



Automatisierung des Forderungsprozesses zur Reduzierung der DSO und zur Verbesserung des Liquiditätsmanagements

Die Freo Group erhält mit Eskers Lösung für das Forderungsmanagement eine optimierte Übersicht, wodurch alle Standorte effektiv zusammenarbeiten können.



Auf einen Blick

Freo Group



Maschinenherstellung



23 Standorte



etwa 1.000 Angestellte



**Hauptsitz in Hope Valley,
West-Australien**



Gegründet 1974



ERP: MYOB Greentree



Ziele



Gewinnen von Überblick & Verbesserung des Forderungsprozesses



Drastische Verbesserung der aufgewandten Zeit für Kundenanfragen & Reporting



Beschleunigung des Forderungsprozesses, Reduzierung des DSO & Verbesserung des Liquiditätsmanagements



Entlastung des Personals zur Übernahme höherwertiger Aufgaben



Optimierung der Prüfpfade

Herausforderungen

Arbeitsintensive und papierbasierte Forderungen

Gegründet im Jahr 1974, ist die Freo Group der Marktführer für mobile Kranvermietung und die Logistik von Projektmaterial in Australien. Das Unternehmen verfügt über eine Flotte von mehr als 480 modernen Mobilkränen. Die Firma bietet Kranvermietung, Schwerlasttransporte und Logistikdienstleistungen an, einschließlich Übergrößentransporte, Materialhandling, Lagerhaltung und Lagerung, die von strategisch günstig gelegenen Filialen in ganz Australien aus durchgeführt werden. Dabei unterstützt sie einige der größten namhaften Unternehmen des Landes.

Vor der Einführung von Esker verließ sich die Freo Group auf einen weitgehend manuellen und mühsamen Prozess zur Verwaltung ihrer Inkassovorgänge. Das ERP-System war umständlich, unterstützte keine effektiven Forderungsprozesse und Informationen waren nicht sofort verfügbar, wenn Kunden Fragen hatten. «Mit den vorhandenen Systemen konnten wir unsere Arbeit nicht effektiv erledigen. Wir konnten nicht aktiv überwachen, welche Anrufe an Kunden getätigt wurden, weil wir darauf angewiesen waren, eine Saldenliste auszudrucken und diese auf ein Stück Papier zu schreiben», erzählt David Baker, Leiter des Forderungsmanagements bei der Freo Group. Die Standorte konnten ihre Kunden nicht proaktiv verwalten oder Risiken kontrollieren, da ihnen Einblicke in kundenspezifische Daten wie Zahlungsstatus und Risikokategorie fehlten.

Das Erstellen von Berichten war ebenfalls eine Herausforderung und erforderte stundenlange Recherchen und Datenzusammenstellung. Papier und E-Mail wurden im gesamten Prozess stark genutzt, wobei eine Vollzeitkraft täglich mindestens zweieinhalb Stunden damit verbrachte, monatliche Abrechnungen durchzuführen. Es wurden erhebliche Kosten, Zeit und manuelle Arbeit investiert, um Forderungsgespräche zum richtigen Zeitpunkt zu führen und Erinnerungsschreiben und Abrechnungen rechtzeitig zu versenden. «Wir mussten bis zum Monatsende warten, um über die DSO zu berichten. Unser Team von vier Accountants musste Daten aus verschiedenen Teilen des ERP-Systems sammeln, um einen einzigen Bericht über die DSO zu erstellen», kommentiert Baker.

Das Ziel der Freo Group war es, eine Lösung zu finden, die die ineffizienten und manuellen Schritte in den Rechnungs- und Forderungsprozessen automatisieren, Echtzeitinformationen bereitstellen, die Kreditkontrollprozesse verbessern, die DSO erheblich reduzieren und das gewünschte Maß an Berichterstattung und Unterstützung bieten konnte, nach dem die Freo Group suchte.

Lösung

Manuelle Arbeitsschritte durch die Automatisierung des Forderungsmanagements ersetzen

Nach umfangreicher Recherche von Lösungsanbietern fand der CFO der Freo Group Esker durch Gespräche mit dem Australian Institute of Credit Management (AICM). Es wurde schnell klar, dass Eskers Lösung für das Forderungsmanagement viele der Anforderungen erfüllen konnte und darüber hinaus auch eine Mehrzahl an Funktionen bot, die über den Erwartungen lagen.

Die während der Implementierungsphase identifizierten Komplexitäten wurden klar definiert und angegangen, was zu optimierten Prozessen und Echtzeittransparenz führte. Da alle Standorte Zugriff auf Eskers Lösung für das Forderungsmanagement haben, können die Standortleitungen Aktualisierungen in Echtzeit nachverfolgen und sich so einen genaueren Überblick über ihre Kunden verschaffen. «Wenn zum Beispiel ein Kunde mit seinen Zahlungen in Verzug gerät oder Anzeichen für Liquiditätsprobleme zeigt, kann das Debitorenteam entsprechend reagieren und auch das Kreditteam unterstützen», fügt Herr Baker hinzu. Esker hat es der Freo Group auch ermöglicht, robuste Kreditlimit- und Risikobewertungsrichtlinien zu entwickeln.

Die Berichtsfunktionen von Eskers Lösung für das Forderungsmanagement bieten optimale Einblicke in die Forderungsdaten und haben zu erheblichen Zeitersparnissen geführt. Früher erforderte das Erstellen eines Berichts stundenlange Recherchen und Datensammlungen. Die Freo Group hat beispielsweise individuell angepasste Berichte für die Zahlung bei Lieferung (Cash-on-Delivery, COD) eingerichtet, die automatisch wöchentlich mit den Standorten geteilt werden. Dadurch wissen sie, welcher Betrag in dieser Woche oder in diesem Monat eingezogen werden muss.

Dashboards und Filter sind die Lieblingsfunktionen von Herrn Baker. «Es ist großartig, in die Lösung einzusteigen, die Kommentare aller zu lesen, über jede Rechnung informiert zu sein und zu wissen, was aussteht. Man kann sehen, wie die Liste im Laufe des Tages abgearbeitet wird, aber auch die Kundeninteraktion verfolgen - was sowohl den Anwendern als auch den Kunden zugutekommt», bemerkt Baker.



„Vor der Einführung von Esker waren wir zwischen den Filialen untereinander nicht gut verbunden. Jetzt ist es viel mehr eine eng zusammenarbeitende Gruppe, in der die Stakeholder Einblick in alle wichtigen Informationen haben.“

David Baker
Leiter des Forderungsmanagements, Freo Group



„Mir gefällt das Dashboard wirklich gut. Es ist mein Lieblingsfeature der Lösung, denn dort habe ich alle Anrufe aufgelistet, die ich tätigen muss und kann direkt mit den Kunden beginnen, die wirklich überfällig sind und mich dann weiter nach unten durcharbeiten.“

David Baker
Leiter des Forderungsmanagements Freo Group





„Esker war für uns eine absolute Revolution. Es hat über 100 Anwendern an allen Standorten geholfen, eine starke Beziehung zu den Kunden aufzubauen, indem sie täglich mit ihnen interagieren können.“

David Baker

Leiter des Forderungsmanagements, Freo Group



Highlights

-  **Verkürzte DSO**
-  **Verbesserte Übersicht & Kontrolle über den Forderungsprozess**
-  **Entlastete Kreditcontroller durch die Automatisierung von Mahnbriefen**
-  **Bietet nachverfolgbare Prüfpfade**
-  **Unterstützt starke Kundenbeziehungen**
-  **Die Reportings und Datenanalysen schaffen Transparenz für die Stakeholder aller 23 Standorte**

Resultate

Esker Technologie transformiert Freos Forderungsprozess

Seit der Einführung der Esker-Lösung für das Forderungsmanagement hat die Freo Group manuelle Aufgaben erheblich reduziert und die Forderungslaufzeiten verbessert, indem sie Trends und Probleme identifiziert, die sich auf Zahlungen auswirken. Wichtige Kennzahlen stehen allen Beteiligten mit den Executive- und Performance-Dashboards von Esker zur Verfügung und bieten einen 360°-Blick auf die Geschäftsvorgänge und die Kunden. Die Standorte wissen genau, wo sie stehen und wo sich ihre Kunden befinden. «Wir nutzen die Lösung sicherlich mehr, als wir je gedacht hätten. Sie geht weit über ein Kreditmanagement-Tool für das Finanzteam hinaus, da sie den Standorten deutlich mehr Informationen zur effektiven Betriebsführung und Unterstützung anderer Standorte bietet», sagte Herr Baker. Eskers Lösung archiviert alle Notizen und Forderungsaktivitäten und informiert die Angestellten sofort darüber, welche Konten überfällig sind und welche Kunden kontaktiert werden müssen.

Eskers Lösung garantiert, dass Kunden mit einem höheren Risiko engmaschig überwacht werden. Laut David Baker bietet Eskers Lösung «sicherlich die Möglichkeit, unser Forderungsmanagement entsprechend den verschiedenen Kundengruppen anzupassen und sie hat es uns ermöglicht, mit unseren Kunden viel besser zu interagieren als zuvor. Wir können unsere Forderungsstrategie so anpassen, dass sie sowohl für die Freo Group als auch für unsere Kunden funktionieren.» Durch die Automatisierung aller Erinnerungen und Berichte sowie die Priorisierung von Forderungsaufgaben entsprechend der Kundensegmentierung hilft Esker dem Debitorenteam der Freo Group, sich auf das Wesentliche zu konzentrieren und Cashflow schneller zu generieren.

Das Kundenportal hat der Freo Group ebenso geholfen, bessere Beziehungen zu ihren Kunden aufzubauen. Kunden können nun über das Portal Nachrichten senden und schneller eine Antwort erhalten. Sie können auch Kopien von Rechnungen anfordern und Kontoauszüge in dem von ihnen bevorzugten Format erhalten. Sowohl Anwender als auch Kunden profitieren von einer besseren Benutzererfahrung.



„Esker hat unsere unverbundenen Standorte vernetzt und den Stakeholdern Einblick in alle wichtigen Informationen gegeben.“

David Baker

Leiter des Forderungsmanagements, Freo Group

Wollen Sie Ihren Forderungsprozess wie die Freo Group automatisieren?

Nehmen Sie Kontakt zu Esker auf

Über Esker

Esker ist eine globale Cloud-Plattform, die entwickelt wurde, um strategischen Mehrwert für Finanz-, Beschaffungs- und Kundendienst-Profis freizusetzen und die Zusammenarbeit zwischen Unternehmen durch Automatisierung des Cash Conversion Cycle zu stärken. Gegründet im Jahr 1985, ist Esker in Nordamerika, Lateinamerika, Europa und im asiatisch-pazifischen Raum tätig. Eskers Hauptsitze befinden sich in Lyon, Frankreich und in Madison, Wisconsin, USA. Unsere Kunden nutzen unsere Cloud-Lösungen, um die Effizienz, Produktivität und Transparenz ihrer Source-to-Pay (S2P)- und Order-to-Cash (O2C)- Prozesse zu steigern.

info@esker.de • www.esker.de

