

Invoice Delivery
Payment

TOSHIBA
BUSINESS SOLUTIONS

**Erstellung eines simplen
& effizienten Systems zur
Rechnungszustellung mit
Selbstbedienungsfunktionen**



Auf einen Blick

Toshiba Business Solutions



Elektronikindustrie



Hauptstandort: Lake Forest, CA



Gegründet 1882



ERP: Oracle



Herausforderungen

Toshiba Business Solutions (TBS) ist ein führender Anbieter von Dienstleistungen für Dokumentenmanagement. Seine Experten helfen Unternehmen, die Kontrolle über Dokumentensicherheit, Workflow und Druckumgebungen zu erlangen.

Heutzutage sind Unternehmen gezwungen, einen verstärkten Fokus auf interne Kostenkontrolle und Effizienzmaßnahmen zu legen. Ein Geschäftsfeld bei TBS, das ideal für potenzielle Verbesserungen geeignet schien, war die Debitorenbuchhaltung (AR) - insbesondere der Prozess der Rechnungsstellung. Vor Esker hatte TBS sein Rechnungsformat und seinen Prozess seit der Einführung des Oracle ERP-Systems vor fast zehn Jahren nicht mehr überprüft.

Schwachstellen bei Rechnungsstellung und Kundenbeschwerden umfassten, zum Beispiel:

- Ein unübersichtliches / überladenes Format, das das Lesen der Rechnungen erschwerte
- Erhöhte Anzahl von Anrufen in der Debitorenbuchhaltung, die die Ressourcen belasteten
- Verspätete Kundenzahlungen beeinflussten die DSO (Days Sales Outstanding) negativ
- Keine Möglichkeiten für einen elektronischen Rechnungsversand
- Keine Optionen für Kundenportale, um Online-Zahlungen durchzuführen

Zusätzlich arbeitete TBS mit einem manuellen Rechnungsprüfungsprozess, der eine Reihe von Problemen verursachte. „Rechnungen mussten vor dem Versand überprüft werden und dieser Prozess war mühsam und zeitaufwändig“, sagte Kirkham. „Rechnungen mussten gedruckt und gefaltet werden, bevor sie versendet wurden. Der bestehende Prozess hatte nicht mehr die Kapazität, um das zu bewältigen, was wir taten.“

- ▪ ▪ **„Wir wollten die Pain Points unserer**
- ▪ ▪ **Rechnungsstellungsprozesse wirklich verstehen, wie**
- ▪ ▪ **unsere Kunden davon betroffen waren und was wir**
- ▪ ▪ **machen konnten, um effizienter zu werden - Esker half**
- ▪ ▪ **uns, diese zu identifizieren und zu lösen.“**

Todd Kirkham

Director of Operations & Acquisitions

Lösung

Mit Blick in die Zukunft kamen Kirkham und andere Führungskräfte von TBS zu dem Schluss, dass zur Vereinfachung und Effizienzsteigerung ihres Rechnungsprozesses eine elektronische Rechnungszustellungslösung erforderlich wäre. Zwei Hauptziele wurden definiert:

1. Einführung eines integrierten Kunden-Webportals
2. Steigerung der Akzeptanz von elektronischen Rechnungen bei den Kunden

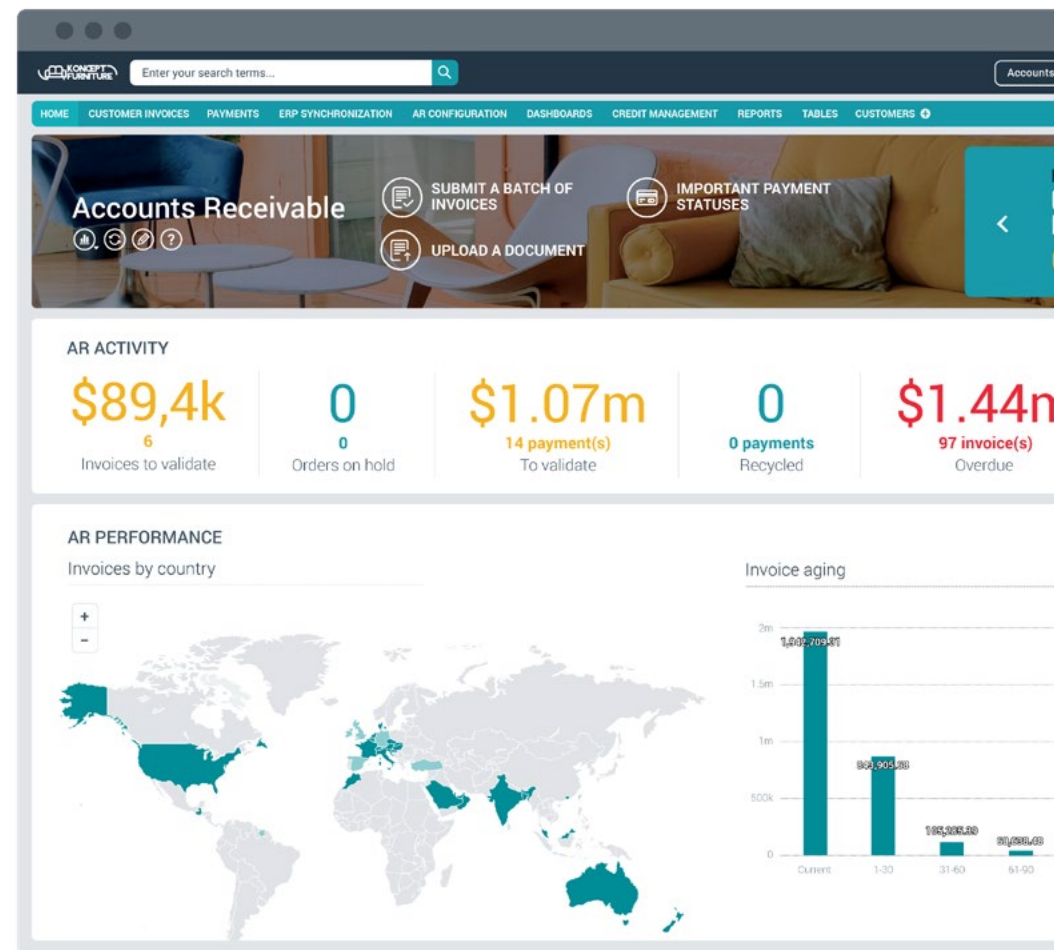
Esker: Automatisierter Rechnungsversand

Nachdem TBS seine Ziele definiert hatte, wurde klar, dass eine Partnerschaft notwendig war. „Wir haben schnell erkannt, dass wir einen externen Partner benötigen, der sich auf variable Daten spezialisiert hat“, sagte Kirkham. „Esker war aufgrund seiner Größe im Mittelstand, der Flexibilität und Expertise für unsere speziellen Herausforderungen eine hervorragende Wahl.“

Neben der Notwendigkeit einer variablen Dateneinbindung für die neuen Rechnungsvorlagen fragte TBS die Erstellung von Webportalen für Kunden, die E-Rechnungen akzeptieren, an. „TBS hat 13 Tochtergesellschaften im ganzen Land mit über 100 Standorten, daher mussten wir 13 unabhängige Webportale erstellen, auf denen ortsgebundene Rechnungen von jeder Tochtergesellschaft separat eingesehen werden konnten“, sagt Kirkham.

- • • **„Seit der Implementierung von Esker wurde unsere DSO um einen Tag verringert und unser ROI um 342 000 US\$ gesteigert. Das sind signifikante Vorteile und etwas, das wir ohne Esker nicht erreicht hätten.“**

Todd Kirkham
Director of Operations & Acquisitions



Ergebnisse

Die Einrichtung des Webportals führte zu mehreren neuen Funktionen, die den internen Rechnungsstellungsprozess bei TBS verbessert haben. Darüber hinaus bietet Esker TBS den Vorteil der Nachverfolgbarkeit von Rechnungen (wann wurde die Rechnung abgerufen, bearbeitet, abgeschlossen usw.), wenn sich TBS-Kunden im Webportal für E-Rechnungen anmelden. Durch die Nutzung von Esker konnte TBS eine Liste aller Kunden erstellen, die über das Portal Rechnungen erhalten haben. Diese Liste ermöglichte es, gezieltere und interessantere Werbeaktionen wie Kunden- und Mitarbeitendenbindungsangebote versenden, die nachweislich die Akzeptanzraten steigern.

Einige der größten Einsparungen und Vorteile, die TBS von seiner E-Rechnungsinitiative erwartete, basieren auf der Steigerung der Kundenannahmerate. Nachdem TBS ein Ziel von 20 % Annahmerate in den ersten drei Jahren festgelegt hatte, hat das Unternehmen die Erwartungen bereits übertroffen und verzeichnet bereits nach dem ersten Jahr eine Akzeptanz von 28 %.

„Seit der Implementierung von Esker ist es gelungen den DSO um einen Tag zu reduzieren und einen ROI von 342 000 US-Dollar zu erwirtschaften“, sagt Kirkham. „Das sind bedeutende Vorteile, die wir ohne unsere wichtige Partnerschaft mit Esker nicht erreichen könnten.“

Da nun eine beträchtliche Anzahl der TBS-Kunden E-Rechnungen erhalten und die Möglichkeit hat, ihre Rechnungen selbst zu verwalten und offene Rechnungen mit einer Kreditkarte oder e-Check zu bezahlen, hat TBS festgestellt, dass sich die durchschnittlichen Bearbeitungszeiten halbiert haben - von 10 auf nur noch fünf Minuten pro Transaktion.

- **„Aufgrund unserer komplexen Struktur mit vielen beweglichen Teilen haben wir keinen einfachen Prozess, aber Esker hat sich besonders bemüht, sicherzustellen, dass wir die gewünschte Lösung erhalten.“**

Todd Kirkham
Director of Operations & Acquisitions



Highlights



Reduzierung der DSO um einen Tag



ROI von 342.000 USD dank einer höheren Kundenakzeptanzrate



Zeitersparnis von 50 % durch Verringerung der durchschnittlichen Transaktionszeit von zehn auf fünf Minuten



Mehr Fokus auf wertschöpfende Aktivitäten durch Automatisierung manueller Aufgaben



Größere Zugänglichkeit und Nachverfolgbarkeit durch das Webportal

Sie möchten Ihre Forderungsprozesse wie Toshiba Business Solutions optimieren?

Unser Team unterstützt Sie gerne.

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-PazifikRaum, 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

info@esker.de • www.esker.de

