

E-Book

5 Strategien für einen erstklassigen Kredit- und Forderungsprozess



Inhalt

Einleitung.....	3
Strategie #1: Verfeinern Sie Ihre Kreditpolitik.....	5
Strategie #2: Kennen Sie Ihre Kunden	6
Strategie #3: Bestandskunden im Auge behalten	7
Strategie #4: Flexibel sein	8
Strategie #5: Silos aufbrechen	9
So kann Esker helfen	10
Über Esker.....	13

Einleitung

Geschäfte auf Kredit sind für Unternehmen, die ihren Umsatz steigern und ihre Wettbewerbsposition verbessern wollen, notwendig geworden. Heute wird fast genau die Hälfte der Unternehmensfinanzierungen über einen Handelskredit abgewickelt¹, doch eine Rechnung auf Kredit birgt das Risiko eines Zahlungsverzugs. Diese Verzögerungen können den Cashflow gefährden oder dazu führen, dass die Rechnung schließlich als nicht realisierbar abgeschrieben wird.

Nach pandemiebedingten Ursachen für erhöhte durchschnittliche Forderungslaufzeiten und Abschreibungen im Jahr 2020 verschärften die geopolitischen Umstände mit Krieg in Europa, daraus resultierenden Lieferkettenproblemen und instabilem Cashflow in vielen Ländern diesen Trend noch weiter (51 % der B2B-Rechnungen wurden im Jahr 2023 in Deutschland verspätet beglichen¹). In 48 % der Fälle basieren die Zahlungsausfälle auf Liquiditätsengpässen¹, die bei genauer Untersuchung gut vorhergesagt werden können.

Für Unternehmen, die ihren Cashflow sichern wollen, ist es unerlässlich, dass sie **ihren Kredit- und Forderungsprozess optimieren und das Kundenrisiko minimieren**. Auch wenn es scheint, dass das Schlimmste hinter uns liegt, ist es unmöglich zu wissen, welche Herausforderungen mittel- und langfristig zu meistern sind. Daher ist jetzt ein guter Zeitpunkt, das **Kredit- und Forderungsmanagement Ihres Unternehmens zu überprüfen und auf die nächste Stufe zu bringen**.

Laut einer PwC-Umfrage² zu den Auswirkungen der Pandemie und der Art und Weise, wie Unternehmen jetzt und in Zukunft arbeiten, **stimmen 78 % der CEOs zu, dass Mobiles Arbeiten eine dauerhafte Angelegenheit ist**. Der Trend zu Remote-Arbeit und Automatisierung wird sich weiter fortsetzen, und die Implementierung digitaler Tools wird dazu beitragen, die Stabilität von Unternehmen zu gewährleisten.

Digitale Infrastruktur, flexibles Arbeiten und das Wohlbefinden der Mitarbeiter haben oberste Priorität, wenn Unternehmen ihren Betrieb neu strukturieren, um das Wachstum in den nächsten 12 Monaten und darüber hinaus zu sichern.

¹. Atradius Payment Practices Barometer: Survey results for Germany, 2023

² PwC CEO Panel survey, Juli 2020.

Fünf wichtige Strategien und
Tech-Tipps, die Ihnen bei der Implementierung
eines erstklassigen digitalen Kredit- und
Forderungsprozesses helfen

01 Verfeinern Sie Ihre Kreditpolitik

Die **Überprüfung Ihrer Kredit- und Forderungsstrategie ist der erste Schritt** zur Implementierung eines erstklassigen Credit-to-Cash-Prozesses. Die Grundlage Ihres Prozesses sollte die Sicherstellung sein, dass Ihr Konzept von der Kreditvergabe bis zum Forderungsmanagement mit Ihren Bedürfnissen und Zielen übereinstimmt. Ihre Anforderungen können sich im Laufe der Zeit ändern, sei es nach einer Änderung der Geschäftsstrategie, einer Fusion oder sogar einem wirtschaftlichen Abschwung. Daher ist es eine gute Idee, die Situation **regelmäßig zu überprüfen und Ihre Richtlinien bei Bedarf anzupassen**.

Eine klare Kreditpolitik steigert die Effizienz Ihres Kreditmanagementprozesses und sichert den gesamten Credit-to-Cash-Zyklus, indem sie sicherstellt, dass alle Kunden denselben standardisierten Prozess durchlaufen. Kredit- und Forderungsentscheidungen sind geregelt und einfacher zu treffen, so dass Sie mehr Zeit für komplexe Szenarien aufwenden können.

Indem Sie eine definierte Kreditpolitik mit Ihren Order-to-Cash (O2C)-Teams abstimmen, stellen Sie sicher, dass alle Beteiligten mit Kundenkontakt die Unternehmensrichtlinien verstehen und den Kunden die richtige Botschaft vermitteln. Die Entwicklung einer kohärenten Kreditpolitik vermittelt ein professionelles Image, verbessert die Kundenbeziehungen und erhöht Ihre Chancen, pünktlich bezahlt zu werden.

Schlüsselfragen, die zu stellen sind

- **Wie sind die Abläufe für Ihre Kunden bei der Kreditbeantragung? Sind sie standardisiert?**
Wie viele Kunden schlüpfen durch die Maschen?
- **Welche Kriterien werden bei der Gewährung von Kundenkrediten angewendet und wie werden die Konditionen angepasst?**
- **Wie oft werden die Kundenkreditbedingungen überprüft?**
- **Sind die Forderungsstrategien gut definiert? Ist Ihr Kundenportfolio segmentiert?**
- **Wie haben sich die Abschreibungen in letzter Zeit entwickelt? Wie hoch sind die üblichen DSO?**

Tech-Tipps:

Dedizierte KPIs & Dashboards:

Erhalten Sie Echtzeit-Einblicke in wertvolle Kennzahlen mit Dashboards und KPIs. Verschaffen Sie sich einen Überblick, um die allgemeine Performance zu überwachen, Ihre Kunden besser kennenzulernen und Ihre Kreditrichtlinien zu überprüfen (z. B. Ursachenanalyse, Berichte über Abschreibungen, riskante Kunden usw.).

Automatisierungs-Tool:

Automatisieren Sie geringwertige Aufgaben (z. B. das Versenden von E-Mail-Erinnerungen) und straffen Sie lange und kostspielige Prozesse wie die Verwaltung von Kreditanträgen für Neukunden. So kann sich Ihr Team auf komplexe Szenarien konzentrieren und eine zeitnahe Nachbearbeitung sicherstellen, wodurch der Cashflow optimiert wird.

Kennen Sie Ihre Kunden (KYC)

Nachdem Sie nun eine umfassende Kredit- und Forderungspolitik definiert haben, die Richtlinien zur Entscheidungsfindung für verschiedene Kundentypen vorsieht, **müssen Sie Ihre Kunden kennenlernen**, um diese genau anwenden zu können. Gibt es eine bessere Möglichkeit, dies zu tun, als Informationen direkt vom Kunden zu sammeln? Kunden-Onboarding ist der Schlüssel zum Aufbau starker und erfolgreicher Kundenbeziehungen.

Stellen Sie sicher, dass Sie **genaue und sachdienliche Informationen sammeln**, um die Kreditbedingungen richtig zu beurteilen. Ein **Kreditantragsformular** ist eine gute Möglichkeit, die notwendigen Informationen zu zentralisieren, darunter:

- Geschäftsinformationen und Profil
- Produkte und Dienstleistungen, die sie von Ihnen zu kaufen beabsichtigen
- Potenzielle Referenzen
- Hauptkontakte: Ansprechpartner für Inkasso, Rechnungsfreigabe, etc.
- Alle anderen relevanten Informationen, die für die Beurteilung benötigt werden

Nutzen Sie auch die **Expertise Ihres Vertriebsteams**, um die Kundenbewertung zu vervollständigen, denn sie sind die Hauptansprechpartner und verfügen oft über wertvolle Einblicke - z. B. in jüngste oder bevorstehende Akquisitionen, große Geschäfte oder Produkt- und Marketingkampagnen. Diese Einblicke können sich bei Kreditentscheidungen als nützlich erweisen.

Obwohl vom Kunden zur Verfügung gestellte Daten unerlässlich sind, empfehlen wir, dass Ihr neues Kundenprofil auch **Informationen von Dritten** enthält, um ein genaueres Bild von der Gesundheit des zu bewertenden Unternehmens zu erhalten. Auskunfteien können zuverlässige und aktuelle Indikatoren über die finanzielle Gesundheit und das Zahlungsverhalten des Antragstellers liefern.

Durch die Kombination von Informationen Ihres Kunden mit externen Daten erhalten Sie einen umfassenden Überblick über den Antragsteller und können fundierte Entscheidungen treffen, die mit den aktuellen Kreditrichtlinien übereinstimmen.

Tech-Tipps:

Zentralisierte Daten:

Ein spezielles Kreditmanagement-Tool zentralisiert alle relevanten Kundeninformationen, einschließlich der Bonitätsdaten von Drittanbietern durch API-Integration mit Auskunfteien, sodass Sie über eine einzige Schnittstelle Zugriff auf alle benötigten Informationen haben. Dies ermöglicht Ihnen, schnell und effizient fundierte Entscheidungen zu treffen.

Digitale Kreditantragsformulare: Mit anpassbaren Kreditantragsvorlagen können Sie unterschiedliche Kundenprofile oder Sprachen umfassend abbilden sowie den gesamten Kunden-Onboarding-Prozess automatisieren.

Bestandskunden im Auge behalten

Sobald eine Bonitätsprüfung abgeschlossen ist, ist sie nicht in Stein gemeißelt. Eine regelmäßige Überprüfung aller Parameter ist notwendig, um sich an veränderte Situationen anzupassen - sowohl beim Kunden als auch bei Ihnen selbst.

Eine breite Palette von Kriterien kann das Kundenrisiko beeinflussen. Die **Bewertung des Risikos und des Kundenverhaltens ist beim Verkauf auf Kredit entscheidend**, damit Zahlungsausfälle vermieden werden können. Das Kundenrisiko sollte kontinuierlich überwacht werden, um während der gesamten Kundenbeziehung die bestmöglichen Kredit- und Forderungsprozesse zu nutzen.

Auskunfteien stellen regelmäßig aktualisierte Informationen zur Verfügung und helfen, die potenzielle Entwicklung des Risikos eines Kunden zu überwachen. Zusätzlich können Sie auch intern gesammelte Kundendaten nutzen, um das Risikoniveau besser einschätzen zu können, indem Sie die **Historie des Zahlungsverhaltens, die Auslastung des Kreditlimits und den Saldenverlauf untersuchen**.

Durch die Kombination von externen und internen Informationsquellen kann das Risikoniveau des Kunden genau eingeschätzt und entsprechende Maßnahmen ergriffen werden. Die Erstellung eines genauen Bildes von der finanziellen Situation und dem Verhalten Ihres Kunden wirkt sich auf die Qualität des gesamten O2C-Prozesses aus.



Tech-Tipps:

Vorausschauende Analyse: Antizipieren Sie das Kundenverhalten mit einer vorausschauenden Analyse und treffen Sie proaktiv angemessene Entscheidungen, wenn es um Forderungsprozesse geht. Eine KI-gestützte Lösung nutzt historische Daten, um Zahlungsmuster zu bewerten und zu überwachen, voraussichtliche Zahlungstermine bereitzustellen, Risikostufen zu bestimmen und Telefonate entsprechend zu priorisieren.

Automatisierte Benachrichtigungen: Bleiben Sie über die Entwicklung des Kreditrisikos informiert - mit Kundenwarnungen, die die Überwachung erleichtern und sicherstellen, dass keine wichtigen Informationen übersehen werden. Vereinfachen Sie die Aktualisierung von Kredit- und Forderungsverfahren.

04 Flexibel sein

Das vergangene Jahr hat gezeigt, wie stark Unternehmen durch unerwartete Ereignisse beeinträchtigt werden. Um erfolgreich zu sein und schwankende Bedingungen zu überwinden, ist Flexibilität der Schlüssel, wenn es um Kredit- und Forderungsverfahren geht.

Die Standardisierung von Regeln und Richtlinien sorgt für funktionierende Prozesse, Flexibilität und Anpassungsfähigkeit, so dass Sie **leicht auf die veränderte Situation eines Kunden** (z. B. Zahlungsfähigkeit, Risiko, Zahlungsverhalten usw.) reagieren können. Ihre Kredit- und Forderungsstrategien müssen entsprechend angepasst werden.

Je länger Sie damit warten, eine überfällige Rechnung in Cash zu verwandeln, desto höher ist die Wahrscheinlichkeit, dass Sie nie bezahlt wird. **Vorausschauendes Handeln und Anpassung** sind der Schlüssel zu pünktlichen Zahlungen. Eine Neubewertung der Risikoentwicklung eines Kunden sollte in regelmäßigen Abständen durchgeführt werden.

Wir empfehlen, Kunden nach Risikostufen und Zahlungsgewohnheiten zu segmentieren, bevor geeignete Maßnahmen ergriffen werden, wie z. B. proaktives Inkasso, Sperren oder Entsperrungen von Aufträgen oder Überprüfung des Kreditlimits.

Eine weitere mögliche Lösung ist die gezielte Ansprache bestimmter Zielgruppen, wie z. B. unzuverlässige Zahler oder Kunden mit einem bestimmten Kreditsaldo. Diese Art der Segmentierung ermöglicht eine effizientere Überwachung bestehender Kunden und hilft bei der Festlegung von Prioritäten für das Kreditmanagement und Inkassoaktionen.

Tech-Tipps:

Ursachenanalyse:

Erhalten Sie Echtzeit-Einblicke in die Gründe für verspätete Zahlungen und/oder Reklamationen und verstehen Sie besser, was im Prozess potenziell schiefgehen kann, um sich entsprechend einzustellen.

Automatisierungs-Tool: Automatisieren Sie Ihre Debitorenprozesse und lassen Sie sich alarmieren, wenn ein unerwartetes Ereignis eintritt (Änderung der Kreditwürdigkeit oder ausbleibende Zahlungen), damit Sie schnell reagieren und das Risiko unter Kontrolle halten können.

Sichere Cloud-Plattform:

Jederzeit und überall auf Informationen zugreifen. Bieten Sie Ihrem Team mehr Flexibilität, um bei größeren organisatorischen Veränderungen erfolgreich zu sein.

Silos aufbrechen

Oftmals haben die am Prozess beteiligten Teams Zugriff auf unterschiedliche, aber relevante Kundeninformationen: Eine Verkaufsvereinbarung kann das Zahlungsverhalten des Kunden beeinflussen, während auffällige Zahlungstrends, die das Collections-Team feststellt, den Account Manager betreffen.

Die Erleichterung der Kommunikation zwischen den O2C-Teams fördert den Informationsaustausch und stellt sicher, dass alle Beteiligten die richtigen Daten zur Verfügung haben, um auf jeder Ebene des Prozesses die besten Entscheidungen zu treffen. Die gemeinsame Vision und das ultimative Ziel sind es, den Umsatz zu maximieren und gleichzeitig das Cashflow-Risiko zu minimieren.

Über die Kommunikation hinaus ist es die **Zusammenarbeit** zwischen den Teams, die den Beteiligten hilft, die wichtigsten Entscheidungen während der Customer Journey zu treffen. Diese Entscheidungen betreffen das gesamte O2C-Team bei der Festlegung von Kreditlimits, Aktualisierungen, Auftragssperrungen/freigegebenen Krediten und Zahlungsforderungen.

Obwohl die Zusammenarbeit von zentraler Bedeutung ist, wird sie oft durch Umstände erschwert, wie z. B. bei dezentralisierten oder globalen Organisationen mit Teams an verschiedenen Standorten oder bei der Remote-Arbeit. Nichtsdestotrotz zahlt sich die Verbesserung der Zusammenarbeit und des Informationsaustauschs während des gesamten Credit-to-Cash-Prozesses aus, indem die Gesamteffizienz optimiert und das Kreditrisiko minimiert werden, während gleichzeitig das Kundenerlebnis verbessert und letztlich der Umsatz gesteigert wird.

Tech-Tipps:

Integrierte Plattform:

Zentralisieren Sie debitorbezogene Daten, um relevante Informationen für alle O2C-Stakeholder über eine integrierte Plattform zugänglich zu machen. Das Zusammenstellen dieser Materialien und die effektive gemeinsame Nutzung durch O2C-Teams ist manuell nahezu unmöglich.

Tools für die Zusammenarbeit:

Verbessern Sie die Kommunikation und Zusammenarbeit im Team mit digitalen Tools für Streitschlichtung, Eskalationsmanagement und Genehmigungsworkflows.

So kann Esker helfen

Die Kreditmanagement- und Forderungsmanagement-Lösungen von Esker sind Teil einer umfassenden Suite für die Debitorenbuchhaltung, die mithilfe von KI-Technologie die typischen Hindernisse beseitigt, die Unternehmen daran hindern, Forderungen rechtzeitig einzutreiben. Vom Kreditmanagement bis zur Zahlungszuordnung automatisiert Esker die Debitorenprozesse, die für Ihr Unternehmen am wichtigsten sind.

Etablieren Sie Verfahren zur Kundenanlage, zum Onboarding und zur Überwachung, die zu Ihrer Strategie passen, um das Funktionieren der nachgelagerten Prozesse zu gewährleisten.

Forderungen zeitnah realisieren, um den Umsatz zu sichern und den Cashflow zu optimieren.

Erhalten Sie eine 360°-Sicht auf das Verhalten Ihrer Kunden durch Kundenmanagement - von Bestellungen und Rechnungen bis hin zu Zahlungen oder Reklamationen - in einer integrierten Plattform.

Die esker-suite für die debitorenbuchhaltung: hindernisse im credit-to-cash-conversion-cycle beseitigen & schneller bezahlt werden



**Kundenkreditrisiko
managen**



**Rechnungen effizient
versenden**



**Forderungen intelligent
realisieren**



Zahlungen vereinfachen



**Zahlungszuordnung
beschleunigen**

Hi, wir sind Esker

Esker wurde 1985 gegründet und ist eine globale Cloud-Plattform, die einen strategischen Mehrwert für Finanz- und Kundendienstabteilungen schafft und die Zusammenarbeit zwischen Unternehmen durch Automatisierung von Source-to-Pay (S2P)- und Order-to-Cash (O2C)-Prozessen stärkt.



39

Jahre Erfahrung, davon mehr als 20 Jahre in der Cloud



> 1.000

Mitarbeitende betreuen mehr als 850.000 User und 2.500 Kunden weltweit



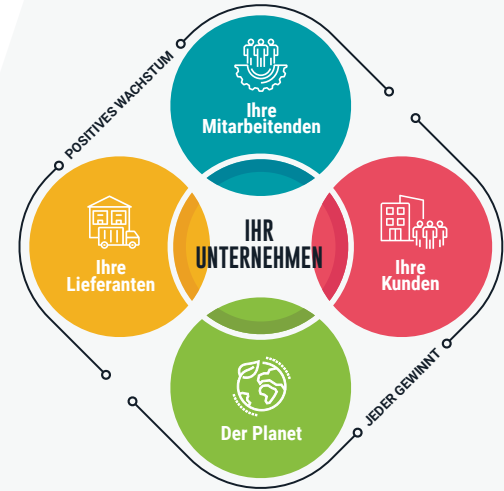
15

globale Standorte mit Hauptsitz in Lyon, Frankreich, & zwei deutschen Niederlassungen



178,6 Mio. €

Umsatz im Jahr 2023, mit mehr als 90% des Umsatzes über SaaS-Aktivitäten



Erfolg ist am besten, wenn man ihn teilt

Wir bei Esker glauben, dass der einzige Weg zu einer echten, sinnvollen Veränderung in einem positiven Wachstum (wir nennen es Positive Sum Growth) besteht. Das bedeutet, dass der Geschäftserfolg nicht auf Kosten eines Einzelnen, einer Abteilung oder eines Unternehmens geht - alle gewinnen! Aus diesem

Grund ist unsere KI-gesteuerte Technologie so konzipiert, dass sie alle Stakeholder unterstützt und gleichzeitig eine langfristige Wertschöpfung fördert.



©2024 Esker S.A. All rights reserved. Esker and the Esker logo are trademarks or registered trademarks of Esker S.A. in the U.S. and other countries. All other trademarks are the property of their respective owners.

002-EBCK-AR-DE-B