



© Andrey Popov – www.stock.adobe.com

Digitalisierung versus Flexibilität

Den Kunden im Blick trotz Automatisierung

von Florian Kappert

Die Digitalisierung von Prozessen im Geschäftsalltag bringt viele Vorteile mit sich: Sie hilft dabei, Fehlerquoten zu senken, Korrekturschleifen zu vermeiden und schont durch automatisierte Abläufe Personalressourcen. So können sich die Mitarbeiter besser auf das Kerngeschäft konzentrieren. Doch digitaler zu werden ist gleichzeitig auch mit einigen Schwierigkeiten verbunden, denn mehr Interaktionsmöglichkeiten mit dem Kunden führen zu steigender Komplexität interner und externer Prozesse. Umso wichtiger ist es für Unternehmen, den digitalen Wandel zu nutzen und frühzeitig die richtigen Maßnahmen zu ergreifen, damit die Umstellung erfolgreich ist. Gerade bei Finanzprozessen muss man einige neue Herausforderungen meistern.

Digitalisierung des Finanzbereichs

Die klassischen Finanzsoftware-Lösungen bieten Unternehmen vor allem eine Lösung zur Digitalisierung einzelner Prozesse, beispielsweise der Buchhaltung. Das schafft zwar bereits einige Erleichterungen, der Nachteil hierbei ist jedoch, dass die umliegenden Geschäftsfelder nach wie vor entweder gar nicht digitalisiert sind, mit anderen Programmen bearbeitet werden oder schlicht nicht umfassend genug sind. Die Folge: Die Bereiche können nicht ordentlich miteinander verknüpft werden und es entstehen Medienbrüche, schlimmstenfalls bedeutet es einen Mehraufwand, anstatt das Personal zu entlasten.

Hier kommen nun Anwendungen wie Online-SaaS (Software as a Service)-Plattformen ins Spiel. Sie ermöglichen Unternehmen eine umfassende, zentralisierte Lösung für die moderne Abwicklung des kompletten Finanzprozesses, einschließlich aller Teilschritte wie die Verwaltung offener Posten, Kontrolle der Zahlungseingänge auf dem Business-Konto, das Mahnwesen sowie das Inkasso.

Ist die Bedienung der Software intuitiv und einfach, kann sie auch von Mitarbeitern ohne Vorkenntnisse in den Bereichen Buchhaltung oder Finanzen genutzt werden. So werden die Personalressourcen weiter geschont und die Effizienz gesteigert. Zudem bieten Cloud-Plattformen allen Mitarbeitern des Unternehmens einen Live-

Überblick über die offenen oder bearbeiteten Prozesse und schaffen mehr Transparenz.

Den Kunden im Blick

Aus Effizienz- und Kostengründen werden die Prozesse im Zuge der Digitalisierung oftmals automatisiert. Das bedeutet jedoch auch, dass die Unternehmen weniger flexibel sind. Starre, durch das Programm vorgegebene Einstellungen sind in den seltensten Fällen zielführend. Im Gegenteil: Da Automatismen nicht so einfach anpassbar sind, werden viele Abläufe viel zu standardisiert und nicht im richtigen Kontext behandelt. Das kann sich auf das Kundenverhältnis und die Zufriedenheit des Kunden auswirken, der sich schnell nicht mehr individuell angesprochen und damit nicht mehr wertgeschätzt fühlt. Schließlich ist auch ein Mahnschreiben nichts anderes als Kundenkommunikation.

„Aus Effizienz- und Kostengründen werden die Prozesse im Zuge der Digitalisierung oftmals automatisiert. Das bedeutet jedoch auch, dass die Unternehmen weniger flexibel sind.“

Dabei sind der Kunde und seine Bedürfnisse genau die Aspekte, die gerade während des digitalen Wandels auch im Finanzwesen nicht aus den Augen verloren werden dürfen. Die persönliche Betreuung, oder zumindest eine persönliche, dem Vorgang entsprechende Anrede des einzelnen Kunden, sollte im Vordergrund stehen – von den automatisierten Prozessen im Hintergrund bekommt er bestenfalls gar nichts mit. Das Stichwort hierbei lautet Individualisierung trotz Automatik.

Kundenzentrierung und Automatisierung verbinden

Ein Bereich, der sich für diese Individualisierung besonders gut eignet, ist das Forderungsmanagement. Es bildet einen wichtigen Teil des Kreditrisikomanagements, denn durch die zen-

trale Verwaltung aller Forderungen werden Zahlungsausfälle vermieden und die Liquidität des Unternehmens gesteigert – für langfristigen Unternehmenserfolg ist ein kohärentes Forderungsmanagement also unabdingbar. Dabei gibt es viele Möglichkeiten, den Kunden individuell anzusprechen.

„Dabei sind der Kunde und seine Bedürfnisse die Aspekte, die während des digitalen Wandels nicht aus den Augen verloren werden dürfen. Das Stichwort hierbei lautet Individualisierung trotz Automatik.“

Ist eine Rechnung gestellt, müssen die Fristen für diese jeweilige Rechnung im Auge behalten werden. Plattformen vereinfachen die Verwaltung: Statt manuellem Anfertigen ganzer Mahnungslisten können über die Cloud-Plattform automatische, kontextbezogene Mahnläufe konfiguriert werden. Diese lassen sich auf Basis der täglichen Rechnungs- und Zahlungsdaten nicht nur automatisieren, sondern auch individualisieren. Ist im Vorfeld mit einem langjährigen Kunden eine Abmachung zu einem längeren Zahlungsziel getroffen, kann definiert werden, dass die erste Zahlungserinnerung zu einem späteren Zeitpunkt als vom System voreingestellt verschickt wird. Auch enger gesteckte Forderungszeiträume und damit das Verschicken und Takten von Mahnungen zu früheren Zeitpunkten sind je nach Rechnung, Kunde oder Kundengruppe anpassbar.

Die persönliche Ansprache und die Tonalität der Mahnung lassen sich ebenfalls festlegen. Neben bereits vorformulierten Anschreiben kann das Unternehmen auch eigene Mahnungstexte aufsetzen. Eine freundlich formu-

lierte persönliche Erinnerung am Anfang ist oft zielführender als eine standardisierte, drängende Mahnung und stärkt dabei auch noch die Kundenbindung. Wann eine zweite oder gar dritte Mahnung folgt, kann der User selbst festlegen. Auf Wunsch ist der komplette Forderungsprozess konfigurierbar und wird trotzdem noch automatisiert abgewickelt. Bei Zahlungseingang wird der Betrag mit allen offenen Forderungen abgeglichen und stoppt den Mahnprozess – das ist zeitsparend und ressourceneffizient.

Damit das Vertrauen der Kunden in das Unternehmen auch im Mahnprozess erhalten bleibt, sind alle Rechnungen im Corporate Design des Unternehmens gestaltet. Die Plattform bleibt im Hintergrund. Das wirkt professionell, stärkt die Außenwirkung und gibt dem Kunden ein gutes Gefühl, da er persönlich direkt vom Unternehmen angesprochen wird.

„Allerdings haben bisher nur Wenige erkannt, dass nicht nur die Automatisierung, sondern auch die Flexibilität der Prozesse enorm wichtig ist.“

Die Herausforderung meistern

Die Digitalisierung von Finanzprozessen ist für viele Unternehmen eine Herausforderung. Zahlreiche FinTechs haben diesen Trend bereits früh verstanden und bieten mit ihren Lösungen Unterstützung für den digitalen Wandel. Allerdings haben bisher nur Wenige erkannt, dass nicht nur die Automatisierung, sondern auch die Flexibilität der Prozesse möglich und vor allem enorm wichtig ist. ■

Autor



■ Florian Kappert

hat in Augsburg iBWL studiert und arbeitet seit über 15 Jahren im Umfeld Enterprises-Software & Finance. Er ist Mit-Gründer und -Geschäftsführer der Bilendo GmbH, München.

E-Mail: info@bilendo.de

Tel.: 089 24413210 - 0