

Kundenerfolgsgeschichte – Debitorenmanagement bei Ferrero

Erfahren Sie, wie Ferrero in weniger als einem Jahr die offenen Posten um 58 % reduzierte und die Transparenz für die Führungsetagen erhöhte

FERRERO

Über Ferrero



Alles ist in Module integriert, auf die jeder zugreifen kann.
Alles ist miteinander verknüpft.

Kay Rogers
Senior Credit & Deduction Manager

Ferrero ist ein italienischer Hersteller von Markenschokoladen- und Süßwarenprodukten, der 1946 gegründet wurde und die Nummer 3 unter den Schokoladen- und Süßwarenherstellern der Welt ist.

Übersicht über die Außenstände

Die Debitorenabteilung von Ferrero konzentrierte sich hauptsächlich auf die Bereiche Rechnungsabgleich, Forderungsmanagement und Abzugsmanagement. Mit einem relativ kleinen Team wurden Aufgaben wie die Erfassung von Dokumenten und Kundenkorrespondenz manuell durchgeführt, was extrem zeitaufwendig wurde.

Herausforderungen

1 Zeitverlust durch manuelle Abwicklung

Durch die manuellen Prozesse, wie das Erfassen von Überweisungs- und Zahlungsinformationen sowie das Forderungsmanagement von Forderungen und das Sichern von Dokumenten, ging viel Zeit verloren. Fehlende Priorisierung auf den Arbeitslisten verlangsamte zudem die Bearbeitung.

HAUPTSITZ

Alba, Piemont, Italien

BRANCHE

Lebensmittel & Getränke

UMSATZ

13,8 \$ Mrd. (2019)

PRODUKTE

- Credit Cloud
- Cash Application Cloud
- Collections Cloud
- Deductions Cloud

Nutzen

- 85 % Vollautomatische Abwicklung (Straight-Through Processing)
- 40 % Steigerung der Produktivität im Forderungsmanagement
- 58 % Rückgang der ungeklärten Abzüge
- 1 Tag überfällige Aufträge in Warteschleife bei Kunden mit hohem Risiko



2 Interne und externe Zusammenarbeit

Mangelnde Koordination zwischen den Teams und die häufige Notwendigkeit, Kunden bezüglich ausstehender Überweisungen zu kontaktieren, führten ebenfalls zu einem gestörten Arbeitsablauf.

3 Eingeschränkte Prozessübersicht

Der fehlende Einblick in andere Teams und Prozesse führte immer wieder zu überflüssigen Interaktionen mit Kunden und internen Teams.

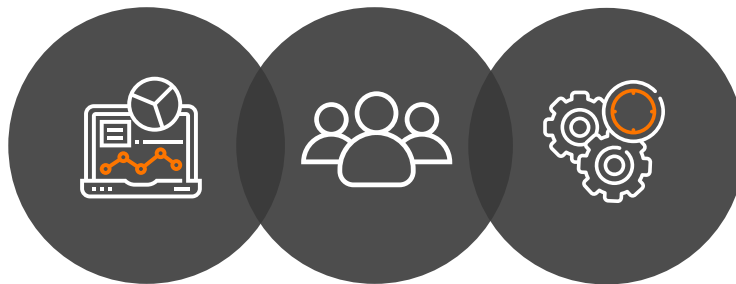
Herausforderungen beim Rechnungsabgleich - Das Team musste manuell Daten aus verschiedenen Überweisungsquellen heraussuchen und mit den von der Bank gesendeten Zahlungsdateien abgleichen. Sich wiederholende Aufgaben nahmen etwa 55 % der Zeit in Anspruch, während sie im Idealfall nicht mehr als 5 % ausmachen sollten, woran die fehlende Wertschöpfung dieser Arbeit deutlich wird.

Herausforderungen beim Inkasso - Der gesamte Mahnprozess wurde manuell durchgeführt, der Zeitaufwand dafür war höher als erwartet und hatte einen sehr geringen strategischen Wert. Die Mitarbeiter gingen ohne eine Prioritätenliste vor.

Herausforderungen in der Klärung von Abzügen - Das Unternehmen hat über 40 % der Zeit ohne jegliche Automatisierung gearbeitet; die Möglichkeiten der Zusammenarbeit waren zunehmend eingeschränkt, was in der Folge zu einer verzögerten Beilegung von Klärungsfällen und einer unzureichenden Einbringung von Forderungen führte. Das Team musste die Angebote manuell mit den Abzügen abgleichen und mit den Kunden korrespondieren, um die Gültigkeit von Ansprüchen zu überprüfen. Auch das Erfassen besagter Ansprüche von Kunden erfolgte manuell.

Ziele und Vorhaben

Eine einzige Plattform
für alle A/R-Teams



Transparenz für
Broker- und Key-Account-
Manager-Teams

Transparenz
für den
Verantwortlichen
über alle
Debitorenprozesse
hinweg

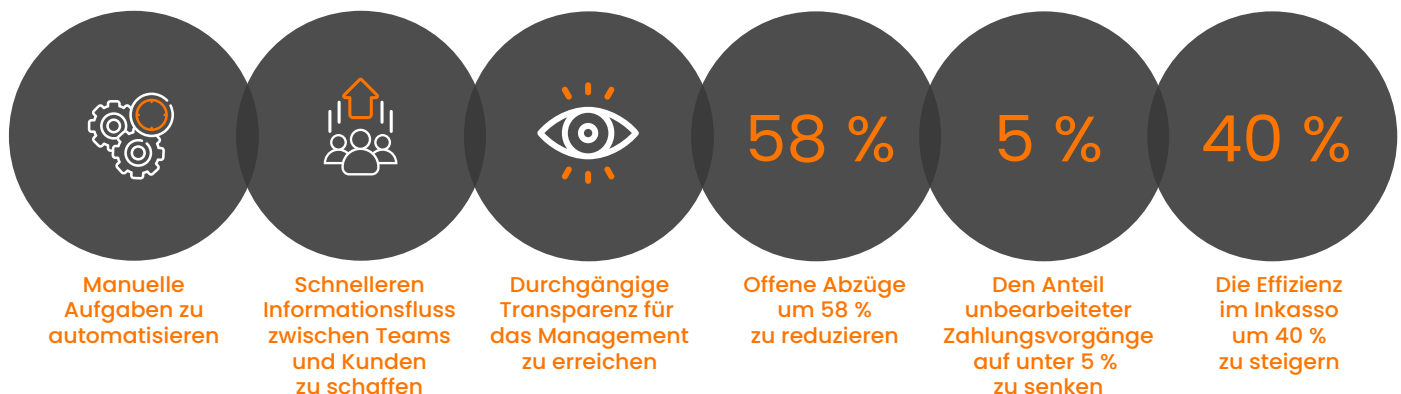


Süßes Ergebnis

Die Automatisierung brachte eine grundlegende Veränderung innerhalb von Ferrero, so dass die Hürden der manuellen Prozesse abgebaut werden konnten. Die Lösung half bei der Reduzierung von DSO und DDO, was zu einem insgesamt effizienten Debitorenprozess führte.

	Vorher	Nachher
DSO	57 (Jan '15)	25
DDO	65 (Nov '16)	33

Mit der HighRadius-Lösung war Ferrero in der Lage:



Über die Lösung

Rechnungsabgleich

Früher wurde viel manueller Aufwand betrieben, um Überweisungen aus verschiedenen Quellen zu erfassen. Jetzt wird dieser Prozess automatisiert, indem die Zahlungen aggregiert werden:

Schecks: Die Cash-Application-Lösung verfügt über eine OCR-Engine, die Überweisungsdetails von Papierschecks erfassen und automatisch in das System übernehmen kann, ohne dass ein Mensch aktiv werden muss.

E-Mail-Anhänge: Mit Hilfe einer E-Mail-Parsing-Engine erfasst die HighRadius-Lösung Überweisungsdetails, die in Form eines E-Mail-Anhangs eingehen.

EDI: Die EDI-Parsing-Engine ermöglicht die Erfassung von Überweisungsdetails aus den EDI-Dateien, die in verschiedenen Formaten gesendet werden.

Es gab einige Fälle, in denen die Überweisung nicht die Rechnungsnummer als Referenznummer enthielt. In diesen Fällen war das System in der Lage, sie mit Hilfe bestimmter Abgleichsregeln der richtigen Rechnung zuzuordnen.



Abzüge

Aggregieren von Ansprüchen: Alle Ansprüche werden automatisch in das System heruntergeladen, wodurch der Aufwand für das manuelle Erfassen von Anspruchsdokumenten von Kunden entfällt.

Erfassen von Daten: Das System ist in der Lage, Daten aus Anspruchsunterlagen zu erfassen, z. B. strittige Beträge.

Arbeitsliste Abzüge: Es wird eine priorisierte Arbeitsliste für Abzüge erstellt, damit die Kunden mit der höchsten Priorität zuerst abgearbeitet werden können. Die zum Konto gehörenden Forderungsdokumente werden automatisch mit dem Abzugsfall verknüpft.

Änderung des Abzugsprozesses: Es besteht auch die Möglichkeit, für bestimmte Abzüge einen spezifischen Bearbeiter zuzuweisen.

Abzüge im Blick behalten: Es können Berichte erstellt werden, um einen Einblick in die Leistung der einzelnen Bearbeiter zu erhalten, z. B. kann ein wöchentlicher Bericht erstellt werden, um Abzüge nach Bearbeiter zu erfassen, und dieser Bericht wird mit den Beteiligten geteilt, um eine Lösung zu beschleunigen.

Vorabzüge: Es können Vorabzüge auf der Basis bestimmter Annahmen erstellt werden, so dass das System in der Lage ist, auf Klärungsfälle zu reagieren, die noch gar nicht eingegangen sind. Alle Informationen und Sicherungsdaten des Vorabzugs werden beim Zusammenführen mit dem tatsächlichen Abzug erfasst.

Forderungsmangement

Priorisierte Arbeitsliste: Das System erstellt automatisch eine priorisierte Arbeitsliste. Das System entscheidet anhand von Parametern wie Score, Risikoklasse und Zahlungsverhalten über die Kundenpriorität. Mit Hilfe der priorisierten Arbeitsliste können die Mitarbeiter zuerst auf Kunden mit hohem Risiko reagieren.

Massenkorrespondenz: Die Mitarbeiter müssen nicht mehr manuell mit jedem einzelnen Kunden korrespondieren. Sie müssen jetzt nur noch die Art der Korrespondenz, die zu kontaktierenden Kunden aus dem Kundenbestand und das integrierte Paket, das versendet werden soll, auswählen. Versendet wird dann mit einem einzigen Klick.



Die Tatsache, dass man alle Informationen aus einer Hand erhält, ist einer der größten Vorteile.

Kay Rogers
Senior Credit & Deduction Manager

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 eine große Bandbreite von Kunden 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.