

Lösung im Überblick

Kredit- und Forderungsmanagement im Rahmen von SAP Financial Supply Chain Management (SAP FSCM)

Mit den SAP-Lösungen für das Kredit- und Forderungsmanagement bekommen Sie Kreditrisiken besser in den Griff. Sie profitieren vom Nutzen einer elektronischen Zahlungsabwicklung, erzielen einen schnelleren Zahlungseingang über ein Telefoninkasso und beschleunigen die Bearbeitung von Rechnungsreklamationen.



AKTIVES KREDIT- UND FORDERUNGSMANAGEMENT

OPTIMIERTER CASHFLOW, MEHR TRANSPARENZ UND PROZESSKONTROLLE

Effiziente Gestaltung der gesamten Finanzprozesskette von der Bestellung bis zum Zahlungseingang

Ein leistungsfähiges Kredit- und Forderungsmanagement wirkt sich positiv auf den Cashflow eines Unternehmens aus. Deshalb ist es das Ziel von Finanzverantwortlichen, Prozesse in diesem Umfeld zu optimieren. Denn Cashflow-Probleme können die Zahlungsfähigkeit beeinträchtigen. Diesen Risiken beugt eine Debitorenbuchhaltung vor, die Zahlungseingänge beschleunigt, Kreditprofile von Kunden systematisch kontrolliert, zügig auf verspätete Zahlungen reagiert und Rechnungsreklamationen straff bearbeitet. Unternehmen mit diesen Fähigkeiten verwalten ihren Forderungsbestand aktiv, erzielen Zinsgewinne und minimieren das Risiko von Forderungsausfällen.

Vorteile wie diese resultieren aus dem Einsatz der Funktionen für das Kredit- und Forderungsmanagement. Sie sind Bestandteil von SAP® Financial Supply Chain Management (SAP FSCM), einem Paket integrierter Anwendungen, mit dem Sie Ihre Finanzströme im Unternehmen und mit Geschäftspartnern optimieren, Finanzprozesse automatisieren und gebundenes Kapital reduzieren können. Als Teil von SAP ERP Financials sind die Anwendungen von SAP FSCM vollständig mit der Hauptbuch- und Debitorenbuchhaltung integriert, sodass eine Bearbeitung stets auf der Basis der aktuellsten Kunden- und Rechnungsdaten erfolgt.

Einen wesentlichen Fokus bilden Funktionen für die gesamte Kredit- und Forderungsabwicklung und damit die Gestaltung der finanziellen Seite der Kunden-

beziehungen. Diese Aufgaben decken folgende Komponenten ab:

- SAP Credit Management: Umfassende Bewertung der Zahlungsfähigkeit eines Kunden und kontinuierliche Pflege der Kreditlinien
- SAP Biller Direct: Webbasierte Anzeige von Rechnungen und weiteren Kontoinformationen sowie Interaktionsangebote für Kunden
- SAP Dispute Management: Zügige, abteilungsübergreifende und strukturierte Bearbeitung forderungsbezogener Kundenreklamationen
- SAP Collections Management: Frühzeitiges Erkennen von Zahlungsverzug und Straffung des Inkassoverfahrens

Kunden zuverlässig bewerten und Risiken zeitnah erkennen

Wer Waren oder Dienstleistungen auf Rechnung verkauft, sollte darüber informiert sein, wie es um die Zahlungsfähigkeit und die Bonität der Kunden im gesamten Lebenszyklus der Zusammenarbeit bestellt ist. Das ist nicht immer ganz einfach. Für die Beurteilung der Bonität eines Neukunden müssen beispielsweise eine Menge komplexer Daten herangezogen werden. Zudem spielt der Zeitfaktor eine entscheidende Rolle: Eine übereilte Entscheidung kann zur Abschreibung uneinbringlicher Forderungen und damit zu wirtschaftlichen Schäden führen. Wer zu lange für die Einschätzung braucht, riskiert hingegen den Verlust des Kunden an die Konkurrenz.

Mit **SAP Credit Management** können Sie Kreditprofile schnell ermitteln und Kreditlinien während der gesamten Lebensdauer Ihrer Geschäftsbeziehungen

flexibel anpassen. Verlässliche Entscheidungsgrundlagen entstehen aus der Vernetzung von Daten aus verschiedenen internen und externen Quellen. Beispiele sind Mahnstatistiken und Analysen des Zahlungsverhaltens ebenso wie Informationen von externen Auskunftsteilen. Das Ergebnis sind präzise Kundenbewertungen und eine zuverlässige Kontrolle von Risiken. Sie können Entscheidungen rascher treffen, Ihre Kunden nach Bonität und Zahlverhalten einordnen und Kreditlinien zeitnah steuern. Vorkonfigurierte Berichte und Dashboards helfen Ihnen, Risikokunden zu ermitteln, sie mit dem Blick auf das Inkassoverfahren zu selektieren und Folgemaßnahmen anzustoßen.

Mit SAP Financial Supply Chain Management können Unternehmen kreditrelevante Kundenprofile ermitteln und Kreditlinien steuern, forderungsbezogene Beanstandungen schneller klären, Außenstände minimieren und Inkassoverfahren straffen.

Das Kredit- und Forderungsmanagement können Sie auch in verteilten Systemlandschaften nutzen. In diesem Fall werden Daten aus angebundenen Backend-Lösungen in Form von Einzelobligos übernommen, zum Gesamtbligo konsolidiert und mit dem jeweiligen

Kreditlimit abgeglichen: Ihr zentrales Kreditmanagement behält die Forderungssituation jederzeit im Blick. Zudem kann mithilfe leistungsfähiger Funktionen für die Portfolio-Analyse Ihre globale Kreditanspruchnahme überwacht und gezielte Risiko-Entscheidungen getroffen werden.

Eine weitere Option besteht in der Verknüpfung des Kreditmanagements mit dem Customer Relationship Management (CRM). So können Ihre Vertriebsmitarbeiter zum Beispiel Kreditstatus und Limits ihrer Kunden einsehen oder auch für anstehende Bestellungen Änderungen der Kreditlinien beantragen.

Rechnungsinformationen via Internet austauschen

Zufriedene Kunden sind für jedes Unternehmen eine stabile Basis. Dazu leistet die Anwendung **SAP Biller Direct** einen bedeutsamen Beitrag. Statt wie bisher auf herkömmlichen Wegen können Sie Rechnungen über das Web anzeigen, die Kunden können auf gleichem Weg Zahlungen anstoßen und Sie wiederum können betreffende Konten- und Zahlungsdaten einsehen.

Alle mit Abrechnungen und Forderungen verbundenen Informationen werden direkt über eine Web-Schnittstelle oder auf dem Kundenserviceportal Ihres Unternehmens bereitgestellt. Aufgrund der engen Integration von SAP Biller Direct und SAP Dispute Management können Sie Ihren Kunden via Web auch Gelegenheit geben, eventuelle forderungsbezogene Reklamationen über diesen elektronischen Weg zu kommunizieren und deren Status zu



Gezielt gesteuerte Kreditrisiken, straff bearbeitete Rechnungsreklamationen und verringerte Forderungsausfälle: Die SAP-Lösungen für das Kredit- und Forderungsmanagement reduzieren Kosten und steigern die Effizienz in allen Bereichen der Finanzprozesse.

verfolgen. Das alles senkt Rechnungsprozesskosten, strafft die Forderungs- und Zahlungsverwaltung und sorgt für höhere Kundenzufriedenheit.

Beanstandungen schneller und kostengünstiger abwickeln

Die Bearbeitung von Rechnungsbeanstandungen kostet Zeit, bindet Ressourcen und verursacht beträchtliche Kosten. Zahlreiche Einzelanfragen müssen durchgeführt und häufig mehrere Abteilungen eingeschaltet werden, um jeden Einzelfall zu klären. Nicht nur das: Ungeachtet ihrer möglichen Ursachen werden sie über forderungsbezogene

Reklamationen ihrer Kunden teilweise nicht vorab informiert. Stattdessen werden Rechnungen einfach nicht vollständig oder gar nicht beglichen.

SAP Dispute Management automatisiert die Bearbeitung von Rechnungsbeanstandungen, gewährleistet eine workflowgesteuerte Kommunikation über Abteilungsgrenzen hinweg und reduziert damit Zeit- und Prozessaufwand. Alle für die Klärung relevanten Dokumente und Daten sind in Form einer elektronischen Akte verfügbar. Sie fasst alle wichtigen Informationen über Ursachen wie Preisänderungen, Mengenabweichungen oder Beschädigungen zusammen. Hier werden Korrespondenzen, Verträge, Notizen und Historien abgelegt, Posten und Beträge angezeigt und der aktuelle Status wiedergegeben. Sobald Zahlungen von Kunden eingehen oder Mitarbeiter Aktualisierungen vornehmen, werden die Angaben in der Akte entsprechend auf den neuesten Stand gebracht. SAP Dispute Management ist vollständig mit der Debitorenbuchhaltung von SAP ERP Financials integriert und trägt dazu bei, Klärungsfälle rascher zu analysieren, den Personalaufwand deutlich zu senken und die Außenstandsdauer (DSO – Days Sales Outstanding) zu reduzieren.

Zahlungsverzug frühzeitig erkennen und Inkassoverfahren straffen

Selbst bei Unternehmen, die das Risikoprofil ihrer Kunden sorgfältig prüfen und verfolgen, werden Zahlungsfristen gelegentlich überschritten. Mit **SAP Collections Management** können Sie frühzeitig auf Zahlungsverzug reagie-

ren. Sie sind in der Lage, entsprechende Debitorenkonten zeitnah zu identifizieren und den Forderungsbestand nach Messgrößen wie Umfang und Dauer der Forderungen zu priorisieren. Vor dem Kundengespräch versorgt die Anwendung Ihre Mitarbeiter mit allen benötigten Informationen zum jeweiligen Kunden und den betreffenden offenen Rechnungen. Telefonate und Ergebnisse, wie beispielsweise getroffene Zahlungsvereinbarungen, werden festgehalten. Es entsteht eine umfassende Dokumentation, auf die auch mehrere Sachbearbeiter oder Kundendienstmitarbeiter jederzeit Zugriff haben, um Anfragen schnell beantworten zu können. Auf diese Weise erhöhen Sie die Transparenz über Ihr Forderungsportfolio und stellen entscheidende Weichen für einen verbesserten Cashflow. Sie haben überfällige Forderungen stets im Blick und können mit automatisch erstellten Arbeitslisten Inkasso-Aktivitäten in die Wege leiten. Das alles trägt entscheidend dazu bei, dass der Zahlungsfluss aus offenen Rechnungen beschleunigt, der Forderungsbestand minimiert und Abschreibungen uneinbringlicher Forderungen vorgebeugt wird.

Durchgängiges Financial Supply Chain Management

Mit dem Einsatz der Anwendungen von SAP FSCM reduzieren Sie Risiken, die mit Kundenkrediten verbunden sind, und verringern den Aufwand, der bei der Bearbeitung Ihrer Außenstände entsteht. Sie binden weniger Liquidität in ausstehenden Forderungen, senken Betriebskosten und verringern Forderungsausfälle.

SAP Dispute Management automatisiert die Bearbeitung von Rechnungsbeanstandungen, gewährleistet eine workflowgesteuerte Kommunikation über Abteilungsgrenzen hinweg und reduziert damit den Zeit- und Prozessaufwand, der mit herkömmlicher Bearbeitung verbunden ist.

Die vollständige Integration mit dem Hauptbuch und der Debitorenbuchhaltung von SAP ERP Financials garantiert präzise Auswertungen. Sie gewährleistet aktuellste Kundeninformationen, sodass Forderungen und Klärungsfälle schneller und einfacher bearbeitet werden können. Darüber hinaus ermöglicht die Integration mit SAP Treasury and Risk Management eine genauere Liquiditätsvorschau und ein effektiveres Cash Management. Die Integration mit weiteren Lösungen aus der SAP Business Suite, SAP Financial Supply Chain Management und SAP ERP bezieht das Finanzmanagement in Ihre kunden-, lieferanten- und mitarbeiterbezogenen Geschäftsprozesse ein, sodass Sie die finanzielle Wertschöpfungskette des Unternehmens durchgängig steuern können.

Zusammenfassung

Mit den Anwendungen für das Kredit- und Forderungsmanagement innerhalb von SAP Financial Supply Chain Management (SAP FSCM) optimieren Sie Ihr Kredit- und Forderungsportfolio, können Bonitäts-, Risiko- und Kundenbewertungen automatisiert ermitteln und forderungsbezogene Kundenreklamationen strukturiert bearbeiten.

Herausforderungen

Unternehmen müssen ihren Forderungsbestand zeitnah überwachen, auf Zahlungsverzögerungen schnell und gezielt reagieren, Zahlungseingänge beschleunigen und Prozesskosten reduzieren.

Unterstützte Geschäftsprozesse und Softwarefunktionen

- Zentrale Verwaltung, Bearbeitung und Kontrolle von Kreditlinien
- Unterstützung eines kundenindividuell ausgerichteten Forderungsmanagements
- Strukturierung und Klassifizierung von Forderungsbeständen
- Verarbeitung interner und externer Daten für Bonitätsanalysen und Kundenbewertungen
- Automatische Ermittlung von Kreditlimits anhand individuell anpassbarer Regelwerke
- Webbasierter Kundenzugang für den elektronischen Austausch von Rechnungen
- Elektronische Akte für die Abwicklung forderungsbezogener Klärungsfälle
- Steuerung von Mahn- und Inkassoprozessen

Hauptnutzen

- Steigerung von Transparenz: Überwachen Sie lückenlos Kreditabwicklung und Kreditlinien.
- Vermeidung von Risiken: Treffen Sie kredit- und forderungsbezogene Entscheidungen, unterstützt von aussagekräftigen Analysewerkzeugen.
- Reduzierung von manuellem Aufwand: Automatisieren Sie alle mit Reklamationen, Klärungsfällen und Zahlungsabzügen verbundenen Prozesse.
- Vereinfachung von Prozessen: Nutzen Sie das Internet für Rechnungsübermittlung und Zahlungsabwicklung.
- Nutzung von Zinseffekten: Erzielen Sie Zinsgewinne durch eine Verringerung der Außenstandsdauer.
- Reduzierung von Ausfallquoten: Beugen Sie Zahlungsausfällen durch eine systematische Kundenbewertung vor.
- Verbesserung des Cashflows: Beschleunigen Sie Zahlungsflüsse.

Weitere Informationen

Wenn Sie mehr über aktives Forderungsmanagement erfahren möchten, rufen Sie Ihren SAP-Kundenberater an oder besuchen Sie uns im Internet unter www.sap.de/erp. Finanzen.

50 089 880 (08/06)

© 2008 SAP AG.

Alle Rechte vorbehalten. SAP, R/3, xApps, xApp, SAP NetWeaver, Duet, PartnerEdge, ByDesign, SAP Business ByDesign und weitere im Text erwähnte SAP-Produkte und -Dienstleistungen sowie die entsprechenden Logos sind Marken oder eingetragene Marken der SAP AG in Deutschland und anderen Ländern weltweit. Alle anderen Namen von Produkten und Dienstleistungen sind Marken der jeweiligen Firmen. Die Angaben im Text sind unverbindlich und dienen lediglich zu Informationszwecken. Produkte können länderspezifische Unterschiede aufweisen.

In dieser Publikation enthaltene Informationen können ohne vorherige Ankündigung geändert werden. Die vorliegenden Angaben werden von SAP AG und ihren Konzernunternehmen („SAP-Konzern“) bereitgestellt und dienen ausschließlich Informationszwecken. Der SAP-Konzern übernimmt keinerlei Haftung oder Garantie für Fehler oder Unvollständigkeiten in dieser Publikation. Der SAP-Konzern steht lediglich für Produkte und Dienstleistungen nach der Maßgabe ein, die in der Vereinbarung über die jeweiligen Produkte und Dienstleistungen ausdrücklich geregelt ist. Aus den in dieser Publikation enthaltenen Informationen ergibt sich keine weiterführende Haftung.