

## SAP Customer Success Story



Forderungsbezogene Klärungsfälle sind so alt wie die Debitorenbuchhaltung selbst. Sie zu bearbeiten, ist oftmals mühsam und aufwändig. Nicht so mit dem **SAP® Dispute Management**. Diese innerhalb von **mySAP™ ERP Financials** angesiedelte Lösung vereinfacht die Bearbeitung von Rechnungsreklamationen und beschleunigt alle damit verbundenen Prozesse. So konnte die Reklamationsabteilung des Finanzbereiches der **SAP Landesgesellschaft Deutschland** mit dem **SAP Dispute Management** die Bearbeitungszeiten für forderungsbezogene Klärungsfälle um **sechs Tage reduzieren**.



## SAP® DISPUTE MANAGEMENT

**DISPUTE MANAGEMENT BEI SAP: KLÄRUNGSFÄLLE WERDEN SCHNELLER UND EFFIZIENTER BEARBEITET**

### REKLAMATIONEN SCHNELLER BEARBEITEN

In der globalen SAP-Welt nimmt die SAP Deutschland AG & Co. KG (SAP Deutschland) eine wesentliche Position ein. Sie ist gemessen an Umsatz und Mitarbeitern nach den USA die zweitgrößte Landesgesellschaft. 1,65 Milliarden Euro steuerte SAP Deutschland im Geschäftsjahr 2002 zum Gesamtumsatz des Unternehmens bei. Um dieses Volumen zu erreichen, müssen eine Menge Rechnungen geschrieben werden. Reklamationen sind dabei nicht auszuschließen, wobei ganz unterschiedliche Auslöser dafür verantwortlich sein können, dass Zahlungsabzüge vorgenommen werden, die nicht abgestimmt sind.

Im Finanzbereich der SAP Deutschland kümmert sich eine Kundenbetreuung um diese Fälle. Spezialisierte Mitarbeiter gehen hier jedem Problemfall auf den Grund. Informationstechnische Unterstützung erhalten sie dabei seit November 2003 durch das SAP® Dispute Management, dessen Einführung Teamleiter Thomas Dewald als „einen Meilenstein in der Bearbeitung forderungsbezogener Klärungsfälle“ bezeichnet.

### ZÜGIGER ABBAU DES BESTANDES OFFENER RECHNUNGEN

Die Erfahrungen aus der Praxis stützen die positive Beurteilung. Die durchschnittliche Bearbeitungszeit für einen Klärungsfall ist mit SAP Dispute Management um ganze sechs Tage kürzer geworden. Die Folge: Der Bestand an offenen Rechnungen kann schneller reduziert werden, was entsprechend den DSO (Days Sales Outstanding) reduziert und damit das gebundene Umlaufvermögen vermindert.

**SAP Deutschland  
AG & Co. KG**

Neurottstraße 15a  
69190 Walldorf  
T 08 00/5 34 34 24 \*  
F 08 00/5 34 34 20 \*

\* gebührenfrei in Deutschland

T +49/18 05/34 34 24 \*\*  
F +49/18 05/34 34 20 \*\*

\*\* gebührenpflichtig

E [info.germany@sap.com](mailto:info.germany@sap.com)

[www.sap.de](http://www.sap.de)

Kostenloser Online Newsletter  
[www.sap.de/sapimfokus](http://www.sap.de/sapimfokus)

Aber die Investitionen in den Einsatz des SAP Dispute Managers rechnen sich nicht nur im Hinblick auf diese wirtschaftlichen Aspekte. Ebenso bedeutsam wirken sich die Arbeiterleichterungen für die Mitarbeiter aus. An die Stelle bisherigen manuellen Aufwands für Aktensuche, Recherche und abteilungsübergreifende Kommunikation sind komfortable Abläufe und workflowgestützte Prozessautomatisierung getreten. Kein Wunder, dass im Team von Thomas Dewald die Meinung zum SAP Dispute Manager einhellig ist: „Wir hätten dieses Werkzeug gerne schon früher zur Verfügung gehabt.“

### WORKFLOWGESTEUERTE VIRTUELLE AKTE

Rund 800 Klärungsfälle laufen pro Monat bei der Kundenbetreuung auf, die als Schaltstelle die internen Bearbeitungsprozesse steuert und überwacht und darüber hinaus auch die zentrale Rolle des Ansprechpartners für die Kunden übernimmt. Hier werden für jede Rechnungsreklamation entsprechende Klärungsfälle angelegt und der komplette Geschäftsvorfall in einer virtuellen elektronischen Akte zusammengefasst. Sie bündelt alle bearbeitungsrelevanten Daten und Dokumente wie Rechnungen, Aufträge, Schriftwechsel und Kommentare.

**„Seit dem Einsatz von SAP Dispute Management gehören lange Bearbeitungszeiten für forderungsbezogene Klärungsfälle der Vergangenheit an.“**

Thomas Dewald, Leiter Dispute Management, SAP Deutschland

Jeder an der Klärungsbearbeitung beteiligte Mitarbeiter verfügt damit direkt über alle Informationen für eine zügige Abwicklung. Er kann jederzeit eigene Ergänzungen vornehmen und Stellungnahmen hinzufügen. Sind abteilungsübergreifende Rückfragen und Klärungen erforderlich, leiten die zuständigen Mitarbeiter

### AUF EINEN BLICK

<b>Projekt</b>	Softwaregestützte Bearbeitung forderungsbezogener Klärungsfälle
<b>Software</b>	SAP® Dispute Management im Verbund mit mySAP™ ERP Financials
<b>Anwender</b>	rund 20 Mitarbeiter im Dispute Management und Debitorenbuchhaltung SAP Deutschland
<b>Nutzen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Schnellere und effizientere Abwicklung von Rechnungsreklamationen</li> <li>▪ Zeitnahe Bearbeitung durch workflowgesteuerte Prozesse</li> <li>▪ Zügige Reduzierung des Bestands an offenen Rechnungen</li> <li>▪ Verringerter DSO – Days Sales Outstanding</li> <li>▪ Transparenz und Nachvollziehbarkeit über jeden Reklamationsfall</li> </ul>

die virtuelle Akte – auch Dispute Case genannt – an die jeweils zuständige Fachabteilung weiter. Integrierte Workflows steuern und beschleunigen diesen Prozess, der wie alle Bearbeitungsschritte eines Reklamationsfalls zeitnah überwacht und nachvollziehbar dokumentiert wird.

### METHODISCH UND STRUKTURIERT ZUM ZIEL

Teamleiter Thomas Dewald urteilt aus Praxissicht, wenn er positive Aspekte wie „methodische und schnelle Bearbeitung, strukturierte Recherche, zielgerichtete Kanalisierung und transparente Protokollierung“ in der Nutzenbilanz von SAP Dispute Management hervorhebt. Vier Monate dauerte es, bis die Lösung unter tatkräftiger Mithilfe des gesamten Reklamationsteams an den Start ging. Dabei fungierte das Team nicht nur quasi als Pilotanwender, sondern auch als Impulsgeber für die eigene Entwicklung, in die es seine Praxiserfahrungen einbrachte. Das Ergebnis ist eine Lösung, von der alle Unternehmen profitieren, die forderungsbezogene Reklamationen schneller bearbeiten und damit ihren Bestand an offenen Rechnungen zügiger reduzieren wollen.