

Sicherstellung der Skalierbarkeit einer schnelleren Cash Application

Erfahren Sie, wie die Zurich Insurance ihre Cash-Application-Lösung durch den Einsatz von Automatisierung in Verbindung mit künstlicher Intelligenz strategisch optimiert hat, um Markttrends zu schlagen



Die Zurich und ihre Forderungen

Die Zurich Insurance Group Ltd. ist eine Schweizer Versicherungsgesellschaft, allgemein bekannt als „die Zurich“, mit Hauptsitz in Zürich, Schweiz. Das Unternehmen ist der größte Versicherer der Schweiz. Als Unternehmen teilt die Zurich ihre Risikokompetenz und Erkenntnisse mit Kunden, Gemeinschaften und Stakeholdern.

Die Cash-Application-Landschaft der Zurich

Die Cash Application kann für ein Versicherungsunternehmen sehr knifflig sein. Es erfordert die rechtzeitige Ermittlung von Prämienzahlungen, Maklermargen und Schäden.

Das bei der Zurich bestehende Cash-Application-System war überwiegend manuell und bestand aus lediglich sechs Vollzeitmitarbeitern. Die Zurich hatte bis 2007 Zahlungen über ACH, Überweisungen und Schecks intern abgewickelt, als sie ihre Forderungen auf ein SAP-basiertes System umstellten. Die Zahlungen wurden einzeln verarbeitet und mussten mit den richtigen Kontodaten abgeglichen werden. Außerdem musste der Analyst alle offenen Ausgangskonten in SAP aktualisieren und gleichzeitig die Bank auf dem Laufenden halten.

Der gesamte Prozess war arbeitsintensiv, und es fehlte ein zentralisiertes System, in dem die Analysten die Konten systematisch verwalten konnten. All diese Faktoren trugen dazu bei, den Prozess ineffizient zu machen und ließen viel Raum für Verbesserungen.

Herausforderungen

Im Laufe der Jahre hatte die Zurich Probleme mit ihrem Cash-Application-Prozess. Grund hierfür waren zwei Kernherausforderungen: ein 100 % manueller End-to-End Prozess und ein dezentrales Verarbeitungssystem.

Name des Unternehmens

Zurich

BRANCHE

Finanzdienstleistungen

REGION

Nordamerika

UMSATZ

47,18 Mrd. USD (2018)

PRODUKT:

Cash Application Cloud

Nutzen

- Ermöglicht taggleiche Bargelddbuchungen
- Neuzuweisung von 6 FTEs zu hochwertigen Aufgaben
- Reduzierte Bank-Keying-Gebühren
- Automatisiertes Mahnwesen (Zahlungserinnerungen)
- Verbesserte Kundenerfahrung



Einige der wichtigsten Dinge, die wir verbessern wollten, waren die Reduzierung der manuellen Eingaben, die mein Team auf der Ebene der Richtlinienrechnungen vornehmen musste. Wir wollten ein System, das für uns alles erledigen kann und uns hilft, die Anzahl der Kundenbeschwerden, Verzögerungen, Fehler und internen Besprechungen zu reduzieren.

Tisha Clausell,
Vendor Performance Manager,
Zurich

Die Zurich hat in der Vergangenheit schon mehrere Initiativen unternommen, um die Kontrolle zu behalten und die Effizienz des bestehenden Cash-Application-Prozesses zu verbessern, sah sich aber weiterhin mit zahlreichen Hindernissen konfrontiert.

1 100 % manuelle Verarbeitung von Überweisungs-/ACH-Anwendungen:

Das Kredit- und A/R-Team der Zurich hatte Mühe, den Großteil der elektronischen Zahlungen und Belege manuell zu verarbeiten. Sie wollten den Zeit- und Ressourcenaufwand für die Buchung von Zahlungen weiter reduzieren, Fehler bei der Cash Application minimieren, die Zahlungen schneller und genauer abgleichen und gleichzeitig manuelle Eingriffe minimieren.

2 Fehlerhafte DNOC- und Mahnschreiben:

Der verzögerte Cash-Application-Prozess führte zu fehlerhaften Statusberichten für Konten/Rechnungen. Selbst wenn der Kunde eine Rechnung bezahlt hatte, konnte es passieren, dass er zu Unrecht DNOC- oder Mahnschreiben erhielt, was zu einem ungleichen Status der Konten und unzufriedenen Kunden führte.

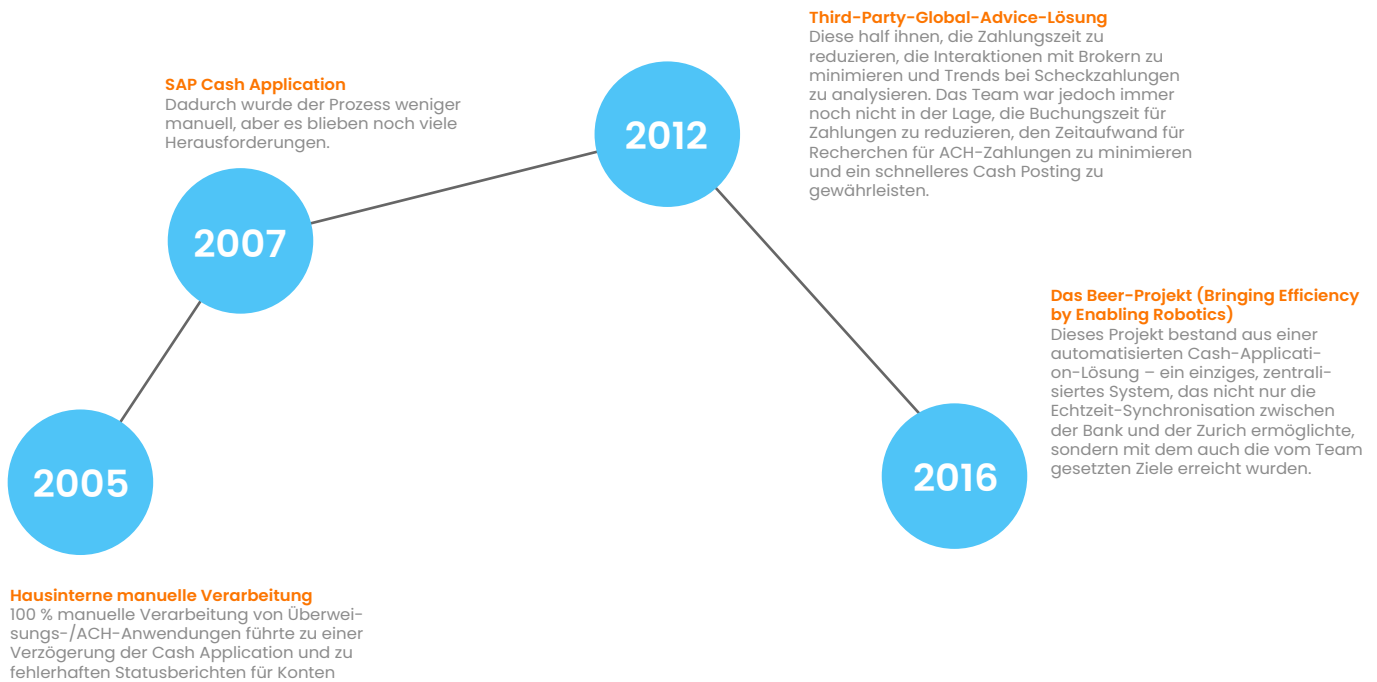


Warum wurden die Zahlungen nicht ausgeführt, obwohl wir gesehen haben, dass wir das Geld bereits vor einem Monat erhalten haben? Was ist da passiert? Dieses Problem wollte ich beseitigen, und wir haben die Cash-Application-Lösung von HighRadius implementiert.

Tisha Clausell,
Vendor Performance Manager,
Zurich

3 Zahlreiche interne Gespräche mit verschiedenen kaufmännischen Teams:

Um die Fehler im System zu beheben, war das Kredit- und A/R-Team häufig gezwungen, mehrere interne Telefonate oder Besprechungen mit Maklern, Unterzeichnern, Kundenbetreuern und Finance Operations Managern zu führen. Dies führte zu weiteren Verzögerungen und Klärungsfällen im Prozess.



Ziele und Vorhaben – BEER-Projekt

Um ein skalierbares System aufzubauen, untersuchte die Zurich ausgiebig Banken, Anbieter und verschiedene Cash-Automation-Lösungen, um Methoden für eine genauere, zeitnahe und kosten-effiziente Ausführung von Zahlungen zu finden. Ihr Ziel war es, eine Lösung zu finden, die eine 75-%ige Cash Automation auf Kundenebene ermöglicht.

Die Hauptziele des Unternehmens waren:

Nutzung der Vorteile elektronischer Transaktionen

Angesichts der Zunahme elektronischer Transaktionen im Laufe der Jahre wünschte sich die Zurich eine Lösung, die Daten aus diesen Transaktionen automatisch zusammenführt und abgleicht, im Vergleich zum früheren manuellen, langsamen und fehleranfälligen Prozess.

Verbesserte Kundenzufriedenheit

Neben der Möglichkeit für die Kunden, Überweisungen in ihrem gewünschten Format zu bezahlen und zu senden, wollte die Zurich auch eine Lösung, die in Echtzeit Einblick in den Status von Konten/Rechnungen bietet, um fehlerhafte Mahnungen oder DNOC zu vermeiden.



Ergebnisse



Warum wurden die Zahlungen nicht ausgeführt, obwohl wir gesehen haben, dass wir das Geld bereits vor einem Monat erhalten haben? Was ist da passiert? Dieses Problem wollte ich beseitigen, und wir haben die Cash-Application-Lösung von HighRadius implementiert.

Tisha Clausell,
Vendor Performance Manager,
Zurich

- Ermöglicht taggleiche Bargeldbuchungen
- Neuzuweisung von 6 FTEs zu hochwertigen Aufgaben
- Reduzierte Bank-Keying-Gebühren
- Automatisiertes Mahnwesen (Zahlungserinnerungen)
- Verbesserte Kundenerfahrung

Ermöglicht taggleiche Bargeldbuchungen, Neuzuweisung von 6 FTEs zu hochwertigen Aufgaben, Reduzierte Bank-Keying-Gebühren, Automatisiertes Mahnwesen (Zahlungserinnerungen), Verbesserte Kundenerfahrung

Die Lösung – Cash Application Cloud Produktübersicht

Die Teams verbrachten viel Zeit mit der manuellen Verarbeitung von ACH- und Überweisungszahlungen. Diese verzögerte Cash Application führte zu einem gestörten Kundenerlebnis und erschwerte die interne Zusammenarbeit. Die Lösung bestand in Folgendem:

1. Die durch künstliche Intelligenz unterstützte Datenerfassung für Überweisungen und die automatische Verknüpfung von Zahlungen mit offenen Rechnungen eliminiert Fehler durch manuelle Eingabe

Die Datenaggregations-Engine führt Überweisungs- und Zahlungsinformationen aus einer Vielzahl von Quellen wie EDI (einschließlich EDI 823, EDI 820, 812, Bank-BAI und BAI2), Kundenportalen, Bank-Websites, Secure FTP und E-Mails zusammen und extrahiert eine genaue Datenerfassung über alle Überweisungsdateiformate und Sprachen hinweg.

2. Automatisierte Lösungen für den Zahlungsabgleich und Linking Engine, um Zeit zu gewinnen und den Cashflow zu verbessern

Eine intelligente Pattern-Matching- und Transformationsregel-Engine, die kundenspezifische Regeln für den Rechnungsabgleich, die Identifizierung und Codierung von Abzügen und die Skontoanalyse anwendet.



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.

