

FORDERUNGSMANAGEMENT | KREDITMANAGEMENT

3 Strategien für bessere Entscheidungen im Credit & Collections Management

Eine Blaupause für den Brückenbau



ESKER®

Inhalt

Der Credit Manager – von der Leitplanke zum Tragseil	3
Warum KI-Automatisierung?	4
Wie man bessere Entscheidungen im Kreditmanagement trifft	6
Über Kredit- & Forderungsmanagement hinaus: Esker's Lösungssuite für die Debitorenbuchhaltung	9
Verbinden Sie Chancen und Risiken für bessere Zusammenarbeit, klare Richtlinien und nachhaltiges Wachstum	10
Esker Synergy: Wir machen KI anders	11
Über Esker	12

Der Credit Manager – von der Leitplanke zum Tragseil

Die Rolle des Credit Managers hat sich weit über Backoffice-Aufgaben wie Risikobewertungen hinausentwickelt, hin zu einer Brücke zwischen Chancen und Vorsicht. Heute ist der Credit Manager ein strategischer Partner des Office of the CFO und fungiert als tragendes Element, das sowohl Wachstum als auch Risiko ausbalanciert.

Um eine Brücke zu bauen und zu erhalten, die die Überholspur der Umsatzbeschleunigung mit dem soliden Fundament finanzieller Stabilität verbindet, sind Credit Manager heute:

- Ständigem Druck ausgesetzt in einem Umfeld wirtschaftlicher Unsicherheit, wobei Zahlungsausfälle und Insolvenzen weiterhin auf hohem Niveau liegen
- Im Spannungsfeld zwischen Vertriebsmitarbeitenden, denen der Abschluss von Aufträgen wichtig ist, und der Notwendigkeit sicherzustellen, dass diese Aufträge finanziell solide sind
- In Konfrontation mit mehr Daten als je zuvor, jedoch oft ohne die nötigen Werkzeuge, um daraus verwertbare Erkenntnisse zu gewinnen
- Auf der Suche nach einer Kristallkugel, da sich richtige Kreditentscheidungen manchmal wie ein Schuss ins Blaue anfühlen
- Gefordert, die gesamte Kundenbeziehung zu überwachen: vom ersten Kreditcheck über das Onboarding und die Rechnungsstellung bis hin zur möglichen Streitbeilegung



Glücklicherweise gibt es einige gut konstruierte Verstärkungen.

Werfen wir einen Blick darauf, wie neue Technologien – ja, auch künstliche Intelligenz – sicherstellen können, dass Kreditrichtlinien im Unternehmen nicht nur formuliert, sondern auch gelebt werden.

Herausforderungen können in Chancen verwandelt werden, wodurch sich die Rolle des Credit Managers vom Türsteher zum Wachstumstreiber entwickelt.

Warum KI-Automatisierung?

KI-gestützte Lösungen können Entscheidungsprozesse effektiv unterstützen; insbesondere in Situationen, in denen Zeitdruck oder eingeschränkte Transparenz menschliches Eingreifen erschweren.

Doch ihre wahre Stärke geht über reine Sichtbarkeit hinaus: Sie liegt im dynamischen Lastenausgleich, also in der Fähigkeit, auf Basis der vorhandenen Daten aktiv zu handeln.

Mit Hilfe von KI und fortschrittlicher Analytik übernimmt die Automatisierung die tragende Rolle im Credit Management.

Wie KI dem gesamten Kredit-Team helfen kann

KI-gestützte Tools können dort einspringen, wo Menschen aufgrund von Zeitmangel oder fehlender Transparenz keine fundierten Entscheidungen treffen können, indem sie:

- Finanzberichte in Echtzeit analysieren
- Potenzielle Risiken frühzeitig erkennen
- Entscheidungsprozesse durch prädiktive Erkenntnisse unterstützen
- Relevante Informationen schnell finden



KI im Kreditmanagement

Steigert die Produktivität



Datenextraktion aus Finanzberichten

Relevante Informationen aus den Finanzberichten von Kunden werden automatisch extrahiert und klassifiziert.



Automatisierte Finanzanalyse

Finanzkennzahlen werden berechnet und Zusammenfassungen zur finanziellen Situation des Kunden erstellt – basierend auf den extrahierten Informationen und historischen Daten.



Schnellere Reaktionen

Vorgeschlagene Maßnahmen und Antworten ermöglichen eine schnellere Bearbeitung eingehender Nachrichten.

Erleichtert die Entscheidungsfindung



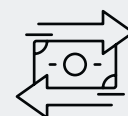
Vorhersage blockierter Aufträge

Eingehende Aufträge, die voraussichtlich das Kreditlimit überschreiten, werden frühzeitig erkannt. Das Credit-Team wird rechtzeitig gewarnt und kann Maßnahmen ergreifen, um eine Blockierung zu verhindern.



Intelligente Empfehlungen

Vorschläge zur Anpassung von Kreditlimits – mit der Möglichkeit zur manuellen oder automatischen Genehmigung.



Interne Finanzentscheidungen

Eingehende Zahlungen können für die nächsten 30, 60 oder 90 Tage prognostiziert werden.

Verbessert die User Experience



Intelligente Aufgabenlisten

Aufgaben werden automatisch priorisiert, basierend auf Vorgaben, die festlegen, wie Kreditprüfungen gemäß interner Richtlinien priorisiert werden sollen.



KI-Assistenten

Alle Nutzer haben Zugriff auf dialogfähige KI-Agenten, die sie dabei unterstützen, schnell die benötigten Informationen zu finden: Rechnungen, Kundendaten, Berichte, Diagramme, Dokumentationen.

Ebenso können neue Ansichten und Zähler erstellt werden.

Wie man bessere Entscheidungen im Kreditmanagement trifft

Finanzteams verbringen immer noch über 70 % ihrer Zeit mit repetitiver und manueller Arbeit¹. Durch die Analyse großer Mengen an Finanzdaten in Echtzeit zur Erkennung von Risikomustern und zur genaueren Prognose von Zahlungsverhalten ermöglicht KI-gestützte Automatisierung Credit-Teams, sich auf Strategie statt auf Tabellenkalkulationen zu konzentrieren.

Beispielsweise werden Daten aus Finanzberichten automatisch extrahiert und Kennzahlen berechnet. Die KI kann sogar eine Zusammenfassung der finanziellen Situation eines Kunden liefern und Kreditempfehlungen aussprechen.

Die wirklich wichtigen Entscheidungen – wie die Genehmigung eines passenden Kreditlimits – bleiben dabei weiterhin in der Verantwortung des Teams.

Dies resultiert in schnelleren, datenbasierten Entscheidungen zu Kreditfreigaben, -limits und Forderungen, weniger menschliche Fehler und einer verbesserten Liquiditätssteuerung.

Ein belastbares Fundament schaffen

Kreditrichtlinien dienen dem Schutz der Unternehmensumsätze. Doch allzu oft bleiben sie theoretische Konstrukte.

Diese Richtlinien bilden das Fundament eines Unternehmens, aber ohne eine konsequente Anwendung über den gesamten Order-to-Cash-(O2C)-Prozess hinweg drohen sie, dekorativ statt funktional zu sein.

Wie lässt sich dieses Gleichgewicht trotz scheinbar gegensätzlicher Kräfte erreichen? Eigentlich ganz einfach.

Um diese komplexe Struktur zu verankern, können Sie:

- Genehmigungsworkflows automatisieren, um Fehler oder übersehene Freigaben zu vermeiden. So wird sichergestellt, dass die in den operativen Richtlinien definierten Prozesse auch tatsächlich umgesetzt werden.
- Kreditrisiko-Scorecards integrieren, die verschiedene Datentypen aus unterschiedlichen Quellen kombinieren, um präzise, relevante und konsistente Kreditbewertungen zu erhalten. Diese erleichtern Entscheidungen wie Kreditfreigaben oder Forderungsstrategien.
- Warnmeldungen einrichten und intelligente Aufgabenlisten erstellen, damit wichtige Informationen und Aufgaben mit der richtigen Priorität bearbeitet werden und das Team eine effektive To-do-Liste erhält.
- Forderungsprozesse an sich verändernde Risiken anpassen, sodass risikobehaftete Fälle bevorzugt behandelt und offene Beträge schneller eingezogen werden können.

Mit diesen Maßnahmen wird das Kreditmanagement zu einer lebendigen Struktur, die flexibel auf Wachstum reagieren kann und gleichzeitig widerstandsfähig gegenüber Risiken bleibt.

1. "Manual tasks still clogging finance teams' capacity" – CFO.com, July 15, 2025.

Stärke durch Struktur: Zusammenarbeit zwischen Teams fördern

Eine Brücke ist nur so stark wie ihre Verbindungen. Gerade in größeren Unternehmen ist eine schnelle Rückfrage zu einem Kunden deutlich schwieriger. Fundierte Kreditentscheidungen hängen von nachvollziehbaren Daten und starken Beziehungen ab, insbesondere zwischen Credit- und Sales-Teams. Ein gesunder Cashflow liegt im Interesse aller.

Diese Zusammenarbeit ist eine gegenseitige Verbindung:

Credit-Profis unterstützen Vertriebsteams bei der Verhandlung sicherer Konditionen, indem sie zu Kreditbedingungen beraten und diese prüfen, um das Unternehmenswachstum zu fördern. Der Vertrieb kann seinerseits Einblicke in das Kundenverhalten und potenzielle Verbindlichkeiten liefern.

Forderungsteams halten den Vertrieb über überfällige Zahlungen oder Streitfälle auf dem Laufenden, die eine Freigabe von Zahlungen verhindern. Im Gegenzug hilft der Vertrieb bei der Klärung von Streitfällen und kann Forderungsanfragen gegenüber dem Kunden eskalieren. Damit diese Zusammenarbeit reibungslos funktioniert, sorgt Technologie für einen flüssigen Ablauf. Automatisierungslösungen, die mit ERP- und CRM-Systemen verbunden sind, ermöglichen es Vertriebsmitarbeitenden, Kreditprüfungen anzufordern, Zahlungshistorien einzusehen und blockierte Aufträge zu verhindern.

Über eine mobile App können sie zudem Kreditlimit-Erhöhrungen beantragen oder sich einen schnellen Überblick über die Kreditsituation ihrer Kunden verschaffen – egal, wo sie gerade sind. In Microsoft Teams eingebettete KI-Agenten können Vertriebsmitarbeitenden alle benötigten Informationen zu einem Kunden liefern oder eine Zusammenfassung seiner Kredit- und Forderungssituation bereitstellen.

Das spart Zeit, da keine separaten Systeme geöffnet werden müssen. Die Informationen sind einfach per Chat mit dem KI-Agenten abrufbar. Gleichzeitig wird das Credit-Team nicht zu ungünstigen Zeiten unterbrochen.

Das Credit-Team profitiert auch von den Einblicken des Vertriebs in das Kundenverhalten oder kann dessen Unterstützung bei der Streitbeilegung nutzen. KI-gestützte Tools verstärken diese Synergie zusätzlich: Sie automatisieren Workflows, erkennen blockierte Aufträge im Voraus, priorisieren und eskalieren Aufgaben je nach Streitfall oder Kreditlimit und ermöglichen Echtzeit-Kommunikation zu konkreten Kreditfragen. Wenn Kommunikation frei fließt und Daten transparent geteilt werden, können alle Teams effektiv und spannungsfrei zusammenarbeiten.



Überwachen & Anpassen: den Datenfluss am Laufen halten

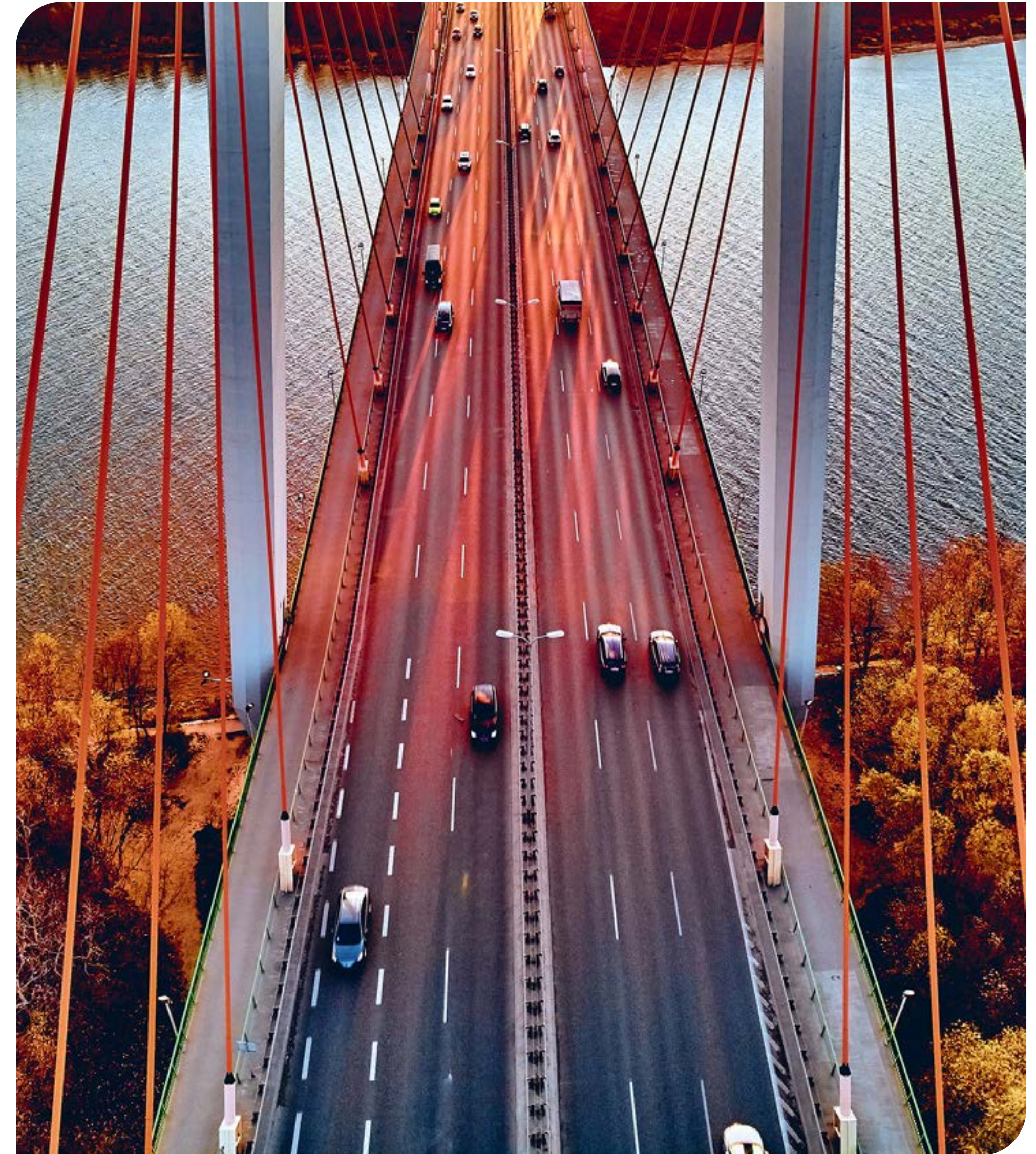
Was man nicht misst, kann man nicht verbessern. Ein klarer Überblick über das Kundenrisiko-Portfolio, den eingehenden Cashflow und die Leistung der Kredit- und Forderungsprozesse – über die DSO hinaus – ist entscheidend, damit alles wie vorgesehen funktioniert.

Diese Kennzahlen liefern ein klares Bild der finanziellen Gesundheit und operativen Effizienz. Die Überwachung von Leistungsindikatoren wie der Anzahl bearbeiteter Kreditprüfungen, getätigter Anrufe und bearbeiteter Forderungsfälle bietet zusätzliche Einblicke in die Effektivität des Credit Managements.

Durch die Nutzung interner und externer Datenquellen wie Wirtschaftsauskunfteien und Data Lakes lassen sich Leistungen vergleichen, Trends erkennen und kontinuierlich Anpassungen vornehmen, etwa durch die Verstärkung von Schwachstellen und die Optimierung des Datenflusses.

So können KPIs wie folgende gemessen werden:

- Collection Effectiveness Index (CEI)
- Days Beyond Terms (DBT)
- Ausnutzung des Kreditlimits und Gesamtrisiko
- Streitquoten bei Rechnungen
- Forderungsausfallquote
- Zeit für das Kredit-Onboarding
- Ursachenanalyse (Root Cause Analysis)



Über das Kredit- & Forderungsmanagement hinaus: Esker's Lösungssuite für die Debitorenbuchhaltung

Das Management von Krediten und Forderungen ist nur ein Teil des umfassenderen Debitorenprozesses. Deshalb bietet Esker eine skalierbare und ganzheitliche Lösungssuite für die Debitorenbuchhaltung (Accounts Receivable), die den gesamten Invoice-to-Cash-Prozess optimiert. Durch die Automatisierung zentraler Funktionen wie Kreditmanagement, Rechnungsversand, Zahlung, Zahlungszuordnung, Deductions Management und Forderungsmanagement steigert Esker die Effizienz in jeder Phase. Dieser End-to-End-Ansatz unterstützt das Office of the CFO dabei, den Zahlungseingang zu beschleunigen, die DSO zu senken, die Liquiditätsplanung zu verbessern und das Working Capital zu optimieren.

Kreditmanagement

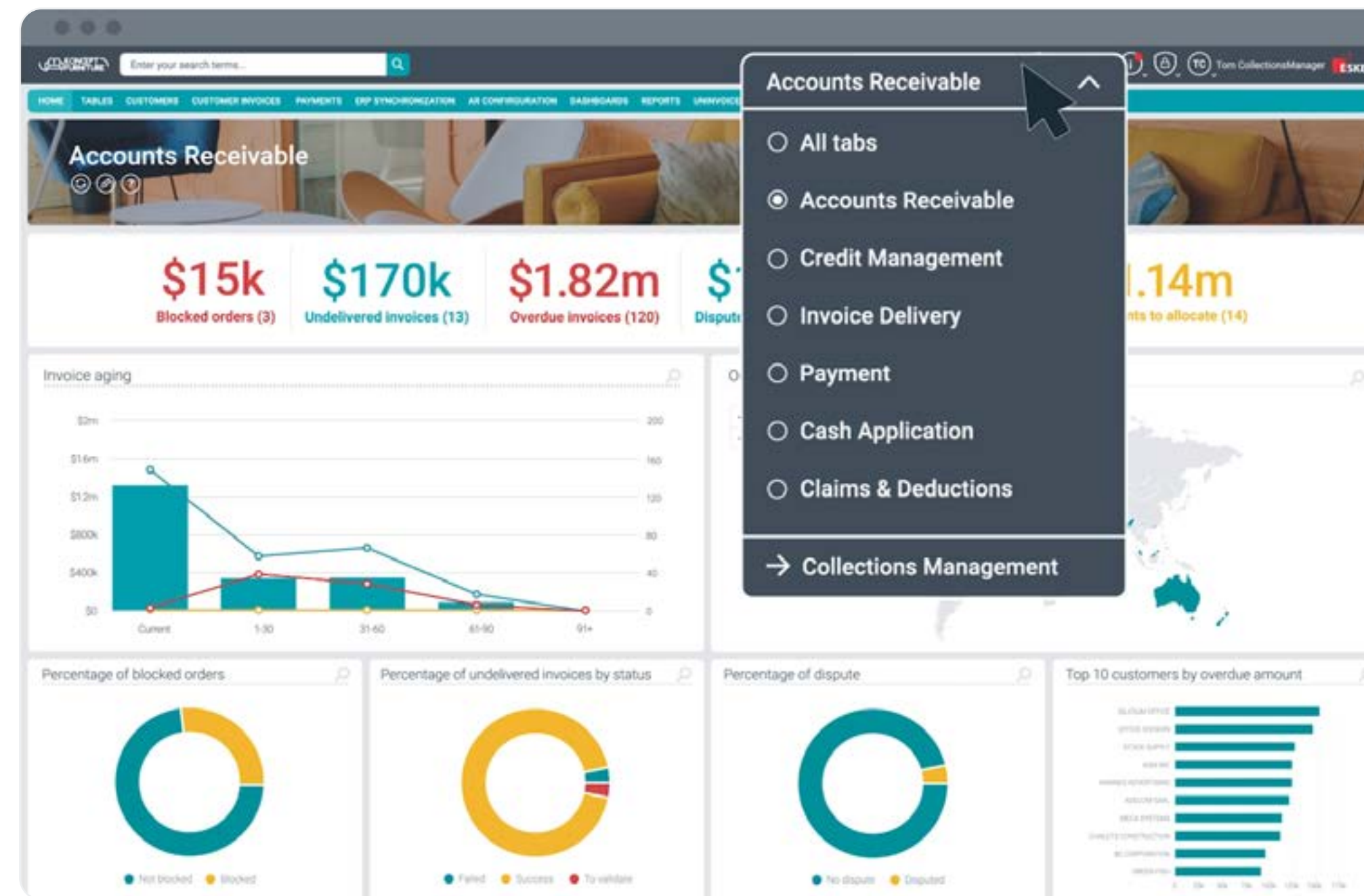
Sichern Sie Einnahmen durch optimierte Kreditvergabe und Risikokontrolle.

Rechnungsversand

Sorgen Sie für globale Compliance bei gleichzeitiger Automatisierung der Rechnungszustellung.

Zahlungseingang

Erhöhen Sie Ihre Chancen auf pünktliche und vollständige Zahlungen mit Online-Zahlungsfunktionen.



Zahlungszuordnung

Ordnen Sie Zahlungen schnell und präzise zu – mit KI-gestützter Automatisierung.

Deductions Management

Nutzen Sie die KI, um Streitigkeiten schnell beizulegen und Zahlungsausfälle zu vermeiden.

Forderungsmanagement

Priorisieren Sie Aufgaben mit KI-basierten Prognosen und Risikoanalysen, für einen schnelleren Zahlungseingang.

Verbinden Sie Chancen und Risiken für bessere Zusammenarbeit, klare Richtlinien und nachhaltiges Wachstum

Die Rolle des Credit Managers entwickelt sich rasant weiter – geprägt von zunehmender Komplexität, steigenden Risiken und dem wachsenden Bedarf an bereichsübergreifender Zusammenarbeit. Diese neuen Anforderungen verlangen von Kreditprofis, traditionelle Ansätze zu überdenken und einen strategischeren, technologiegestützten Weg einzuschlagen.

Technologie ersetzt den Credit Manager nicht – sie stärkt seine Rolle. Mit den richtigen Tools wird aus einem vorsichtigen Gatekeeper ein visionärer Brückenbauer. Seine Aufgabe besteht heute nicht nur darin, Risiken zu kontrollieren, sondern auch neue Geschäftschancen zu identifizieren und so Wachstum zu ermöglichen, ohne die strukturelle Stabilität zu gefährden.

KI ermöglicht es Credit Managern, nicht nur Risiken zu steuern, sondern auch Potenziale zu erkennen, etwa durch die gezielte Identifikation finanziell gesunder Kunden, mit denen das Geschäft ausgebaut werden kann. Dabei bleibt der Mensch im Zentrum: KI agiert mit teilweiser Autonomie, aber unter menschlicher Kontrolle und schafft so eine echte Synergie zur Wertschöpfung.



Die neue Mission des Credit Management-Teams umfasst:



Sicherung der Umsätze durch konsequente Umsetzung von Richtlinien



Aufbau starker Partnerschaften mit anderen Abteilungen



Aufrechterhaltung einer Echtzeit-Transparenz über Risiken und Performance

Esker Synergy: Wir machen KI anders

Basierend auf über 15 Jahren Forschung und Entwicklung ist Esker Synergy AI ein leistungsstarkes Technologiepaket, das gezielt auf die aktuellen Fragen rund um Nutzbarkeit, Sicherheit und Nachhaltigkeit von KI eingeht. Deshalb hebt sich Esker in der Vielzahl von KI-Anbietern deutlich ab:

Ihre Daten bleiben Ihre Daten

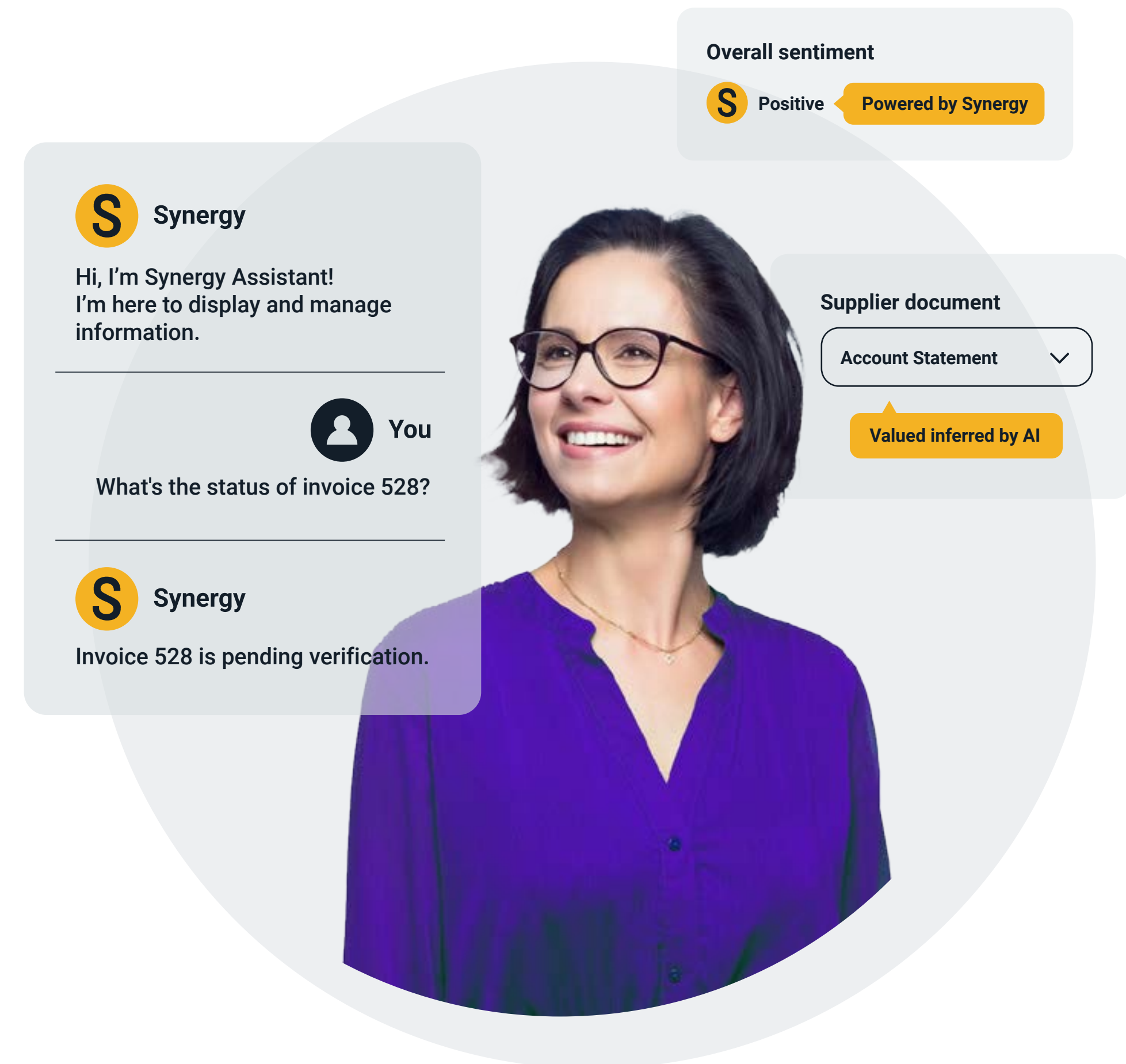
Alle Esker-Lösungen und Synergy-GPT-Funktionen sind so konzipiert, dass Datensicherheit und Datenschutz gewährleistet sind. Ihre Daten werden weder von Dritten verwendet, gespeichert noch mit ihnen geteilt.

Unsere KI ist zielgerichtet & verantwortungsvoll

Wir trainieren eigene LLMs für gezielte, wertschöpfende KI-Anwendungen, während größere Modelle auf gemeinsam genutzten Servern laufen. Unsere generative KI wird kontinuierlich auf Leistung und Nachhaltigkeit optimiert.

Wir bieten LLM as a Service

Esker Synergy GenAI ist nahtlos in unsere Lösungen integriert. Ein separater LLM-Anbieter ist nicht nötig. Wir übernehmen Prompt Engineering, Updates und sicheres Skalieren und senken so Ihre Gesamtbetriebskosten.



Hallo, wir sind Esker

Esker's KI-Automatisierungssuite für das Office of the CFO nutzt die neuesten Technologien aus dem Bereich Agentic AI und Automatisierung, um das Working Capital und den Cashflow zu optimieren. Zugleich werden strategische Entscheidungen verbessert und die zwischenmenschlichen Beziehungen zu Kunden, Lieferanten und Mitarbeitenden gestärkt. Esker's Lösungen für Source-to-Pay und Order-to-Cash automatisieren diese Geschäftsprozesse und unterstützen gleichzeitig langfristige Wachstumsstrategien.



40

Jahre Erfahrung, davon über 20 Jahre mit Fokus auf Cloud-Lösungen



> 1.100

Mitarbeitende betreuen über 1,12 Mio. Nutzer und mehr als 3.000 Kunden weltweit



15

Standorte weltweit mit Hauptsitz in Lyon, Frankreich



205,3 Mio. €

Umsatz im Jahr 2024



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.

