

true alliance



Gesteigerte operative Effizienz durch die Automatisierung von Forderungsmanagement und Zahlungszuordnung

Esker-Lösungen optimieren den Cashflow, reduzieren Risiken und verbessern Kundenbeziehungen, um Ihr Unternehmen auf Wachstum vorzubereiten

Auf einen Blick

True Alliance



Einzelhandel



Australisches Unternehmen in privater Hand



Gegründet 1982



Sydney, Australia



SAP®



Herausforderungen

Ihr Debitorenteam verzweifelt an überholten & zeitfressenden Prozessen






Gegründet im Jahr 1982 - im gleichen Jahr, wie Reebok - ist True Alliance einer der größten Einzelhändler, Distributoren, Lizenznehmer und Shared Services-Anbieter für Premium-Accessoires, Mode, Sport- und Outdoor-Marken in Australien und Neuseeland. Zu den Marken gehören Namen wie Speedo, The North Face, Lacoste und Coach. Das privat geführte Unternehmen hat seinen Hauptsitz in Sydney und Büros sowie Ausstellungsräume in allen anderen großen Städten der Region, darunter Melbourne, Brisbane und Auckland.

Wie vielen Abteilungen für Debitorenbuchhaltung fehlte es den papierbasierten Prozessen von True Alliance an Transparenz hinsichtlich des Status aufgelöster Konten und ausstehender Transaktionen. Die manuelle Bearbeitung von Zahlungseingängen für über 1.000 Kunden führte zu einer erheblichen Arbeitsbelastung am Monatsende. Trotz des bereits vorhandenen hochwertigen ERP-Systems mit SAP konnte das Unternehmen dessen Leistung und Effizienz nicht ausschöpfen, da ERP-Systeme nicht wirklich auf die Kundenfokussierung ausgelegt sind. True Alliance musste eine Lösung finden, die sich mit SAP synchronisiert und gleichzeitig effiziente Forderungsprozesse und einfachen Zugang zu Kundendaten bietet.

„Der umfangreiche Austausch von Nachrichten mit kleinen Kunden beanspruchte eine erhebliche Menge an Zeit, die wir lieber für die Betreuung und Akquise größerer Kunden hätten aufwenden können“, sagte Herr Noel David, General Manager, Finanzen und Verwaltung bei True Alliance. Zusätzlich waren Interaktionen mit Kunden nicht zentral gespeichert, sondern befanden sich stattdessen in E-Mail-Postfächern.

Das Ziel bestand darin, Lösungen zu finden, die in der Lage sind, die Inkasso- und Cash-Allokationsprozesse des Unternehmens zu automatisieren und unseren Kunden gleichzeitig eine erstklassige Self-Service-Erfahrung im Umgang mit dem Unternehmen zu bieten. Dies bedeutete auch Abschied von manuellen Aufgaben.

Ziele

-  **Verbesserung der Transparenz in Bezug auf Kundenguthaben & Kommunikation**
-  **Prozessengpässe werden beseitigt, die durch manuelle Bearbeitung entstehen**
-  **Erleichterung des erhöhten Arbeitsaufwands am Monatsende**
-  **Beschleunigen des Forderungsprozesses, indem Kunden Selbstbedienungsfunktionen nutzen**
-  **Schaffen von Skalierbarkeit für Wachstum**

Lösung

Automatisierung als eine Schlüsselstrategie zur Optimierung von Prozessen und Reduktion von Verzögerungen

Nach sorgfältiger Prüfung mehrerer Optionen entschied sich True Alliance letztendlich für die cloudbasierten Lösungen Esker Collections Management und Esker Cash Allocation, aufgrund ihrer Effizienz, Transparenz und Skalierbarkeit. Interaktionen mit Kunden, wie E-Mails und Antworten, werden nun innerhalb der KI-gestützten Lösungen erfasst. Darüber hinaus sammelt Esker alle Informationen und Dokumente, die sich auf die Kunden beziehen, wie Rechnungen, Zahlungen, Zahlungssavisen und Kreditinformationen. Dies ermöglicht einen 360°-Blick auf die Situation jedes einzelnen Kunden.

Esker Collections Management bietet die erforderliche Transparenz, um Forderungen von True Alliance zu verwalten – einschließlich eines Online-Self-Service-Portals, das Kunden eine bequeme Möglichkeit bietet, Kontoauszüge abzurufen, Informationen zu erhalten, Selbstabrechnungen durchzuführen und vieles mehr.

Esker Cash Allocation gleicht eingehende Zahlungen mit ausstehenden Rechnungen ab, was den Bedarf an manueller Bearbeitung auf ein Minimum reduziert und den Prozess beschleunigt. „Vor der Automatisierung haben wir ständig bei unserem Team nach Zahlungszuordnungen angefragt und Papierauszüge abgeglichen. Das machen wir nicht mehr“, bemerkt Noel David. Die KI-gestützte Erkennung für erstmalige Daten extrahiert Zahlungsinformationen mithilfe von maschinellem Lernen, um die Zuordnungsrate zu verbessern.

„Esker ist ein großer Erfolg für True Alliance! Wir haben eine signifikante Arbeitsentlastung durch die Automatisierung von Zuordnungen festgestellt“, sagt Elena Likhovitch, Kreditmanagerin bei True Alliance. „Ich kann mir nicht vorstellen, zum manuellen Prozess zurückzukehren, bei dem es einen ganzen Tag dauern kann, bestimmte Kundenzuordnungen durchzuführen“, fährt Frau Likhovitch fort.

Für Herrn David und das Debitorenteam ist eine der Lieblingsfunktionen im Esker Collections Management die Echtzeit-Aufgabenliste. Durch die automatische Bereitstellung aller Erinnerungen und Berichte sowie die Priorisierung von Forderungsaufgaben gemäß vordefinierten Regeln und Kundensegmentierung ermöglicht es die Lösung, sich auf das Wesentliche zu konzentrieren und das Geld schneller einzutreiben.

„Unsere Partnerschaft mit den Teams von Esker war kooperativ und transparent“, sagt Herr David. „Ich schätze die Bereitschaft von Esker sehr, sich in ausführliche Gespräche über Verbesserungen und die Anpassung von Arbeitsabläufen einzubringen.“



„Das Team kann sich nun auf strategische Aufgaben konzentrieren, anstatt eine große Anzahl ausstehender Kundenrechnungen manuell abzugleichen und zu klären.“

Noel David

Geschäftsführer, Finanzen und Verwaltung, True Alliance



„Eine Überweisung, die aufgrund ihrer Komplexität normalerweise drei bis vier Stunden dauern würde, benötigt dank Esker jetzt 15 Minuten oder weniger, um bearbeitet zu werden.“

Noel David







Geschäftsführer, Finanzen und Verwaltung, True Alliance



„Dank Esker haben wir nun Transparenz über alle Ebenen – operative, finanzielle und Kundeneinblicke.“

Noel David
Geschäftsführer, Finanzen und Verwaltung, True Alliance

Highlights

-  **Verringerte Verarbeitungszeit für Überweisungen um 90 %**
-  **Signifikante Senkung der manuellen Zuordnungen**
-  **Gesteigerte Sichtbarkeit mit individualisierbaren Dashboards**
-  **Verbesserte Kundenerfahrung mit Selbstbedienungsfunktionen**
-  **Gesteigerte Zufriedenheit im Job durch die Automatisierung umständlicher, manueller Aufgaben**
-  **Erleichteter Übergang zum hybriden Arbeitsmodell**

Ergebnisse

Entscheidende Schritte nach vorne in der digitalen Transformation von True Alliance

Als Unternehmen, das mit zahlreichen renommierten Marken zusammenarbeitet, ist es für True Alliance entscheidend, eine erstklassige Umgebung zu schaffen, die das Engagement des Unternehmens für Investitionen in modernste Technologie zeigt und einen dauerhaften positiven Eindruck hinterlässt. Herr David führt weiter aus: „Wir vertreten Marken und die Marken erwarten von uns, dass wir sie bestmöglich repräsentieren. Das kann nur geschehen, wenn wir eine Umgebung bieten, die hohe Leistung, zuverlässige Stabilität, starke Sicherheit und agile Skalierbarkeit ermöglicht. Esker hat eine entscheidende Rolle bei der Förderung des digitalen Wandels unserer Finanzabteilung gespielt.“

„Die Lösungen von Esker haben dem Team neue Maßstäbe in Bezug auf Geschwindigkeit, Effizienz und Transparenz geliefert und Echtzeit-Einblicke in wertvolle Metriken des Debitorenmanagements, der Zahlungszuordnung und des Forderungsmanagements ermöglicht.“

Die Kombination aus zeitnaher Zahlungszuweisung und proaktivem Inkassomanagement hat zu einer verbesserten Kundenerfahrung und der Förderung fruchtbarer Kundenbeziehungen beigetragen. „Die Zahlungszuordnung bietet eine einfache Überprüfung von Zahlungseingängen und nahtlose Zuweisungen, während Collections Management nicht nur eine vollständige Transparenz, automatisierte Erinnerungen und die Zustellung von Kontoauszügen an Kunden ermöglicht, sondern auch eine Self-Service-Option für Kunden mit einem vollständigen Überblick über ihr Konto“, fährt Frau Likhovitch fort.

Die Implementierung der automatisierten Verarbeitung von Zahlungsaavisen hat es dem Debitorenteam ermöglicht, seine Aufmerksamkeit auf höherwertige Aufgaben zu richten und gleichzeitig den mit den Aktivitäten für die Monatsabschlüsse verbundenen Stress zu lindern. Als cloudbasierte Lösung hat es Esker dem Team ermöglicht, ohne die Notwendigkeit einer physischen Büropräsenz zu arbeiten und ihnen die Flexibilität gegeben, remote zu arbeiten, wenn sie sich dafür entscheiden.

Laut Herrn David ist es für True Alliance wichtig, in eine Technologie zu investieren, die robust und einfach skalierbar ist. Das durchgehende Ziel des Unternehmens besteht darin, neue Marken zu gewinnen. Um dies zu erreichen, sucht True Alliance aktiv nach Systemen, die diese Erweiterungen bewältigen können. „Wir bevorzugen Systeme, die die mühsamen Aufgaben übernehmen, anstatt das Team zu belasten.“ Als nächstes steht die Implementierung von Esker Credit Management an, um die Kundenanbindung zu verbessern und das Kennenlernen der Lösungen von Esker für die Kreditorenbuchhaltung.



Möchten Sie Ihr Forderungsmanagement und die Zahlungszuordnung, wie True Alliance, automatisieren?

Kontaktieren Sie Esker

Über Esker

Esker ist eine globale Cloud-Plattform, die entwickelt wurde, um strategischen Mehrwert für Fachleute im Finanz-, Einkaufs- und Kundenservice zu erschließen und die Zusammenarbeit zwischen Unternehmen zu stärken, indem der Cash Conversion Cycle automatisiert wird. Gegründet im Jahr 1985, ist Esker in Nordamerika, Lateinamerika, Europa und im asiatisch-pazifischen Raum tätig, mit dem globalen Hauptsitz in Lyon, Frankreich, und dem US-Hauptsitz in Madison, Wisconsin. Unsere Kunden nutzen unsere Cloudlösungen, um die Effizienz, Produktivität und Transparenz ihrer Source-to-Pay (S2P)- und Order-to-Cash (O2C)-Prozesse zu optimieren.

info@esker.de • www.esker.de

