



SAP Technical Brief SAP Dispute Management

KLÄRUNGSFÄLLE SCHNELL UND STRUKTURIERT LÖSEN

Mit SAP Dispute Management klären Unternehmen Unstimmigkeiten mit Kunden hinsichtlich offener Forderungen effizient und schnell. Vollständig integriert mit anderen Finanzanwendungen von SAP, hilft die Software, derartige Klärungsfälle strukturiert zu bearbeiten und schnell zu lösen. Das beschleunigt die Abstimmungsprozesse – unternehmensintern und mit Kunden. So lässt sich die durchschnittliche Außenstandsdauer um bis zu 20 % reduzieren.

Strittige Forderungen besser im Griff

In vielen Branchen ist es üblich, dass Kunden ihre Rechnungsbeträge ohne Rücksprache kürzen oder offene Rechnungen überhaupt nicht begleichen. Viele Unternehmen wickeln derartige Vorgänge noch außerhalb ihres ERP-Systems ab. Erschwerend kommt hinzu, dass für die Klärung einzelner Vorgänge oftmals weiterführende Informationen aus anderen Abteilungen benötigt werden. Ohne Software-Unterstützung kostet das viel Zeit. Die Folge: Zahlungen zu strittigen Forderungen gehen nur zögerlich und stark verspätet ein, die Außenstandsdauer von Unternehmen verschlechtert sich.

Mit SAP® Dispute Management, einer integrierten Anwendung von mySAP™ ERP Financials, bringen Sie Ihr Forderungsmanagement in Schwung: Unternehmen, die bereits auf die Anwendung setzen, beschleunigen die Klärung strittiger Forderungen deutlich. Eine um bis zu 20 % reduzierte Außenstandsdauer ist möglich.

Klärungsfälle zentral bearbeiten

Kommt es zu Unstimmigkeiten mit Forderungen an Kunden, lässt sich in SAP Dispute Management ein neuer „Klärungsfall“ anlegen. Dieser ist dann zentraler Gegenstand der weiteren Bearbeitung. Er umfasst alle relevanten Informationen und zeigt sie in strukturierter Form an. Dazu gehören beispielsweise Ursache und Priorität eines „Klärungsfalls“, die laufende Referenznummer der strittigen Rechnung sowie die Kontaktdaten des Ansprechpartners auf Kundenseite. Auch die Höhe des ausstehenden Betrags sowie alle zugehörigen Zahlungen, Gutschriften und Ausbuchungen sind auf einen Blick erkennbar.

Neue Klärungsfälle lassen sich direkt aus bestimmten Finanztransaktionen der Debitorenbuchhaltung von mySAP ERP heraus anlegen, beispielsweise aus der Bearbeitung einer einge-

henden Zahlung, bei der ein Rechnungsbetrag gekürzt wurde (siehe Abbildung 1), oder aus der Einzelpostenanzeige eines Kunden. Klärungsfälle für Zahlungsabzüge können sogar automatisch erzeugt werden, wenn sie bei der Übernahme oder Nachbearbeitung elektronischer Kontoauszüge oder Lockbox-Dateien gebucht wurden.

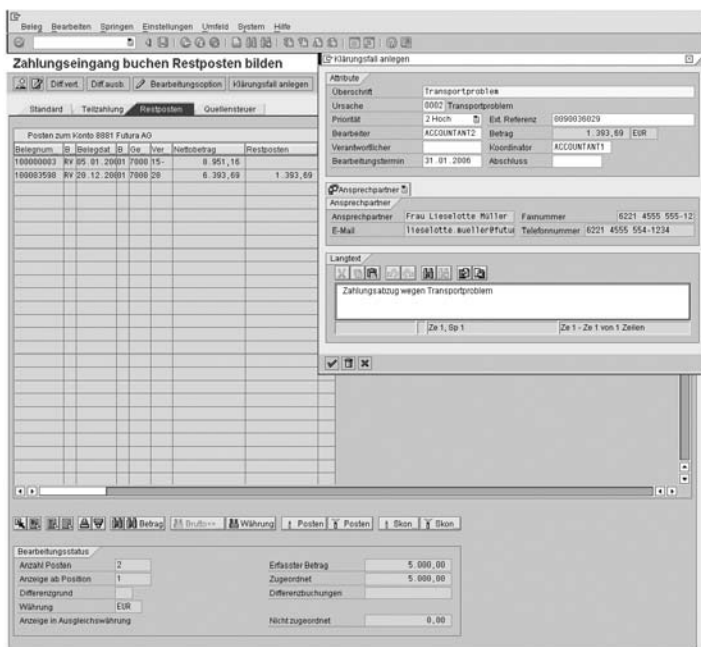


Abbildung 1: Anlegen eines Klärungsfalls aus einer Eingangszahlung mit Restpostenbildung (Zahlungsabzug)

Die Betragfelder ‚Ursprünglich zu klärender Betrag‘ und ‚Zu klärender Betrag‘ werden automatisch aus dem strittigen Beleg übernommen. Gleiches gilt für bestimmte Attribute eines Klärungsfalls, zum Beispiel für die Kundennummer oder den zugehörigen Buchungskreis. Auch die meisten anderen Merkmale lassen sich automatisch mit Vorschlagswerten belegen. So entsteht deutlich weniger manueller Arbeitsaufwand. Die zugehörigen SAP-Objekte wie der Kundenstammsatz, der strittige Beleg (im abgebildeten Beispiel ist das ein Restposten), die zum Beleg gehörende Rechnung sowie die jeweilige Faktura werden automatisch mit dem Klärungsfall in einer so genannten „Fallakte“ verknüpft. Bei Bedarf lassen sich so alle erforderlichen Informationen direkt abrufen (siehe Abbildung 2).

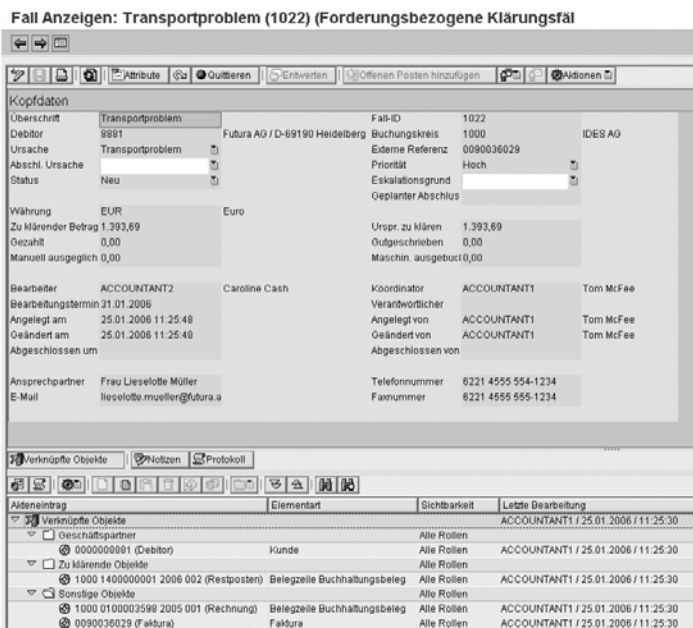


Abbildung 2: Anwendersicht auf den Klärungsfall

Fragen gemeinsam klären

Als Abteilungsleiter können Sie einen Klärungsfall über die Anwendung einem Koordinator zuweisen, der für die Lösung verantwortlich ist. Dieser wiederum hat die Möglichkeit, Mitarbeiter anderer Fachabteilungen einzubinden, um alle Detailfragen sicher zu klären.

SAP Dispute Management ermöglicht es zudem, Klärungsfälle entsprechend ihres gegenwärtigen Bearbeitungsstatus und ihrer Ursache zu klassifizieren und zu verwalten. Folgende mögliche Ursachen lassen sich beispielsweise vordefinieren:

- eine unvollständige Warenlieferung oder Dienstleistung (quantitative Mängel)
- eine mangelhafte Ware oder Dienstleistung (qualitative Mängel)
- Unstimmigkeiten zwischen vereinbartem Preis und Ware/Dienstleistung (Preisdifferenz)
- Überschreitung des vereinbarten Lieferdatums (zeitliche Abweichung)

- Rabattvereinbarungen im Rahmen von Trade Promotion Management
- bei der Rechnungsstellung nicht berücksichtigte Rabattvereinbarungen
- andere, im Einzelfall zu klärende Unstimmigkeiten

E-Mail-Benachrichtigungen informieren die unmittelbar zuständigen Sachbearbeiter von neuen „Klärungsfällen“. Die Problemlösung erfolgt dann entweder direkt in SAP Dispute Management oder unterstützt durch integrierte SAP-Workflow-Aufgaben. Diese ermöglichen es, schnell und einfach mit anderen Mitarbeitern an der Problemlösung zu arbeiten. Eine übersichtliche Benutzeroberfläche erleichtert eine zügige Bearbeitung. Alle bisherigen Prüfungsaktivitäten und -ergebnisse lassen sich als Fallnotizen festhalten und so von sämtlichen Beteiligten auf einen Blick erkennen. Wichtige Dokumente und Belege können einfach zu den Notizen hinzugefügt werden. Sind alle Fragen eines Falles geklärt, kann dieser im Workflow mit einem Mausklick wieder zurück an den Koordinator oder den nächsten zuständigen Mitarbeiter geleitet werden (siehe Abbildung 3).

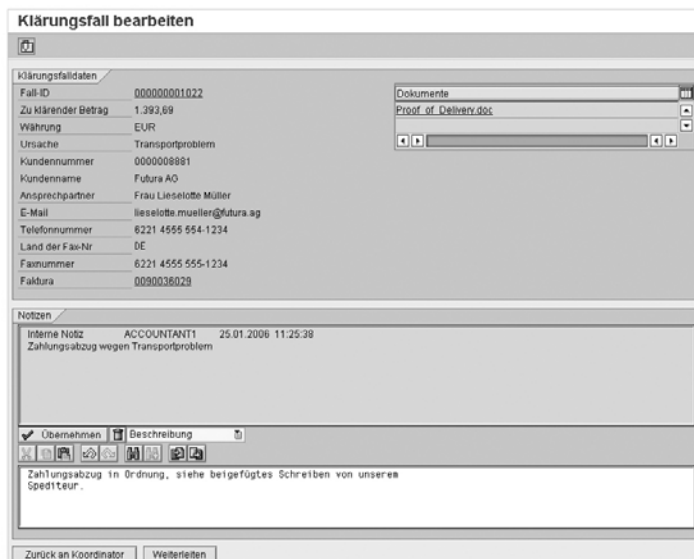


Abbildung 3: Klärungsbearbeitung aus Workflow-Aufgabe

Kunden direkt einbeziehen

Auch Ihre Kunden können Sie mit SAP Dispute Management automatisch oder persönlich über akute Klärungsfälle informieren. Für die persönliche Korrespondenz nehmen die Sachbearbeiter speziell gekennzeichnete Fallnotizen im Anschreiben auf. So verdeutlichen sie den Kunden wichtige Sachverhalte durch entsprechende Detailinformationen oder bitten um Stellungnahmen. Eine besondere Funktion für die interne Eskalation ermöglicht es, bei kritischen Vorgängen den Abteilungsleiter oder andere Entscheidungsträger hinzuzuziehen.

Die enge Integration von SAP Dispute Management mit der Debitorenbuchhaltung sorgt weiterhin für eine umgehende Aktualisierung von Betragsfeldern und Verknüpfungen. So lässt sich jederzeit prüfen, welche Zahlungen, Gutschriften oder sonstige Ausbuchungen zu strittigen Forderungen eines Klärungsfalles bereits erfolgt sind. Sind alle strittigen Beträge ausgeglichen, wird ein Klärungsfall automatisch geschlossen.

Ursachen analysieren

Viele forderungsbezogene Klärungsfälle sind nur das Ergebnis von Schwachstellen in vorgelagerten Geschäftsprozessen. Mit Hilfe der Reportingfunktionalitäten auf Basis von SAP NetWeaver® Business Intelligence nehmen Sie Ihre Klärungsfälle gezielt unter die Lupe. Sie analysieren Ursachen sowie Häufigkeiten und leiten daraus Maßnahmen ab, um zukünftige Streitfälle zu vermeiden. Außerdem werten Sie zuverlässig aus, wie hoch der zeitliche und personelle Aufwand zur Klärung offener Vorgänge ist. Kundenspezifische Analysen wiederum zeigen Ihnen, wie oft Klärungsfälle bei einzelnen Kunden auftreten und wo die Ursachen liegen.

SAP Dispute Management lässt sich zudem vollständig mit weiteren Komponenten von mySAP ERP Financials integrieren – beispielsweise mit SAP Biller Direct. Über diese Anwendung können Ihre Kunden eigenhändig Klärungsfälle anlegen, deren Bearbeitung verfolgen und sich mit den zuständigen Sachbearbeitern Ihres Unternehmens austauschen.


**AP 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

www.sap.de

Kostenloser Online Newsletter
www.sap.de/sapimfokus

Im Zusammenspiel mit SAP Collections Management ist es wiederum möglich, Klärungsfälle während eines Kundenkontakts zu erfassen und strittige Forderungen aus bereits abschlägig beschiedenen Klärungsfällen gezielt einzufordern. SAP Dispute Management unterstützt weiterhin integrierte Prozesse mit Branchenlösungen von SAP – beispielsweise bei der Abwicklung von Zahlungsabzügen im Rahmen von SAP Trade Promotion Management.

Ihre Vorteile in Kürze

SAP Dispute Management bietet Ihnen wichtige, ergänzende Funktionen für ein umfassendes Financial Supply Chain Management mit mySAP ERP Financials. Die Anwendung hilft Ihrer Finanzabteilung, forderungsbezogene Klärungsfälle deutlich schneller zu bearbeiten und Unstimmigkeiten aus der Welt zu schaffen. Die zentrale Verwaltung aller fallbezogenen Informationen sorgt für Übersicht und unterstützt die sichere und nachvollziehbare Klärung von Vorgängen. Interne Workflows ermöglichen es, Mitarbeiter aller Abteilungen in den Prozess einzubeziehen und diesen präzise zu steuern. Vorkonfigurierte Funktionalitäten für ein aussagekräftiges Reporting liefern darüber hinaus wichtige Ansatzpunkte zur Optimierung von Geschäftsprozessen, die häufig Klärungsfälle verursachen. Im Ergebnis lässt sich so mit SAP Dispute Management die Außenstandsdauer von Forderungen deutlich verringern und der Cashflow Ihres Unternehmens besser steuern.

Finanz- und Zahlungsprozesse rundum effizient organisieren

SAP Dispute Management ist eine Komponente des Lösungspakets SAP Financial Supply Chain Management (SAP FSCM). SAP FSCM bietet neue Schlüsselanwendungen für mySAP ERP, die

Finanz- und Informationsflüsse innerhalb eines Unternehmens sowie zwischen Geschäftspartnern optimieren. SAP FSCM umfasst folgende weitere Anwendungen:

- SAP Biller Direct für elektronische Rechnungsstellung und Zahlungsabwicklung
- SAP Collections Management für ein proaktives Forderungsmanagement
- SAP Credit Management für automatisierte Kreditentscheidungsprozesse
- SAP Cash and Liquidity Management für Liquiditätsanalyse und Cash-Management
- SAP In-House Cash zur Abwicklung interner und externer Finanztransaktionen
- SAP Treasury and Risk Management für die Verwaltung und Risikoabsicherung von Zahlungsströmen

Weiterführende Informationen zu mySAP ERP Financials und SAP Financial Supply Chain Management finden Sie unter: www.sap.de/financials.

Powered by SAP NetWeaver

SAP Dispute Management basiert auf SAP NetWeaver. Damit investieren Sie in eine zukunftssichere Technologie. SAP NetWeaver bildet das Rückgrat für die Enterprise Services Architecture (ESA) sowie webbasierte Geschäftsprozesse. Unternehmen bringen so IT und Anforderungen Ihres Geschäfts in Einklang und ziehen mehr wirtschaftlichen Nutzen aus bereits getätigten IT-Investitionen. SAP NetWeaver reduziert die Gesamtbetriebskosten und die Komplexität von IT-Landschaften. Auch mySAP Business Suite sowie SAP-xApps™-Anwendungspakete und -Partnerlösungen basieren auf SAP NetWeaver.