

E-BOOK

# Feststecken war einmal

## B2B-Zahlungsprozesse optimieren

So upgraden Sie Ihre B2B-Zahlungsprozesse, um die Effizienz zu steigern, Kosten zu senken, Kundenerlebnisse zu verbessern und den Cashflow zu beschleunigen.



# Inhalt

## 3 Stecken Sie in veralteten Zahlungsprozessen fest?

Die Symptome des „Feststeckens“ 4

## 5 Wie kommt es, dass Unternehmen feststecken?

AP-Portal-Müdigkeit 6

Per E-Mail getätigte Zahlungen 6

Papierschecks und physische Schließfächer 7

Eingeschränkte IT-Infrastruktur 7

## 8 Die direkten und versteckten Kosten

## 10 Wie viel könnten Sie sparen?

Befreien Sie sich von Kosten und Verzögerungen 10

## 12 Was ist ein Netzwerk für digitale Zahlungen?

Folgendes sollte von einem modernen B2B-Zahlungsnetzwerk zu erwarten sein 14

## 15 Feststecken war einmal: So vereinfachen und beschleunigen Sie B2B-Zahlungen drastisch

## 18 Fallstudie: Malin

## 20 Fallstudie: WORLD PAC

## 22 Fallstudie: SmileMakers

## 24 Schlussfolgerungen und Empfehlungen

# Stecken Sie in veralteten Zahlungsprozessen fest?

Wenn Sie dies lesen, haben Sie wahrscheinlich bereits das ungute Gefühl, dass die B2B-Zahlungsprozesse Ihres Unternehmens besser sein könnten. Damit sind Sie nicht allein.

In dem Bemühen, ihre Kunden zufrieden zu stellen, passen sich viele Unternehmen konsequent an neue Zahlungsanforderungen an, ohne sich darüber im Klaren zu sein, dass sie sich mit den schrittweisen Anpassungen, die sie vornehmen, in veralteten, ineffizienten und kostspieligen Prozessen und Praktiken festfahren.

Stellen Sie sich vor, wie ein besonders wertvoller Mitarbeiter in Ihrer Kreditorenbuchhaltung – einer, an dessen Rekrutierung und Einstellung Ihre Personalabteilung so hart gearbeitet hat – zunehmend frustriert ist von der mühsamen manuellen

Arbeit des Einloggens in mehrere Kreditorenbuchhaltungsportale, dem Erstellen einzelner Rechnungen, dem Abgleich von Überweisungen und dem Umgang mit unzufriedenen Kunden. Und doch verlangen mehr Kunden, dass B2B-Verkäufer AP-Portale nutzen, was die Belastung für AR-Teams verschärft.

Während sie höher springen, um die Messlatten ihrer Kunden zu überwinden, stellen viele AR-Teams in allen Branchen fest, dass sie nicht in der Lage sind, nach vorne zu schauen, weil sie Schwierigkeiten haben, mit dem Schritt zu halten, was bereits passiert ist. Es ist nahezu unmöglich, den Cashflow strategisch zu verwalten und zu verbessern oder Mitarbeiter für produktivere und rentablere Projekte einzusetzen, wenn die Zahlungsprozesse in der Vergangenheit verhaftet sind.

Kurz gesagt: Die Prozesse und Praktiken, die einem AR-Team früher gute Dienste geleistet haben, werden den sich ändernden Gegebenheiten im B2B-Zahlungsverkehr nicht mehr gerecht. An diesen Ansätzen festzuhalten bedeutet, dass ein Unternehmen kontinuierlich weiter zurückfällt.

---

## Die Symptome des „Feststeckens“

Dies sind nur einige der Anzeichen dafür, dass Ihre AR-Mitarbeiter und -Systeme möglicherweise in veralteten AR-Systemen und -Tools gefangen sind:

- Teams verlassen sich immer noch auf hochgradig manuelle, arbeitsintensive AR-Vorgänge
- Die Struktur Ihrer AR-Abteilung hat sich seit Jahren nicht geändert
- Es ist schwierig, bei Änderungen in Ihrer AR-Arbeitslast zu skalieren
- Ihre Mitarbeiter verbringen einen beträchtlichen Teil ihrer Zeit damit, mit den Anforderungen von AP-Portalen Schritt halten
- Säumige Zahler sind eher ein wiederkehrendes Problem als seltene Ausnahmen
- Es gibt zu häufig Zahlungsverzögerungen, die die Kreditwürdigkeit beeinträchtigen können
- Sie machen sich Sorgen über die Transaktionssicherheit

# Wie kommt es, dass Unternehmen feststecken?

---

## AP-Portal-Müdigkeit

Die weit verbreitete Einführung von AP-Portalen hat die Verfahren der meisten AR-Abteilungen überholt. Das Paradoxe daran ist, dass die Kunden in ihrem Bestreben, die Zahlungen zu rationalisieren und automatisieren, mehr Arbeit für die Lieferanten geschaffen haben, deren AR-Prozesse nicht mit den neuen AP-Plattformen Schritt halten konnten, und das Problem ist exponentiell. Wenn jeder Kunde ein eigenes AP-Portal aus der Vielzahl der verfügbaren implementiert, müssen AR-Abteilungen ohne automatisierte Prozesse:

- Mehrere Logins für jedes Portal verwalten
- Rechnungen anpassen
- Überweisungsdaten manuell abgleichen

---

## Per E-Mail getätigte Zahlungen

In dem Bemühen, sich von Papierschecks zu lösen, begannen viele Kunden, Kreditkartenzahlungen per E-Mail zu tätigen. Gmail und Outlook sind jedoch nicht als Zahlungsportale konzipiert, und die Annahme von E-Mail-Zahlungen erfordert nicht nur eine Menge fehleranfälliger manueller Arbeit, sondern macht Ihr Unternehmen auch anfällig für:

- Probleme bei der PCI-Compliance (Payment Card Industry Data Security Standard)
- Verletzungen der Datensicherheit
- Betrug
- Kostspielige Bußgelder
- Geschäftsausfall und Reputationschäden

---

## Papierschecks und physische Schließfächer

Viele Kunden stellen weiterhin Papierschecks aus, obwohl sie ermutigt werden, ihre Rechnungen mit moderneren Methoden zu bezahlen. Den meisten Finanzabteilungen ist klar, dass die Verarbeitung von Schecks eine zeitaufwändige AR-

Funktion ist, die in manchen Fällen immer noch ein physisches Schließfach erfordert, sie akzeptieren diese aber weiterhin, um ohnehin schon langsame Zahlungen zu beschleunigen.

---

## Eingeschränkte IT-Infrastruktur

Die meisten IT-Abteilungen verwalten mehrere Implementierungen und Upgrades im gesamten Unternehmen, und der Vorschlag, ein neues Projekt zu übernehmen, stößt oft auf Ablehnung, vor allem, wenn die vorhandenen Prozesse effektiv zu funktionieren scheinen.

Wenn Technologiepartner nicht während der gesamten Design-, Implementierungs- und Schulungsphase der Einführung einer neuen Plattform Unterstützung bieten, kann dies dazu führen, dass Führungskräfte in Unternehmen zurückhaltend sind, Prozesse wie die AR zu überarbeiten.

# Die direkten *und* versteckten Kosten

Was kostet es Sie, wenn Ihr Unternehmen die B2B-Zahlungsprozesse nicht optimiert hat? Es gibt viele Arten, auf die sich veraltete AR-Systeme auf das Geschäftsergebnis auswirken.

## Langsame Zahlungszyklen

Je mehr Friktion in eine Zahlungstransaktion eingeführt wird, desto langsamer geht sie vonstatten. Verzögerte Zahlungen erschweren die Finanzberichterstattung, beeinträchtigen Kreditlinien und müssen manuell verwaltet werden, um sicherzustellen, dass sie abgeschlossen werden.

## Forderungslaufzeiten (Days Sales Outstanding, DSO)

Angesichts steigender Inflation kostet es Unternehmen noch mehr, die Schulden ihrer Kunden zu tragen. Für ein hypothetisches Unternehmen mit einer DSO von 45 Tagen und einer Inflationsrate von 8,6 % sind das 106 Basispunkte, mehr als ein volles Prozent.

## Beilegung von Streitfällen

Nur wenige AR-Experten haben Freude am Umgang mit unzufriedenen Kunden. Wenn es Streitigkeiten im Zusammenhang mit einer Rechnung gibt, ist es eine zeitaufwändige und mühsame Arbeit, herauszufinden, was die Diskrepanz verursacht hat. Wenn der Fehler bei Ihnen liegt, kann dies dazu führen, dass Kunden die Richtigkeit Ihrer Rechnungsstellung in Frage stellen.

## Interbankenentgelte

Je nach verwendeter Karte liegen die Interbankenentgelte für Zahlungen mit virtuellen Kreditkarten derzeit zwischen 1,15 % und 3,30 % oder mehr. Die Pandemie hat die Eskalation der Interbankenentgelte verlangsamt, aber die großen Kreditkartenunternehmen sind nun wieder dazu übergegangen, sie zweimal im Jahr zu bewerten – und potenziell zu erhöhen.

## Menschliches Versagen

Zahlungsprozesse, die ein gewisses Maß an manueller Dateneingabe und Überweisungsabgleichen erfordern, sind in mehrfacher Hinsicht teuer. Nicht nur bezahlen Unternehmen wertvolle Mitarbeiter für langwierige Arbeiten, sondern eingabeintensive Aufgaben sind auch anfällig für menschliches Versagen.

## Kunden(un)zufriedenheit

Unternehmen, die nicht mit den AP-Systemen ihrer Kunden Schritt gehalten haben, indem Sie moderne AR-Automatisierung eingeführt haben, verzeichnen mehr Streitigkeiten über Rechnungen, langsamere Zahlungen, die sich auf die Kreditlinien ihrer Kunden auswirken, und niedrigere Net Promoter Scores. Das Worst-Case-Szenario ist, dass Kunden zu einem Konkurrenten abwandern, der einfacher zu bezahlen ist.

## Reputationsschaden

Käufer möchten möglicherweise nicht mit Verkäufern zusammenarbeiten, die für schlechte Streitbeilegung, ungenaue Rechnungsstellung oder ihre Unfähigkeit, sich an die bevorzugten Zahlungsmethoden des Käufers anzupassen, bekannt sind.

## Schwindende Mitarbeiterbindung

Veraltete AR-Prozesse, die übermäßig manuell sind, sind auch für interne Teams eine Belastung. AR-Abteilungen sind anfällig für Mitarbeiter-Burnout und hohe Fluktuation, und strategische Projekte, die Mitarbeitern anspruchsvollere Arbeit und berufliche Entwicklung bieten, werden oft verschoben.

## Compliance-Strafen

Aufsichtsbehörden können Bußgelder oder Strafen für die unzureichende oder fehlerhafte Einhaltung der geltenden Normen verhängen.

Zum Beispiel können PCI-Compliance-Bußgelder zwischen 5.000 und 100.000 \$ pro Monat (ca. 4.900 bis 98.000 €) liegen, was von der Größe des Unternehmens und der Dauer und dem Umfang der Nichteinhaltung abhängig ist. Ein großes Unternehmen kann diese Bußgelder möglicherweise verkraften, ein mittelständisches jedoch eher nicht.

## Wie viel könnten Sie sparen?

Basierend auf Erkenntnissen von mehreren aktueller Kunden geht unser ROI-Rechner davon aus, dass Benutzer, die 750 Rechnungen in AP-Portale hochladen und 650

virtuelle Kartenzahlungen und 450 ACH-Zahlungen pro Monat verarbeiten, einen **ROI von über 300 % erzielen können.**

---

## Befreien Sie sich von Kosten und Verzögerungen

Um sich von diesen Stolpersteinen, Kosten und Ineffizienzen zu befreien, streben immer mehr AR-Abteilungen

die Teilnahme an einem **digitalen B2B-Zahlungsnetzwerk an.**

**700**

Rechnungen pro Monat an AP-Portale

**+ 650**

virtuelle Kartenzahlungen pro Monat

**+ 450**

ACH-Zahlungen pro Monat

---

**Über  
300 %  
ROI**

# Was ist ein Netzwerk für digitale Zahlungen?

Zahlungssysteme gab es schon immer, solange es Käufer und Verkäufer gibt. Im modernen Sinne ist ein zukunfts-sicheres „Zahlungssystem“ jedoch ein digitales Netzwerk, ein durchgängiges verbindendes Framework, das Käufer und Verkäufer durch die Integration von Anwendungen, Portalen oder anderen Komponenten verbindet.

Wenn Sie jemals jemanden persönlich für eine Dienstleistung oder ein Produkt über eine automatisierte Zahlungsplattform wie PayPal oder Venmo bezahlt haben, können Sie sich leicht vorstellen, wie diese Art von sofortiger oder nahezu sofortiger Transaktion Ihrem Unternehmen und Ihren Kunden zugute kommen könnte.

Ein Netzwerk für digitale B2B-Zahlungen ist in den Augen von immer mehr großen und kleinen Unternehmen eine intelligentere und effizientere Art, schneller bezahlt zu werden.

---

## Folgendes sollte von einem modernen B2B-Zahlungsnetzwerk zu erwarten sein

### Automatisch

Mit der derzeit verfügbaren AR-Technologie sollten Unternehmen nahtlos in Echtzeit bezahlt werden, was ihre DSO (Days Sales Outstanding, Forderungsreichweite) drastisch reduziert.

### Global

Die Technologielösungen, die ein Unternehmen für AR einsetzt, sollten Partnerschaften mit AP-Portalen und Zahlungsabwicklern auf der ganzen Welt haben.

### Agil und skalierbar

Die Benutzerfreundlichkeit sollte es dem Netzwerk ermöglichen, flexibel, reaktionsschnell und schnell skalierbar zu sein, um sich an ein neues Nachfrageniveau oder Geschäftswachstum anzupassen.

### Kundenorientiert

Ein Zahlungsnetzwerk sollte für die besten Kunden eines Unternehmens funktionieren – diejenigen, die gerne schnell mit diesem Tool bezahlen – und gleichzeitig andere Kunden dazu ermutigen, neue Automatisierungen mit hoher Benutzerfreundlichkeit anzunehmen.

### Mitarbeiterorientiert

Wenn den Mitarbeitern modernste Technologie zur Verfügung gestellt wird, die ihnen die lästige Schufferei abnimmt und sie an interessanteren Initiativen arbeiten lässt, fühlen sie sich wertgeschätzt und sind loyaler und produktiver.

Feststecken  
war einmal: So  
vereinfachen und  
beschleunigen Sie  
B2B-Zahlungen  
drastisch 

## 1. Gestehen Sie sich ein, dass es Probleme gibt

Es ist wichtig, dass sich die Hauptbeteiligten darüber einig sind, ob es in ihren AR-Prozessen Verbesserungsmöglichkeiten gibt, und dass sie sich dafür einsetzen, den Umfang und die Besonderheiten aller Probleme zu verstehen und potenzielle Lösungen zu erkunden.

## 2. Nehmen Sie einen Audit vor

Der nächste Schritt ist die Prüfung Ihrer AR-Systeme und -Prozesse. Am besten beginnen Sie damit, Feedback von Personen zu sammeln, die sich konsequent mit diesen Prozessen beschäftigen.

- Bitten Sie Ihr AR-Team, seine Beobachtungen darüber zu teilen, was funktioniert und was nicht.
- Bitten Sie Ihr Vertriebsteam um Rückmeldungen von Ihren Kunden darüber,

wie einfach – oder schwierig – die Verarbeitung Ihrer Rechnungen und das Leisten von Zahlungen sind.

- Und für Unternehmen, die ein kundenorientiertes Engagement demonstrieren möchten, befragen Sie die AP-Abteilungen Ihrer Kunden.

## 3. Werten Sie das Feedback aus

Jetzt, da Sie wissen, was die Problem-  
punkte für Ihre Teams und Ihre Kunden sind, haben Sie die Möglichkeit, hochmoderne AR-Prozesse zu entwickeln, die Ihr Geschäftsergebnis verbessern, die Mitarbeiter- und Kundenzufriedenheit erhöhen und die Markenreputation in Ihrer Branche aufbauen.

Die effektivste Möglichkeit, Stakeholder einzubeziehen, ist die Bereitstellung von Finanzmodellen für aktuelle und zukünftige Szenarien.

#### **4. Wählen Sie ein modernes B2B-Zahlungsnetzwerk**

Die Erkenntnisse, die Sie aus Ihren Evaluationen und Finanzmodellen gewinnen, werden Ihnen dabei helfen, eine Partnerschaft mit einem Zahlungsnetzwerk einzugehen, das alle Kriterien für Ihr Unternehmen und Ihre Kunden erfüllt.

Während Sie recherchieren und vergleichen, ist es wichtig, zu prognostizieren, wie Ihre Bedürfnisse in der Zukunft aussehen werden, und nicht nur, was sie heute sind. Ein weiterer wichtiger Aspekt ist die einfache Implementierung und der IT-Support, den Sie von Ihrem neuen Netzwerkanbieter erhalten.

#### **5. Gestalten Sie Ihre AR-Abteilung neu**

Sobald Sie sich für ein robustes Zahlungsnetzwerk entschieden haben, können Sie sich Ihre AR-Abteilung der Zukunft vorstellen. Das Team, für dessen Rekrutierung und Bindung Sie so hart gearbeitet haben, wird von lästigen manuellen Aufgaben entlastet und kann sich auf langfristige Strategien konzentrieren, die Möglichkeiten für neue Einnahmen und berufliche Weiterentwicklung bieten.



## Fallstudie: Malin

Seit über 50 Jahren bietet Malin seinen Kunden hervorragend konstruierte und energieeffiziente Raymond-Gabelstapler, Flottenmanagement, integrierte Systeme und Lagerlösungen und vieles mehr. Wie viele wachsende Unternehmen hatte Malin manuelle Prozesse mit wenig bis gar keiner Nachverfolgung. Das Unternehmen **tat sich schwer damit, die vielfältigen Rechnungszustellungs- und Zahlungsanforderungen seiner Kunden** sowie die eigenen Anstrengungen in den Bereichen Forderungs- und Portfoliomanagement zu unterstützen.

Die Mitarbeiter nutzten eine monatliche Tabelle, um die Kundenkommunikation zu verfolgen, aber der mühsame Charakter der Arbeit führte zu einer hohen Teamfluktuation. Somit hatte Malin Mühe, effektiv mit Kunden zu kommunizieren, die 30 und 90 Tage im Zahlungsrückstand waren.

„Vor Billtrust brauchte ein Mitarbeiter einen ganzen Tag, um Zahlungseingänge zu verbuchen, was nicht immer auch am selben Tag verbucht wurde. Heute braucht derselbe Mitarbeiter weniger als zwei Stunden für dieselbe Arbeit.“

EDDY HARLESS  
FINANZMANAGER  
MALIN

## Die Lösung

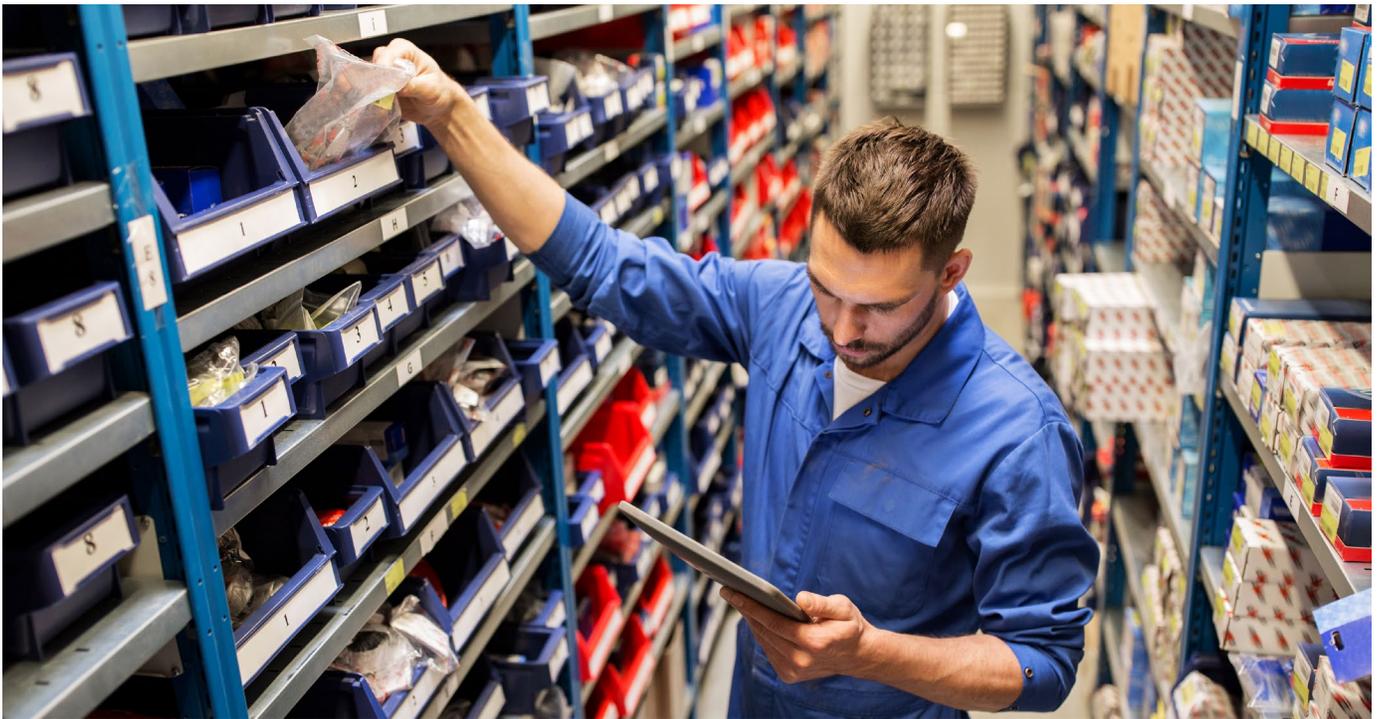
Malin war von seiner Muttergesellschaft, der Raymond Corporation, dazu geraten worden, die Vorteile der automatisierten, digitalen Zahlungslösungen von Billtrust zu nutzen. Diese hatten Raymond-Händlern und der Raymond Corporation bereits ermöglicht, **die Zahlungsakzeptanzflexibilität** an sämtlichen Touchpoints innerhalb des AR-Prozesses zu verbessern.

Malin implementierte zunächst Billtrust Invoicing, um seinen Kunden die Möglichkeit zu geben, Rechnungen auf dem von ihnen gewünschten Weg zu erhalten, und führte dann Billtrust Cash Application ein, das die Zuordnung von Kundenzahlungen und Überweisungsinformationen optimierte. Dann wurde das Business Payments Network (BPN) Invoicing von Billtrust eingeführt, **das die Rechnungsbuchung in Procure-to-Pay-Portalen von Drittanbietern** wie Ariba automatisiert und manuelle Eingaben überflüssig macht. Um das Kundenerlebnis weiter zu verbessern und die Zahlungsfristen zu verkürzen, führte das Unternehmen Billtrust Collections ein, das die Kontaktaufnahme automatisierte und die Kontodeckung bei überfälligen Zahlungen erhöhte.

## Ergebnisse: Schneller ROI und neu zugeweilte Ressourcen

Innerhalb eines Jahres deckte allein die Ersparnis der Interbankenentgelte die Investition von Malin in die Invoicing- und Payments-Lösungen von Billtrust. Einige weitere Highlights?

- **91 % ihrer Kunden** erhalten inzwischen elektronische Rechnungen.
- Mit BPN Invoicing **kann ein einziger Mitarbeiter** alle AP-Portale ihrer Kunden verwalten.
- **50 % ihres AR-Teams wurden** anderen strategischen Bereichen innerhalb des Unternehmens zugewiesen.
- Mit Billtrust Cash Application konnte der tägliche Arbeitsablauf **um 75 % bzw. sechs Stunden reduziert werden**.
- Durch Billtrust Collections **reduzierte Malin in weniger als vier Jahren die Fälligkeitsperioden** für Kunden, die 30 bzw. 90 Tage in Zahlungsverzug waren, um 74 % bzw. 78 %.
- Das Malin-Team konnte **seine Order-to-Cash-Vorgänge problemlos umstellen und aus der Ferne verwalten**, was sich während der COVID-19-Pandemie als unerlässlich erwies.



## Fallstudie: WORLDPAC

WORLDPAC importiert und vertreibt Originalteile und hochwertige Aftermarket-Autoersatzteile für unabhängige Dienstleister und unterstützt Kunden so mit über 100 strategisch günstig gelegenen Standorten in den USA.

WORLDPAC verließ sich einst auf Fahrer, um Kundenrechnungen zusammen mit Lieferungen persönlich zuzustellen. Aber die Zeit, die es brauchte, um bezahlt zu werden, forderte ihren Tribut. Das Unternehmen wollte den Kunden alternative Optionen zum Empfangen, Anzeigen und Bezahlen von Rechnungen bieten. Außerdem verlor sein Team Zeit durch die manuelle Verarbeitung von Zahlungen, die mit virtuellen Einmal-Kreditkarten getätigt wurden. Das Team von WORLDPAC **benötigte Lösungen, um die DSO zu senken, den Cashflow des Unternehmens zu beschleunigen** und gleichzeitig **den Kunden die Flexibilität zu bieten**, auf die von ihnen gewünschte Art zu zahlen.

„BPN hat uns gewaltige Mengen an Zeit gespart, und damit bezahlen unsere Kunden uns schneller. Ich habe sogar unser Schwesterunternehmen ermutigt, es ebenfalls zu nutzen. Das Zahlungsportal ist sehr hilfreich.“

SUSAN GRASS  
VP CUSTOMER FIRST AND CREDIT  
WORLDPAC

## Die Lösung

WORLD PAC ging für seine automatisierten Rechnungs- und Zahlungslösungen eine Partnerschaft mit Billtrust ein und implementierte ein **Kundenportal, über das Kunden ihre Rechnungen zu ihren eigenen Bedingungen einsehen und bezahlen konnten**. Wenn Kunden Rechnungen per Post, E-Mail, Fax oder über ihr Portal erhalten wollten, machte Billtrust das möglich.

WORLD PAC wandte sich an Billtrust, um zusätzliche Unterstützung zu erhalten, und trat zu diesem Zweck unter anderem dem Business Payments Network (BPN) von Billtrust bei, um die **Erfassung virtueller Karten zu automatisieren**, und damit Kunden einen **Kontoübersichtsbildschirm** verwenden können, um mit einem einzigen Klick mühelos für Dokumente, die nach Fälligkeitsperioden gruppiert sind, zu bezahlen.

## Resultate von Weltklasse

Die Kunden von WORLD PAC haben jetzt Flexibilität im Hinblick darauf, wie sie ihre Rechnungen einsehen und bezahlen können:

- **49 %** der Kunden erhalten eine Form von elektronischer Rechnung.
- Mit dem Kontoübersichtsbildschirm **werden 27 % der Rechnungen digital bezahlt** – ein **Anstieg von 80 %** in nur drei Monaten.
- Die durchschnittliche DSO des Unternehmens beträgt jetzt **nur noch 27 Tage**.
- Mit BPN werden automatisierte Zahlungen über das Netzwerk **3,5 Tage schneller abgewickelt als bei anderen Kanälen**.
- Dank der Level 2- und Level 3-Kartenverarbeitungsdaten und der Großkunden-Interbankenoptimierung über BPN **spart WORLD PAC durchschnittlich 170.000 \$ pro Jahr** an Kreditkartenverarbeitungsgebühren.
- Im ersten Halbjahr 2020 **automatisierte BPN über 16 Millionen \$** an Kunden-zahlungen.



## Fallstudie: SmileMakers

SmileMakers wurde 1977 gegründet und hat sich auf Werbegeschenke für Patienten und Produkte zur Praxiswerbung für den zahnmedizinischen und medizinischen Markt spezialisiert. Das Unternehmen ist führend in der Erstellung und dem Vertrieb von Aufklebern, Prämien und Anreizen mit beliebten Charakteren und Kindermotiven.

Bei so vielen Kunden im Gesundheitswesen wurden sie **mit virtuellen Kreditkartenzahlungen überschwemmt**. SmileMakers hat allein im Jahr 2018 über 5.000 Einmal-Kreditkartenzahlungen erhalten. Mit nur einem Vollzeitmitarbeiter für Kundenabrechnung und -zahlungen gingen täglich mehrere Stunden für die Verarbeitung virtueller Kartenzahlungen verloren. Dieser Zeitdruck machte es schwierig, dem zunehmenden Kundenwunsch nachzukommen, elektronisch mit Einmal-Kreditkarten zu bezahlen.

„Uns gefällt die Sicherheit und Geschwindigkeit virtueller Kartenzahlungen, aber wir hatten nicht die nötige Manpower, um sie schnell zu verarbeiten. Mit BPN können wir jetzt einfach skalieren, ohne die Mitarbeiterzahl zu erhöhen. Die Zuordnung von Zahlungseingängen ist genauer und die Kunden sind zufrieden.“

BROOKE VALENTINE  
ACCOUNTING MANAGER  
SMILEMAKERS

## Die Lösung

SmileMakers wandte sich an das Business Payments Network (BPN) von Billtrust und dessen Technologie zur Erfassung virtueller Karten, um seine aktuellen Herausforderungen zu bewältigen.

## Resultate, bei denen man einfach lächeln muss

Bereits in den ersten zwölf Monaten nach dem Livegang auf BPN sah SmileMakers dramatische Verbesserungen:

- Das Unternehmen erhöhte die Anzahl der Kreditkartenzahlungen von Kunden, die sie verarbeiten konnten, **und automatisierte etwa 8.500 Zahlungen** im Wert von 3,8 Mio. \$.
- Mit der virtuellen Kartenerfassungstechnologie von BPN spart das Buchhaltungsteam **über 45 Minuten manuelle Arbeit pro Tag**, wodurch im ersten Jahr 200 Stunden eingespart wurden.
- Da es jetzt über eine **skalierbare Lösung** verfügt, ermutigt SmileMakers Kunden sogar, mit virtuellen Kreditkarten zu bezahlen.

# Schlussfolgerungen und Empfehlungen

Die schlichte Tatsache ist, dass sich die B2B-Zahlungslandschaft unwiderruflich verändert – und das in einem immer schnelleren Tempo. Unternehmen, die sich an diese Veränderungen anpassen, indem sie intelligentere, effizientere und reibungslosere Möglichkeiten finden, ihren Kunden Rechnungen zu stellen und Zahlungen zu erhalten, werden Erfolg haben.

Und solche, die in den Verfahren der Vergangenheit stecken bleiben? Sie werden sich in einem schwerwiegenden – möglicherweise sogar *fatalen* – Nachteil wiederfinden.

Um diesen Paradigmenwechsel im Zahlungsverkehr zu bewältigen und nicht mehr „festzustecken“, sollten Unternehmen und AR-Teams:

- **Sich intern eingestehen**, ob ihre Zahlungsprozesse in veralteten und ineffizienten Modalitäten und Praktiken feststecken.
- **Ihre Prozesse und aktuellen Tools prüfen**, um spezifische Engpässe und Ineffizienzen zu identifizieren.
- **Ihre Geschäftsziele und Kundenerwartungen abwägen**, um zu verstehen, welches Leistungsniveau sie heute und in Zukunft mit ihrem AR-Betrieb erreichen müssen.
- **Die verfügbaren Lösungen für die Modernisierung und Digitalisierung ihres AR-Betriebs recherchieren** und sich darauf konzentrieren, eine Lösung einzuführen, die ihnen hilft, die wachsende Allgegenwart von AP-Portalen und deren unterschiedliche Anforderungen zu bewältigen.
- **Mit einem erstklassigen B2B-Zahlungsnetzwerk zusammenarbeiten**, das Zugang zu nahtlosen Transaktionen mit mehr als 175 Kartenausstellern auf der ganzen Welt bietet.
- **Ihre Stakeholder einbeziehen**, indem Sie Updates kommunizieren, Schulungen anbieten und Ergebnisse teilen.

## Mehr erfahren

Besuchen Sie [billtrust.com](https://billtrust.com) oder wenden Sie sich an unser Vertriebsteam.

---

### ÜBER BILLTRUST

Billtrust ist ein führender Anbieter Cloud-basierter Software und integrierter Zahlungsabwicklungslösungen, die den B2B-Handel vereinfachen und automatisieren. Die Debitorenbuchhaltung hat schwerwiegende Probleme und stützt sich auf konventionelle Prozesse, die veraltet, ineffizient, manuell und weitgehend papierbasiert sind. Billtrust steht an der Spitze der digitalen Transformation im AR-Bereich und bietet unternehmenskritische Lösungen an, die Kreditentscheidungen und -überwachung, Online-Bestellungen, Rechnungszustellung, Zahlungen und Überweisungserfassung, Rechnungsstellung, Zuordnung von Zahlungseingängen und das Forderungsmanagement umfassen.



### KONZERNZENTRALE

1009 Lenox Drive, Suite 101  
Lawrenceville, New Jersey 08648  
USA

### HAMILTON

11 South Gold Drive, Suite D  
Hamilton, New Jersey 08619  
USA

### SACRAMENTO

2400 Port Street  
West Sacramento, California 95691  
USA

### GENT

Moutstraat 64 bus 501  
9000 Ghent  
Belgien

### AMSTERDAM

H.J.E. Wenckebachweg 200-III  
AS 1096 Amsterdam  
Niederlande

### KRAKAU

ul. prof Michała Życzkowskiego 19  
3 piętro  
Kraków 31-864  
Polen