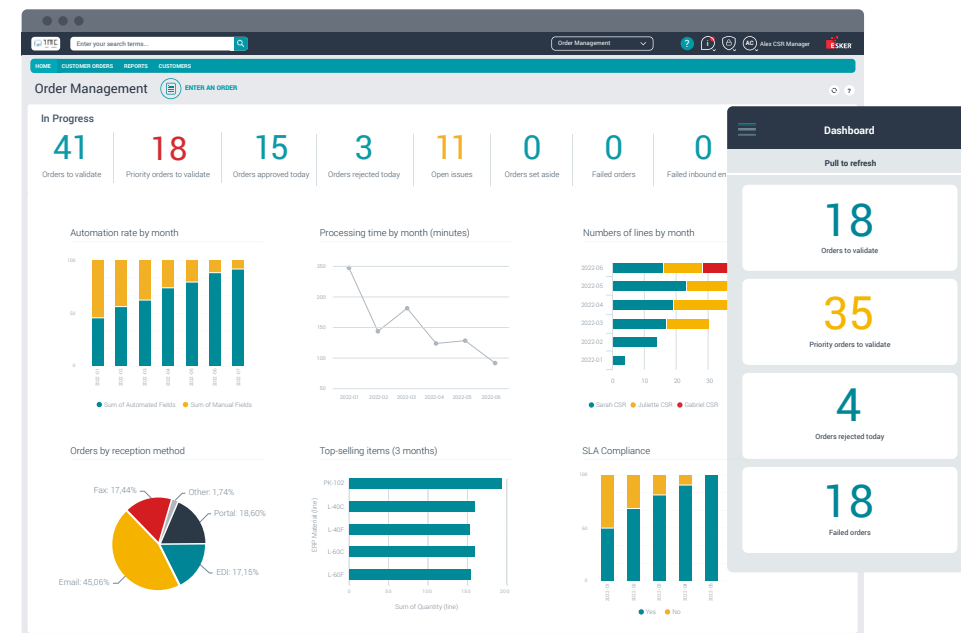
**Aiza Toor**

Customer Service Manager, Palmer Holland

- „Die Lösung ersetzt eine Menge manueller Auftragseingaben für die Kundendienstmitarbeitenden, so dass sie diese Zeit zurückgewinnen konnten. Jetzt können sie sich auf die Verwaltung der Aufträge in unserem ERP-System konzentrieren, anstatt sie zu validieren. Esker war in dieser Hinsicht sehr hilfreich.“

**Aiza Toor**

Customer Service Manager, Palmer Holland



# Ergebnisse

## Mit weniger mehr erreichen dank KI-gesteuerter Automatisierung

Durch die Implementierung von drei Automatisierungslösungen von Esker erlebt Palmer Holland die Vorteile der Transformation, die zu einer erheblichen Zeitersparnis beitragen und das Unternehmenswachstum vorantreiben. Nach der Automatisierung von Kundenanfragen dauert die Weiterleitung von E-Mails jetzt nur noch vier Stunden pro Woche statt vier Stunden pro Tag. Dies ist auf die Tatsache zurückzuführen, dass Esker Synergy AI die Anfragen in über 90 % der Fälle richtig klassifiziert.

Die KI-Erkennung von Esker hat sich auch für die Auftragsverarbeitung als äußerst wertvoll erwiesen. Nahezu alle manuellen Eingriffe sind überflüssig geworden, da 96,8 % der Bestellungen von der Lösung richtig erkannt werden. Palmer Holland hat auch mit der automatischen Verarbeitung von Aufträgen für mehrere Kunden begonnen und plant, die automatische Verarbeitung in Zukunft für eine viel größere Gruppe von Kunden einzuführen.

Was das Forderungsmanagement angeht, so hat das Online-Portal den Kunden von Palmer Holland zu mehr Selbstständigkeit verholfen. Tatsächlich hat das Unternehmen rund 1 Million Dollar an Self-Service-Zahlungen abgewickelt. Da die Kunden nun online bezahlen und Fragen stellen können, hat der Sachbearbeiter mehr Zeit, sich auf höherwertige Aufgaben zu konzentrieren. Die Berichtsfunktionen von Esker Collections Management bieten einen besseren Einblick in die Forderungsdaten und haben zu einer erheblichen Zeitersparnis geführt, da die Erstellung eines Berichts vor der Automatisierung stundenlange Recherchen und Datensammlungen erforderte. Und selbst wenn das Unternehmen wächst, wird immer noch nur ein Vollzeitmitarbeitender benötigt, um das gesamte Forderungsmanagement zu bearbeiten.

Darüber hinaus ermöglicht die intuitive Benutzeroberfläche von Esker eine einfache Einarbeitung neuer Kundenbetreuer oder anderer Teammitglieder und vereinfacht die Schulung für das Management von Kundenanfragen.



- „Wir haben ein monatliches Meeting, um die Inkassotätigkeit bei bestimmten Großkunden zu besprechen, und die Möglichkeit von Esker, diese Informationen sofort für unsere Berichte abzurufen, hat sich für uns als großer Vorteil erwiesen. Es ist alles direkt da.“

**Amber Twarek**

Credit Manager, Palmer Holland



## Highlights

-  Die **eingehenden Anfragen** werden jetzt **über 90 % der Zeit korrekt klassifiziert**.
-  Die **durchschnittliche E-Mail-Routing-Zeit** wurde von etwa 4 Stunden pro Tag auf **nur 4 Stunden pro Woche reduziert**.
-  **96,8% der Bestellungen** werden nun dank Esker Order Management **korrekt identifiziert**.
-  **1 Million US-Dollar** wurden durch Self Service Zahlungen **über das Self Service Portal verarbeitet**.
-  **Dank sofortiger Einblicke in die Forderungsdaten** spart die Debitorenbuchhaltung nun mehr Zeit.

# Möchten Sie Ihre wichtigsten Geschäftsprozesse wie Palmer Holland automatisieren?

Unser Team steht Ihnen zur Verfügung.

## Über Esker

Esker bietet eine globale Cloud-Plattform zur Automatisierung von Dokumentenprozessen und unterstützt Finanz- und Kundendienstabteilungen bei der digitalen Transformation in den Bereichen Order-to-Cash (O2C) und Source-to-Pay (S2P).

Die Lösungen von Esker werden weltweit eingesetzt und beinhalten Technologien wie künstliche Intelligenz (KI), um die Produktivität und die Transparenz im Unternehmen zu erhöhen. Zugleich wird damit die Zusammenarbeit von Kunden, Lieferanten und Mitarbeitenden gestärkt. 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. Das in Frankreich börsennotierte Unternehmen erwirtschaftete im Jahr 2023 einen Umsatz von 178,6 Millionen Euro, zwei Drittel davon außerhalb Frankreichs. Weitere Informationen über Esker und die Lösungen des Unternehmens finden Sie unter:

[info@esker.de](mailto:info@esker.de) • [www.esker.de](http://www.esker.de)

