

# Southwest International

## Full-Service-LKW-Händler führt modernes Zahlungsportal ein, um Kunden Self-Service zu ermöglichen

**Überlegenes Kundenerlebnis** durch Self-Service-Portal für Kunden mit Rechnungen und Zahlungen

**Weniger Tage bis zur Zahlung** dank einfacher digitaler Zahlungsoptionen

**Reduzierter manueller Arbeitsaufwand im gesamten Debitorenbuchhaltungs-Team** durch berührungslose Zahlungen, die mit Karmak Fusion abgeglichen werden



### Die Herausforderung

Seit mehr als 40 Jahren bedient Southwest International Trucks Nordtexas als Full-Service-Autohaus und ist auf mehr als 400 Mitarbeiter, fünf Händlerstandorte und 2 Idealease-Standorte angewachsen. Southwest ist einer der größten internationalen Händler in lokalem Besitz und unter lokaler Führung in den Vereinigten Staaten.

Southwest ist stolz auf das Motto „Three C’s: Customer, Cooperation, and Can-Do“ (zu Dt. „Kunde, Kooperation und Können“), das einen hervorragenden Kundenservice betont. Gemäß diesem Ansatz konnte das Buchhaltungsteam des Unternehmens veraltete Debitorenprozesse identifizieren, die modernisiert werden mussten. Das Fehlen eines Self-Service-Onlineportals für Rechnungen und Zahlungen wurde unmittelbar als manueller Prozess identifiziert, der dazu führte, dass das Team wertvolle Zeit damit verlor, Kopien fehlender Rechnungen erneut zu versenden und Zahlungen manuell in Karmak Fusion abzugleichen. Die Kunden wünschten sich zudem ein modernes Geschäftsportal, das mehrere Optionen für die Einrichtung von Zahlungen und den Zugriff auf Rechnungen bietet.

Forderungsmanagement und Fälligkeitssalden wurden ebenfalls als ein Bereich identifiziert, der von einem modernen Forderungsmanagementsystem profitieren könnte. Das Debitorenbuchhaltungsteam hatte Schwierigkeiten, Fälligkeitssalden für das Forderungsmanagement zu verfolgen, und oft wurden diese Salden abgeschrieben.

Schließlich setzte sich Southwest das Ziel, sowohl für Händler- als auch für Leasingkunden eine gemeinsame Plattform für die Geschäftsabwicklung mit dem Unternehmen bereitzustellen.

### Die Lösung

Das Unternehmen nutzte Billtrusts umfassende Erfahrung im Schwermaschinenhandel sowie die Integration mit der Fusion-Plattform von Karmak, dem Händlermanagementsystem von Southwest, um eine digitale Transformation zu beginnen. Das AR-Team implementierte das Abrechnungsportal von Billtrust über den standardisierten Connector zwischen Karmak und Southwest, sodass Kunden Rechnungen und ihre aktuellen Salden einsehen und bequem online bezahlen können.



## Die Resultate

Die Mitarbeiter von Southwest haben die Zahl der Anrufe und E-Mail-Anfragen für die erneute Zusendung von Rechnungen sowie doppelte und nicht abgeglichene Zahlungen minimiert. Zahlungen werden jetzt für eine höhere Effizienz mit Rechnungen abgeglichen und zurück übermittelt. Durch die mit Aufgaben wie der Entgegennahme von Kreditkartenzahlungen per Telefon eingesparte Zeit kann sich das AR-Team nun auf andere wertschöpfende Initiativen und Projekte konzentrieren.

Die Teammitglieder von Southwest äußerten sich dazu, wie Billtrust den manuellen Arbeitsaufwand reduziert und das Kundenerlebnis verbessert hat:



Erfahren Sie mehr unter [billtrust.com](https://www.billtrust.com).

[Vertrieb kontaktieren](#) | [Unsere Standorte](#)

© 2023 BTRS Holdings Inc. dba Billtrust. Alle Rechte vorbehalten. Billtrust und das Billtrust Logo sind eingetragene Marken von Billtrust.

CS-CS56-v2.2

**„Ich freue mich, dass Southwest jetzt moderne Lösungen bereitstellt, die Kunden Self-Service-Optionen zur Rechnungseinsicht und Zahlung bieten. Dies bedeutet für das AR-Team eine erhebliche Zeitersparnis bei seinen täglichen Aufgaben und gibt ihm die Zeit, sich auf andere Bereiche seiner Arbeit zu konzentrieren.“**

Shawn Trimble  
Vice President, Advanced Technologies und CPO (Chief People Officer)

**„Die Zahlungsabwicklung über Billtrust reduziert den manuellen Teil des Zahlungsabgleichsprozesses erheblich. Wir planen, mehr Kunden dazu zu bringen, Billtrust zu nutzen und Zahlungen über Billtrust zu leisten.“**

Bethany Dupree  
Leiter der Dallas-Niederlassung

**„Anrufe mit der Bitte um Rechnungskopien sind stark zurückgegangen.“**

Jennifer Cole  
AR-Administrator

**„Kunden, die sich für die Nutzung des Portals registriert haben, sind zufrieden damit. Sie können jederzeit darauf zugreifen und sind von meinen Arbeitszeiten abhängig, um Rechnungen abzurufen oder Zahlungen zu planen.“**

Sharon Burton  
AR-Administrator

**„Kunden, die auf ihr Online-Billtrust-Konto zugreifen können, wenden sich nicht an mich, es sei denn, sie haben Fragen zu einer Rechnung. Das gibt mir mehr Zeit, um mich meinen anderen Zuständigkeiten zu widmen.“**

Victoria Picena  
AR Idealease

**„Wir freuen uns nun auf die Zusammenarbeit mit Billtrust, um unser Forderungsmanagement zu automatisieren, indem wir Billtrust Collections einführen, um das Debitorenmanagement und die Fälligkeitsprozesse effizient zu verwalten.“**

Carrie Poston  
Direktor für Informationstechnologie