

Interne Kommunikation

Mehr Transparenz beim
Klärungsmanagement



Wie eine zentrale Plattform die
Kommunikation zwischen Buchhaltung und
Vertrieb optimiert.

Interne Kommunikation - mehr Transparenz beim Klärungsmanagement

Wie eine zentrale Plattform die Kommunikation zwischen Buchhaltung und Vertrieb optimiert.

» Auch eine schwere Tür hat nur einen kleinen Schlüssel nötig. «

Charles Dickens (1812 - 1870)

Kosteneffizienz hat immer etwas mit glatten Prozessen zu tun. Denn stolpernde Abläufe führen zu langen Bearbeitungszeiten und die verursachen Kosten. Besonders betroffen ist Ihre Debitorenbuchhaltung, die im Aufwand der internen Klärung versinkt. Rechnungsstellung, Mahnwesen, Inkasso-Steuerung - all das sind selbstverständliche und weitestgehend automatisierte Prozesse in Ihrem Unternehmen.

Doch die Abstimmung zwischen Ihren Abteilungen bei Zahlungstörungen ist ein einziger Schluckauf im System.

“Die kürzeste Verbindung zwischen zwei Punkten ist eine Gerade - leider gilt das selten für die Offene-Posten-Klärung!”

Die Crux mit der Klärung

Ursachen für ein ineffizientes Klärungsmanagement sind:

Silostrukturen: Die Forderungsbearbeitung berührt verschiedene Abteilungen innerhalb Ihres Unternehmens mit je eigenen Aufgaben. Dadurch ist bei Zahlungstörungen die Klärung erschwert, warum ein Kunde nicht zahlt (weil er nicht kann, weil er nicht will oder weil er nicht muss).

Informationsasymmetrien: Durch die nicht abteilungsübergreifende Bearbeitung eines Vorgangs gibt es keinen einheitlichen Wissensstand für alle. So ist zum Beispiel die Buchhaltung nicht informiert, wenn mit einem Kunden ein Special Deal o. ä. vereinbart wurde und setzt einen ungerechtfertigten Mahnprozess in Gang.

Interessenkonflikte: Verschiedene Abteilungen haben verschiedene Interessenschwerpunkte innerhalb Ihres Unternehmens. Während beispielsweise die Buchhaltung ein effektives Forderungsmanagement fokussiert, hat der Vertrieb den Kunden im Blick und neigt eher zur Kulanz.

Unterschiedliche Systeme und Medienbrüche: Erschwerend kommt hinzu, dass Sie in Ihrem Unternehmen unterschiedliche Medien und Systeme nutzen, um einen Vorgang zu bearbeiten. Mündliche Absprachen, Ketten-E-Mails, Excel-Listen und Gesprächsnotizen mit teilweise handschriftlich geführten Mahnvorschlagslisten führen zu einem organisatorischen Chaos, das viel manuellen Aufwand nach sich zieht.

Gerade wenn Ihr Unternehmen über unterschiedliche Standorte verteilt ist, ist die Abstimmung zwischen Buchhaltung und Vertrieb meist schwierig. Viele Unternehmen arbeiten in einem dualen System aus zentralisierter Buchhaltung und dezentralem Vertrieb - was die Situation zusätzlich erschwert.

Folgen sind bei einer üblicherweise großen Anzahl an Außenständen ein eskalierender Aufwand beim Klären von Zahlungsdifferenzen. Es entstehen **Ressourcenprobleme** und **hohe Durchlaufzeiten**, insgesamt eine unbefriedigende und **ineffiziente Klärungsfallbearbeitung**, die Zeit, Geld und Nerven kostet. Der **DSO** ist unnötig hoch und beeinflusst negativ Ihr **Working Capital**. Sie setzen lange aufgebaute **Kundenbeziehungen** aufs Spiel und auch die **Zufriedenheit Ihrer Mitarbeiter**.

Praxisbeispiel: der übliche Klärungsverlauf

Ein Unternehmen mahnt alle 14 Tage in drei Mahnstufen. 25% aller mahnbaren Belege sind klärungsfallbehaftet. In jedem Fall wird eine auf den Einzelfall bezogene Klärung mit dem zuständigen Mitarbeiter angestoßen.

Im Detail bedeutet das:

- Mahnstopp auf den Beleg oder den Debitoren setzen
- sicherstellen, dass dieser Mahnstopp irgendwo vermerkt ist, damit man ihn wieder aufheben kann
- zuständigen Mitarbeiter identifizieren
- zu klärende Belege auf eine Liste setzen
- Liste den nötigen Mitarbeiter im Umlauf zur Verfügung stellen oder via E-Mail/Telefon einzeln klären
- warten, bis alle Belege beantwortet sind
- neuen Mahnlauf starten / die neuen Fälle einzeln nachklären
- alte Klärungsfälle, zu denen der Mahnstopp entfernt wurde, ggf. erneut überprüfen
- Mahnlauf ausführen

In der Regel wird die Mahnfrequenz bei diesen Vorgängen um mindestens einen Mahnlauf gestreckt. Im beschriebenen Fall würden also alle betroffenen Forderungen eine zusätzliche Zeit zur Zahlung von 14 Tagen nach sich ziehen. Nicht selten kommt es hier zu vielen Wochen oder gar Monaten Zeitverzug. Das schlägt sich dann *signifikant* auf die ADP (average days to pay) oder den DSO (days sales outstanding) nieder, und das ist dann ein Zeichen für viel zu hohe Kapitalbindung im Debitorenprozess.

Effiziente Klärung offener Posten

Lösung ist eine optimierte Kommunikation und Kollaboration zwischen Buchhaltung und Vertrieb auf Belegebene (statt auf Debitorenebene) durch den Einsatz einer zentralen Plattform. Vordefinierte **automatische Workflows**, die Sie nach Bedarf konfigurieren können, entlasten Ihre Sachbearbeiter beim Dispute Management, also z. B. beim Setzen von Mahnstopps, Involvieren des Vertriebs und sinnvollen Eskalieren und Wiedervorlegen eines Klärungsfalls.

Über uns: wir sind Bilendo

Bilendo ist eine Cloud-Native-Software, die Unternehmen dabei hilft, Ressourcen einzusparen, die beim effektiven Verwalten von Forderungen aufgewendet werden müssen. Probleme bei der internen Abstimmung, komplexe Kundenstrukturen und unflexible IT-Lösungen führen dazu, dass der Aufwand beim Forderungseinzug ausufert und Zahlungen nur verzögert auf Ihrem Konto eingehen. Deshalb stellt Bilendo die flexible und effiziente Gestaltung der Forderungsbearbeitung in den Mittelpunkt.

Wir ermöglichen Hunderten Unternehmen aus dem Bereich Enterprise die Abwicklung des Invoice-to-Cash-Prozesses auf Einzelforderungsbasis. Mithilfe von Bilendo gelingt es Ihnen, mehr Risiken einzugehen, sich auf Ihr Tagesgeschäft zu konzentrieren und für ein stabiles Wachstum zu sorgen.

Klärung mit Bilendo

Wesentliches Element unseres umfassenden Service-Spektrums ist die Optimierung Ihrer Offene-Posten-Klärung:

- schnellere Klärung von Rückfragen mit Service und Vertrieb
- schnellere und teil/voll-automatische Mahnläufe durch kürzere interne Klärung
- intelligente Mahnstopps während der Klärung
- schnellere Entscheidung durch Eskalation und Wiedervorlage
- automatisches Zuweisen des zuständigen Mitarbeiters
- übersichtliche und einfach zu bedienende Oberfläche mit Status-Übersicht
- Protokollierung aller Änderungen auf Zeitachse
- Textvorlagen mit konfigurierbaren Antwortmöglichkeiten

Positive Effekte für Ihr Unternehmen sind kürzere Bearbeitungszeiten und reduzierte Prozesskosten, schnellere Zahlungseingänge und niedrige Kapitalbindung, gesicherte Liquidität und verbessertes Wachstum sowie der Abbau von

Lagerdenken zwischen Ihren Abteilungen und insgesamt entlastete Mitarbeiter.

“¼ aller mahnbaren Belege bedürfen einer Klärung”

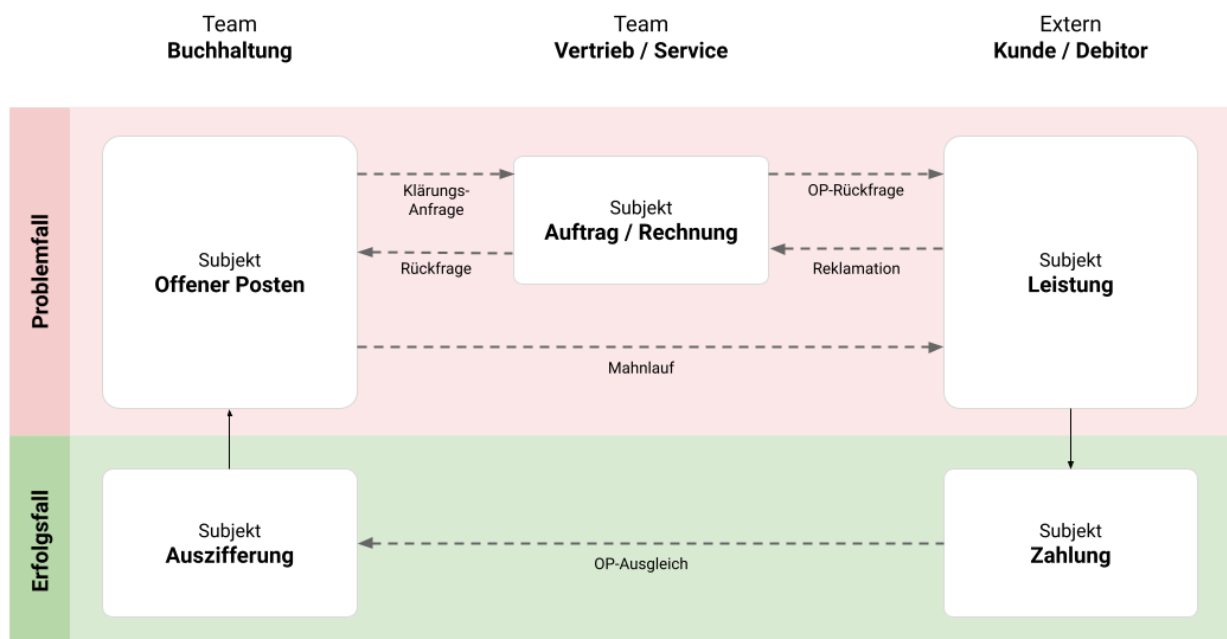
25%

Durchschnittliche Forderungslaufzeit B2B **41,77 Tage** (davon 9,79 Tage Verzug) Stand 2. Halbjahr 2020 ¹

Überfällige Rechnungen werden derzeit in Deutschland mit einem Verzug von rund **34,4 Tagen** bezahlt (Stand 02.06.2020). Im Januar 2020 lag der durchschnittliche Zahlungsverzug noch bei **26,4 Tagen**.

Deutschlands Unternehmen gewähren ihren Gläubigern im Durchschnitt ein Zahlungsziel von **26 Tagen**. Bei Nicht- oder Spätzahlern werden Rechnungen derzeit erst nach durchschnittlich **60 Tagen bezahlt**.²

1. <https://www.creditreform.de/aktuelles-wissen/pressemeldungen-fachbeitraege/news-details/show/default-22600bfbc1>
2. <https://www.presseportal.de/pm/22285/4623207>



Fazit

Ineffizientes Klärungsmanagement ist durch den damit verbundenen Aufwand ein vermeidbarer Kostentreiber in Ihrem Unternehmen, der zudem zu großer Unzufriedenheit aufseiten Ihrer Kunden und Mitarbeiter führt. Durch den Einsatz einer Cloud-Plattform können Sie die Ursachen für

diesen Mehraufwand ausschalten. Automatisierte Workflows, die Sie nach Bedarf selbst konfigurieren können, sorgen für effiziente Prozesse, die zentrale Darstellung für abteilungsübergreifende Übersicht und die Anwenderfreundlichkeit zu Spaß bei der Bearbeitung.



Gerne beraten Sie unsere Produkt-Experten in einem persönlichen und unverbindlichen Telefonat, wie unsere Lösung Ihnen dabei helfen kann, sicher und effizient das Wachstum Ihres Unternehmens voranzubringen:

Beratung vereinbaren

Per Telefon: +49 (89) 244132100

Oder besuchen Sie uns direkt auf unserer Webseite **www.bilendo.de** oder finden Sie die für Ihr Unternehmen relevanten Informationen in unserer Know-how-Bibliothek unter **www.bilendo.de/library**.

Für weitere interessante Artikel folgen Sie uns:



Haftungsausschluss

Dieses Whitepaper wird unentgeltlich zur Verfügung gestellt. Die Nutzung des Whitepapers erfolgt freiwillig und auf eigenes Risiko. Dieses Dokument wurde sorgfältig von den Experten der Bilendo GmbH als Thesensammlung erarbeitet. Der Verwender muss die Anwendbarkeit der ihm vorliegenden Fassung in eigener Verantwortung prüfen. Jeder Nutzer ist selbst verantwortlich für die Verwendung der zur Verfügung gestellten Informationen. Eine Haftung der Bilendo GmbH und aller an der Ausarbeitung Beteiligten ist ausgeschlossen.

Sie haben Fragen oder interessieren sich für Bilendo?

Dann kontaktieren Sie unseren Vertrieb unter:
+49 (89) 244132100
sales@bilendo.de
Bilendo GmbH · Sendlinger Straße 27 · D-80331 München

St.Nr: 143/120/51452 **Ust.-ID:** DE300635400

Handelsregister München: HRB218425

Geschäftsführung:

Markus Haggemiller, Jakob Beyer, Florian Kappert