Danone: Eine Erfolgsgeschichte des Debitorenmanagements aus dem Bereich Konsumgüter

Erfahren Sie, wie Danone mit Integrated Receivables von HighRadius einen komplexen Debitorenmanagementprozess im Verbrauchsgüterbereich automatisierte, um die Produktivität der Mitarbeiter zu steigern, Forderungen schneller einzutreiben und die Klärung von Abzügen um 25 % zu reduzieren.

Über Danone

Danone ist ein weltweit führender Nahrungsmittel- und Getränkekonzern mit Hauptsitz in Paris. Mit über 100.000 Mitarbeitern und Produkten, die in mehr als 120 Märkten verkauft werden, erwirtschaftete Danone im Jahr 2020 einen Umsatz von 23,6 Milliarden Euro. Danone's Portfolio enthält sowohl internationale Marken (u.a. Actimel, Activia, Alpro, Aptamil, Danette, Danio, Danonino, evian, Nutricia,

Herausforderungen

Danone bedient verschiedene Kundensegmente: Dazu zählen mehr als 1.000 Lebensmittelhändler, vom Tante-Emma-Laden bis zur Supermarktkette wie Wal-Mart, bedient. Aufgrund seiner globalen Präsenz und der geschäftlichen Tätigkeit in vielen Ländern und Regionen nutzt Danone weltweit Shared Service Center auch für sein Debitorenmanagement. Aufgrund eines dezentralen Systems stand das Debitorenmanagement bei Danone vor drei zentralen Herausforderungen: hohe Unterzahlungen durch viel zu komplexe Prozesse, viel zu hoher Anteil an manueller Bearbeitung von Abzügen und mangelnde Transparenz im Forderungsmanagementprozess.

> "Für Danone wickelt HighRadius das gesamte Kreditmanagement, den Rechnungsabgleich, das Forderungsmanagement und die Klärung von Abzügen in unserer Shared Services Abteilung in Nordamerika ab. Früher wurden die meisten dieser Vorgänge intern bearbeitet und erforderten viele manuelle Eingriffe."
>
> Jacob Whetstone
> Director, Credit & Accounts Receivable

BRANCHE
VERBRAUCHSGÜTER

REGION
Global

UMSATZ
23,6 Mrd. USD (2020)

PRODUKTE
- Cash Application Cloud
- Collections Cloud
- Deductions Cloud
- Automatisierung von Reklamationen & Lieferbelegen

Nutzen

- Die FTE-Produktivität wurde um 75 % verbessert
- Zu 95 % werden Rechnungen automatisch begeglichen
- Um 25 % verkürzung Außenstandsdauer von Abzügen (DDO)

© 2020 HighRadius. Alle Rechte vorbehalten.

Mehrere Zahlungs- und Überweisungsformate sowie ein zu 100 % manuell verarbeiteter Rechnungsabgleich führten zu komlexen Prozessen und ließen Unterzahlungen ansteigen

Die globale Präsenz von Danone im Verbund mit einem riesigen Kundenstamm führte zu Silo artigen Strukturen in vielen Ländern und eine steigende Komplexität. Zusätzlich mussten unterschiedliche Überweisungs- und verarbeitet werden.

Die Debitorenabteilung hatte es hauptsächlich mit Zahlungen zu tun, die per ACH, Banküberweisung und Schecks in verschiedenen Überweisungsformen eingingen, von EDI 820 über E-Mails bis hin zu Kopien von Schecks. Während EFT wie ACH und Banküberweisungen 65 % des gesamten Zahlungsvolumens ausmachten und zu 92 % zum gesamten Dollarwert beitrugen, machten papierbasierte Zahlungen wie Schecks 35 % des Zahlungswerts aus, hatten aber nur einen Anteil von 8 % am Dollarwert.

Da von der Bank keine Überweisungsdaten für elektronische Zahlungen bereitgestellt wurden, unterhielt Danone 24 verschiedene Portale für die Aggregation von Überweisungsdaten.

> **Ursprünglich hatten wir bei der Buchung von Zahlungen zwei Bildschirme: einen mit den Überweisungsdaten und einen mit den SAP-bezogenen Daten. Für viele dieser Zahlungen mussten wir jedoch mehrere Schritte durchlaufen – uns nicht nur die Überweisung anschauen, sondern zudem ins Portal wechseln und Dokumente herunterladen. Das war alles viel zu zeitaufwändig.**
>
> Jacob Whetstone
> Director, Credit & Accounts Receivable

Das Debitorenteam musste die Überweisungsinformationen aus diesen Portalen manuell zusammenstellen, sie mit den Zahlungen verknüpfen und Klärungsfälle ermitteln. Diese entkoppelten elektronischen Überweisungen und Zahlungen wurden zu 100 % manuell verarbeitet, was den Prozess noch komplexer werden ließ.

Das Debitorenteam wendete pro Woche 128 Stunden für die Verarbeitung elektronischer Zahlungen und 140 Stunden für die Bearbeitung von Zahlungen per Scheck auf. Weil sie einen Großteil ihrer Zeit mit der Ermittlung, dem Abgleich und der Bearbeitung von Eingängen verbrachten, kam es zu Verzögerungen bei der Ermittlung von Klärungsfällen, was den Lösungsprozess verzögerte und der Kundenzufriedenheit schadete.

Die manuelle ermittelten und bearbeiteten Abzüge erhöhten die Klärungsfallbearbeitung und ließ die Außenstandsdauer der Abzüge (DDO) auf mehr als 45 Tage steigen

Ähnlich wie der Rechnungsabgleich war das Abzugsmanagement bei Danone ein komplett manueller Prozess. 85 % der gesamten Klärungsfälle resultierten aus Abzügen im Zusammenhang mit absatzfördernden Maßnahmen und erforderten einen 100-prozentigen manuellen Eingriff.

90 % der Abzüge waren gültig; um die restlichen 10 % ungültiger Abzüge zu ermitteln und zu bearbeiten, war ein enormer manueller Aufwand erforderlich. Aufgrund der fehlenden Automatisierung konnten falsch zugeordneten Abzüge nur langsam und händisch ermittelt werden. Dies führte dazu, dass die Außenstandsdauer der Abzüge (DDO) auf über 45 Tage anwuchs.

© 2020 HighRadius. Alle Rechte vorbehalten.

Abzüge sind ein wichtiger Aspekt der Verbrauchsgüterbranche und der Art und Weise, wie wir unser Geschäft betreiben. Zudem ist es ein großer Nachteil für uns, wenn wir den Überblick und die Kontrolle über unseren Cashflow verlieren. Daher sind wir ständig auf der Suche nach effizienten Lösungen für dieses Problem.

Jacob Whetstone
Director Credit & Accounts Receivable

Weil das Debitorenteam einen Großteil seiner Zeit Zahlungseingänge bearbeitete und Klärungsfällen ermittelte , litt der gesamte Forderungsmanagementprozess. Danone musste seinen Forderungsmanagement prozess automatisieren. Ohne wertschöpfende Relevanz waren die Analysten mit Aktivitäten wie der Aussonderung von Kunden beschäftigt, anstatt sich auf risikobehaftete Konten zu konzentrieren, für die ein Mahnprozess eingeleitet werden musste.

Mangelnde Transparenz im Forderungsmanagementprozess hinderte sie daran, sich auf wertschöpfende Aufgaben zu konzentrieren, wie z.B. die zeitnahe Aktualisierung des ERP-Systems mit den Informationen, die für eine Eskalation oder Deeskalation von Konten benötigt werden. Das langsame Forderungsmanagement beeinträchtigte den Cashflow und das Working Capital des Unternehmens. Weil das Forderungsmanagement Team nicht in der Lage war, den richtigen Kunden zu identifizieren, litt auch die Kundenbeziehungen.

Wir wollten nicht mehrere verschiedene Systeme unterhalten; wir wollten alle Daten an einem Ort zusammenführen. Wir benötigten ein System, das einfach zu implementieren und anzupassen ist und sich flexibel in unsere eigenen Bestandssysteme integrieren lässt. Was wir vor allem brauchten, war ein minimaler Interventionsbedarf durch unsere IT.

Jacob Whetstone
Director Credit & Accounts Receivable

Ergebnisse

100 %
berührungslose Zahlungsverarbeitung

25 %
Reduzierung der Außenstandsdauer der Abzüge (DDO)

95 %
höhere Buchungsquote von Zahlungs-eingängen

75 %
Steigerung der Produktivität

© 2020 HighRadius. Alle Rechte vorbehalten.

highradius

Die Lösung

Danone kooperierte mit HighRadius, um seine Debitorensysteme zu automatisieren und den Inkassoprozess zu beschleunigen und somit die Kundenzufriedenheit zu erhöhen.

Vorkonfigurierte Tools die Überweisungen aus verschiedenen Formaten einlesen können, sorgten in weniger als 90 Tagen für einen Automatisierungsgrad des Rechnungsabgleichs von mehr als 90 %.

Danone kooperierte mit HighRadius, um seine Debitorensysteme zu automatisieren und den Forderungsmanagement-prozess zu beschleunigen und somit die Kundenzufriedenheit zu erhöhen.

Das Unternehmen war in der Lage, mehrere Überweisungsformate automatisch zu verarbeiten, mit Funktionen wie: Erfassung von E-Mail-Überweisungen, von Schecks mittels KI-OCR und von Webportal-Überweisungen. Mithilfe dieser Funktionen war die Lösung in der Lage, Überweisungsdetails in verschiedenen Formaten zu erfassen, z. B. EDI-Dateien, OCR-Daten und Scheckbelege. Dadurch konnte die Buchungsrate von Zahlungseingängen in den ersten 90 Tagen nach der Implementierung um 95 % gesteigert werden. E-Mail-Überweisungen und (Papier-)Schecks werden nun per KI-OCR digital erfasst, verarbeitet und direkt einem Kunden zugeordnet.

Webportal-Überweisungsdaten werden von Kunden-Websites automatisch erfasst und verarbeitet – manuelle Eingriffe sind nicht mehr nötigt

> **Wir strebten wirklich eine 100-prozentige Trefferquote an, nicht nur bei der Verarbeitung der Daten, sondern auch bei deren Überwachung. Wir wollten ein System, auf das wir uns bezüglich einer automatischen Trefferquote wirklich verlassen können.**
>
> Jacob Whetstone
> Director Credit & Accounts Receivable

Reklamationen, Lieferbelegen und Frachtbriefe werden automatisch mit der Abzugsfall bezogenen schnellen Recherche, Klärung und Einbringung von Forderungen verknüpft.

Die Deductions Cloud ermöglichte Danone die Aggregierung von Daten wie z. B. dem Management der Forderungen von Händlerwebseiten und Lieferbelege von Spediteurwebseiten. Außerdem wurden die Abzugsinformationen aus den Finanzsystemen extrahiert und direkt mit dem Kunden abgeglichen. Der gesamte Prozess vom Erhalt der Backups bis zum Abschluss der Abzüge (z. B. handelsbezogene Abzüge) wurde automatisiert. Die Automatisierungslösung kann zudem die Abzüge auf Paketgruppenebene aufschlüsseln und die Daten den richtigen Geschäften zuordnen.

Reklamationen, Lieferbelege und Frachtbriefe werden mit der Abzugsfall bezogenen schnellen Recherche, Klärung und Einbringung von Forderungen automatisch verknüpft.

Die Deductions Cloud ermöglichte Danone, die Daten zu den Forderungen über die Webseite des Händlers und Lieferbelege über die Webseite des Spediteurs zu aggregieren. Außerdem wurden die Abzugsinformationen aus den Finanzsystemen extrahiert und direkt mit dem Kunden abgeglichen. Der gesamte Prozess vom Erhalt der Backups bis zum Abschluss der Abzüge (z. B. handelsbezogene Abzüge) wurde automatisiert. Die Automatisierungslösung kann zudem die Abzüge auf Paketgruppenebene aufschlüsseln und die Daten den richtigen Geschäften zuordnen.

© 2020 HighRadius. Alle Rechte vorbehalten.

highradius

Zentralisierte Ansicht des Status der Klärung von Abzügen half beim Follow-up mit Vertrieb, Distribution oder Kunden zugunsten einer zeitnahen Lösung

Wir haben viele Abzüge und verschiedene Kundencodierungen für den Abzugsprozess. Wir wollten eine Lösung, die wir integrieren konnten und die diese Abzüge im Backend schneller auflösen würde.

Jacob Whetstone
Director Credit & Accounts Receivable

Danone gelang es, mit Hilfe der HighRadius-Automatisierung die Transparenz in seinem Abzugsprozess zuerhöhen. Die Deductions Cloud bietet Einblick in den Status jedes Abzugsfalls und den Fortschritt jedes Klärungsfalls in der Pipeline. Dank der gestiegenen Transparenz des Prozesses und der automatischen Lösung von Klärungsfällen konnte das Debitorenteam von Danone die Außenstandsdauer der Abzüge (DDO) um 25 % senken.

Dank HighRadius ist alles miteinander vernetzt, und wir haben alle relevanten Daten an einem Ort. Für HighRadius stand stets unser Erfolg im Vordergrund. Und genau das wurde mit dieser Kooperation erreicht. Das hat uns zu HighRadius und letztlich dorthin gebracht, wo wir jetzt stehen.

Jacob Whetstone
Director Credit & Accounts Receivable

Über HighRadius

HighRadius ist ein Fintech-Unternehmen für Software-as-a-Service (SaaS), das auf künstlicher Intelligenz basierende autonome Systeme einsetzt, um Unternehmen bei der Automatisierung von Debitoren- und Treasury-Prozessen zu unterstützen. Unsere Produkte bieten einen Mehrwert für ein breites Kundenspektrum und sind besonders interessant für Branchen wie Konsumgüter, Fertigung, Vertrieb, Energie und sonstige Unternehmen, die Produkte verkaufen oder eine Dienstleistung für andere Unternehmen erbringen.

Zu unseren Kunden zählen einige der größten globalen Konzerne, darunter mehr als 200 „Fortune 1000"-Unternehmen, sowie mittelständische Unternehmen, die nicht über die IT-Ressourcen für eine Konsolidierung auf einer ERP-Plattform verfügen, aber dennoch ihre Debitoren- und Treasury-Prozesse automatisieren und optimieren möchten.

© 2020 HighRadius. Alle Rechte vorbehalten.

highradius