

7 TIPPS

FÜR EINE EFFIZIENTE DEBITORENBUCHHALTUNG
IN SCHWIERIGEN ZEITEN



In Zeiten, die von Unsicherheit und einschneidenden Änderungen geprägt sind, ist es für Unternehmen von großer Wichtigkeit, die Geschäftskontinuität und die Kommunikation mit Kunden und innerhalb des Teams aufrecht zu erhalten. Während immer mehr Unternehmen ihre Arbeit auf Remote-Arbeit umstellen, ändert sich auch die Arbeitsweise in der Debitorenbuchhaltung.

Die aktuelle, beispiellose Situation hat viele Unternehmen und deren Rechnungsausgangs- und Forderungsmanagementprozesse beeinträchtigt. Für die Teams kommt es jetzt darauf an, weiterhin Forderungen zu realisieren und gegenüber den Kunden den gewohnten Servicelevel zu bewerkstelligen.

Wir haben **7 Tipps** zusammengestellt, die dabei helfen, das Forderungsmanagement den Gegebenheiten anzupassen, Ihre Kunden zufrieden zu stellen, Mitarbeiter motiviert zu halten und gestärkt durch die Situation zu gehen (ohne zu hart getroffen zu werden).

01 DIE SITUATION ANALYSIEREN

Während manche Kunden nur kleine Einschränkungen in ihrem Betrieb verspüren, sind andere stark betroffen und haben deshalb Probleme, ihre Rechnungen zu bezahlen. Zahlungsaufschübe und Kreditlimits steigen in der Folge. Schnelle Reaktionen sind unerlässlich. Bevor Sie sich aber kopfüber in die Situation stürzen, sollten Sie sich die Zeit zur Analyse Ihrer Geschäftssituation nehmen und eruieren, welche Forderungen am wahrscheinlichsten realisiert werden können, mit welchen Kunden Sie verhandeln können und welche sich in einer Risikosituation befinden.

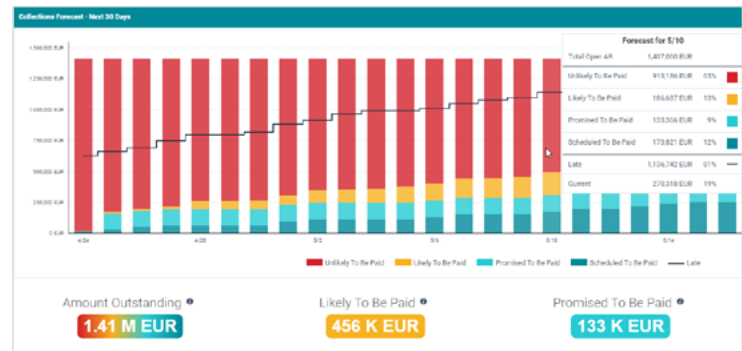
SPÜREN SIE DEN PULS IHRES GESCHÄFTS

Beginnen Sie die Analyse mit der Ist-Situation (z.B. Kundenkategorien, Risikoeinschätzung der offenen Forderungen etc.), um die richtigen Entscheidungen zu treffen und Ressourcen effizient einzusetzen. Prüfen Sie die tägliche Entwicklung und nutzen Sie vorausschauende Analysen bzgl. des Cash Flows (z.B. welche Zahlungen wann erwartet werden). Es ist essentiell die tägliche Arbeit im Auge zu haben - vor allem in schwierigen Zeiten - und die Ressourcen dort einzusetzen, wo sie gebraucht werden. Passen Sie daraufhin Ihre Forderungsstrategie an die Analysen an.

WARUM ESKER?



Die Möglichkeit, Berichte nach Kundenkategorien (z. B. nach Branche, Profil, Bonität des Zahlers usw.), Dashboards und KPIs zu erstellen, hilft Ihnen, Ihr Risiko zu analysieren und Ihr Forderungsmanagement anzupassen.



02 DIE FORDERUNGSSTRATEGIE ANPASSEN

Ihre Forderungsmanagement ist auf die Bewältigung "normaler" Situationen ausgerichtet. Wenn sich die Situation ändert, muss Ihre Strategie angepasst werden, um die Effizienz Ihres Inkassoprozesses weiter zu steigern. Fokussieren Sie sich auf "Risikokunden" und stellen Sie den Kontakt zu diesen her.

DEN PROZESS AUF DIE REALISIERUNG VON FORDERUNGEN FOKUSSIEREN

Die Realisierung der Forderungen, die am wahrscheinlichsten realisiert werden können, sollte oberste Priorität haben und deshalb forciert werden. Stellen Sie andere Aktivitäten hinten an und priorisieren Sie die Maßnahmen, die für Ihre Geschäftskontinuität wichtig sind. Priorisieren Sie die größten Posten und Kunden, bei denen das Risiko aufgrund der Branche, Bonität oder Überfälligkeit am größten ist. Eventuell müssen Sie auch Ihre Kommunikation anpassen (E-Mails und Anrufe anstatt von Briefen) oder das verfügbare Team auf spezifische Maßnahmen ansetzen. Suchen Sie mehr denn je nach effizienten Wegen!

WARUM ESKER?



Passen Sie Ihr Forderungsmanagement einfach an und ändern Sie Schwellenwerte für Inkassomaßnahmen, verfeinern Sie die Prioritäten, um sich auf überfällige Zahlungszusagen oder Folgeaufrufe zu konzentrieren, und passen Sie Aufgabenlisten an.

To-do List · overall · My To-do list		
 Manual tasks to be completed		✓ Done 
 60+ Day Past Due	6	View 
 At Risk	26	View 
 Customers over credit limits	2	View 
 Escalation Calls	4	View 
 Follow-up calls	35	View 
 Invoice delivery errors to follow-up		✓ Done 

03 UMSTELLUNG AUF E-RECHNUNG FORCIEREN

Angesichts reduzierter Postdienstleistungen und Rechnungen, die im Versand stecken bleiben, ist es jetzt an der Zeit, Ihre Kunden zur elektronischen Rechnungsstellung zu motivieren. Zögerliche Kunden können Sie zum Übergang zur elektronischen Rechnungsstellung bewegen, indem Sie Verwaltungskosten auf jede Papierrechnung erheben. Zum Start empfehlen wir, zusätzlich zur Papierrechnung systematisch eine Rechnungskopie per E-Mail an Ihren Rechnungskontakt zu senden.

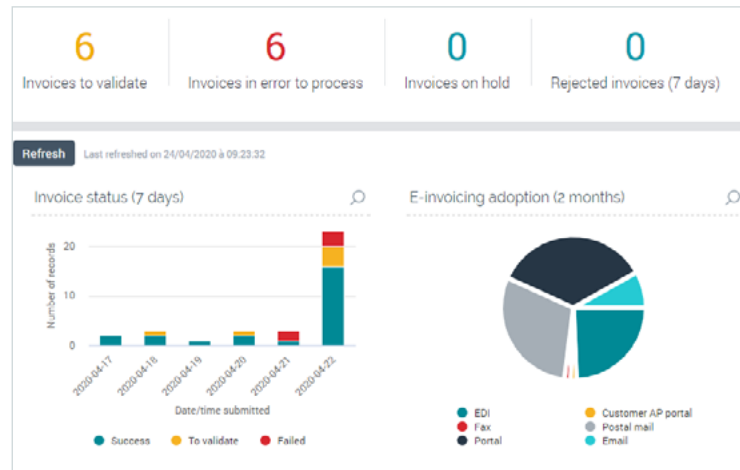
NIEDRIGERE KOSTEN BEIM RECHNUNGSVERSAND ERZIELEN

Neben den offensichtlichen Vorteilen durch den von externen Faktoren unabhängigen Versand Ihrer Rechnungen, reduziert der Umstieg auf die elektronische Rechnungsstellung Ihre Verwaltungskosten und verkürzt die Versandzeit der Rechnungen. Ihre Kunden haben mehr Zeit zur Verfügung alle rechnungsbezogenen Probleme mit Ihnen zu bearbeiten, zu überprüfen und zu lösen. Mit dem Echtzeit-Zustellstatus von Rechnungen können Sie Probleme antizipieren.

WARUM ESKER?



Nahtloser Übergang zur E-Rechnung und Echtzeitverfolgung aus Dashboards und modulare Reports.



04 KUNDENZAHLUNGEN ERLEICHTERN

Um Ihren Kunden, die Probleme mit ihrem Cash Flow haben, entgegenzukommen, müssen Sie eventuell Zahlungsbedingungen anpassen. Oder bieten Sie, falls Sie selbst derartige Probleme haben, Skonti an, um Kunden zur frühzeitigen Zahlung zu motivieren. Alles, was Ihnen bei der Realisierung Ihrer Forderungen hilft, sollte angedacht werden. Lieber den Spatz auf der Hand als die Taube auf dem Dach!

BIETEN SIE FLEXIBLE ZAHLUNGSLÖSUNGEN

Indem Sie Kunden die Möglichkeit geben, Zahlungsmodalitäten neu zu verhandeln und/ oder Ratenzahlungen zu vereinbaren, schaffen Sie eine Kundenbeziehung, durch die Kunden ihren Zahlungsverpflichtungen besser nachkommen und Ihnen und Ihrem Business so den Umsatz sichern.

Zusätzlich können Sie den Kunden Skonti anbieten, die Sie frühzeitig bezahlen können. So erhalten Sie einen "gesunden" Cash Flow.

Kundenorientiertes Handeln und Maßnahmen, die das Leben Ihrer Kunden erleichtern, sorgen dafür, dass Ihre Kunden zukünftig gerne weiterhin Geschäfte mit Ihnen machen.

WARUM ESKER?



AutoPay-Pläne bieten Kunden längere Zahlungsfristen, und es ist wahrscheinlicher, dass Sie bei jeder Ratenfälligkeit eine Zahlung erhalten - eine Win-Win-Situation für Sie und Ihre Kunden.

Payment Plan Details

Customer 

Coffee Delivered

Vendor

ACME

Amt. Remaining

32,439.00 EUR

Total Amt.

32,439.00 EUR

Last Payment Date

Jul 01 2020

Last Payment Date

May 01 2020

Installments

Installment #	Customer ID	Pay Date	Amount	Stage
Installment 1	35721	May 01 2020	6,487.80 EUR	
Installment 2	35721	May 15 2020	6,487.80 EUR	
Installment 3	35721	Jun 01 2020	6,487.80 EUR	
Installment 4	35721	Jun 15 2020	6,487.80 EUR	
Installment 5	35721	Jul 01 2020	6,487.80 EUR	

05 KUNDENBEZIEHUNGEN MANAGEN

Es ist wichtig, so viel wie möglich mit Ihren Kunden zu sprechen. So finden Sie heraus, wie Ihre Kunden mit der Situation umgehen, ob sie gerade Probleme haben oder in den nächsten Monaten bekommen könnten. Gemeinsam können Lösungen gefunden werden (z.B. Ratenzahlungen, Skonti). Außerdem müssen Sie Kunden eventuell über Änderungen auf Ihrer Seite informieren (z.B. geänderte Geschäftszeiten, andere Kontaktwege).

Ihre Kunden werden Sie als Lieferanten schätzen, der ihnen in schwierigen Zeiten zur Seite steht und ihre Loyalität zum Ausdruck bringen, wenn das Geschäft wieder normal läuft.

BLEIBEN SIE AUF TUCHFÜHLUNG

Basierend auf den verfügbaren Ressourcen sollten Sie entscheiden, mit welchen Kunden Sie priorisiert Kontakt aufnehmen wollen (z.B. in besonders betroffenen Branchen oder bei hohen ausstehenden Zahlungen). Nutzen Sie Massenmails, um eine größere Kundenbasis zu erreichen oder nutzen Sie ein Portal, um Ihren Kunden Echtzeit-Zugang zu ihren Rechnungen, Zahlungsplänen und Nachrichten zu geben.

WARUM ESKER?



Sie haben Zugang zu Nachrichten-Templates, Massenmail-Funktionen und einem Kundenportal. Ihre Teams haben mehr Zeit, die wichtigen Aufgaben, wie die Kommunikation mit Risikokunden, zu fokussieren.

Send Message

Customers	Message
The following 20 customers will receive this message: - Ace Unlimited Corp (22843) - American Services LLC (31782) - Advanced Distinctions Inc. (29156) - Coffee Delivered (35721) - Aerotec Inc. (30469) - Container Corp. (32034) - Dynamic Design (38347) - Brewco Distributors (33095) - Candies Inc. (65920) - Cutware LLC (67233) - Drivers Plus (69859) - Blue Shirts (63294) - Dairy Supply (68546) - Bull Dog Beer (64607)	Subject Line Current situation *Multiple vendors are represented here. The dynamic text "[{vendor}]" < message when sent. My question/message is Dear customer, This unprecedented situation has forced us all to adjust our activity ar Choose a message template: Current situation ☐ Attach Account Statement PDF ☐ Record this message as a collection call View recipients Send

06 STELLEN SIE DIE ZUSAMMENARBEIT SICHER

Zusammenarbeit ist während Home-Office-Zeiten besonders wichtig, die Sicherstellung interner Kommunikation ist essentiell. Sie müssen die Geschäftskontinuität sicherstellen und den Service-Level gegenüber Kunden aufrechterhalten, sodass Rückfragen weiterhin zeitnah beantwortet, Streitigkeiten schnell gelöst und Aufgaben an die richtigen Mitarbeiter delegiert werden können.

TRANSPARENZ & KOORDINATION SICHERSTELLEN

Die Zusammenarbeit innerhalb Ihres Teams ist wichtig. Informationen müssen ausgetauscht und Probleme gelöst werden, vor allem im Bezug auf Streitigkeiten oder Eskalationen mit Kunden. Teams, die von Zuhause aus mit papierbasierten Prozessen arbeiten müssen (z.B. Excel-Sheets, ERP-Reports oder Rechnungen, die postalisch versendet werden), haben Schwierigkeiten, die wichtigen Aufgaben zu fokussieren: Die Kundenbeziehungen aufzubauen und zeitnah bezahlt zu werden.

WARUM ESKER?



Erstellen, zuweisen und verfolgen von Aufgaben direkt in der CRM-ähnlichen Lösung, Zusammenarbeit mit Ihrem Team und Mitarbeitern ganz wie im Büro (nur ohne den gemeinsamen Kaffee!).

Halten Sie Stakeholder auf dem Laufenden, garantieren Sie dem Management die nötige Transparenz über die Team-Performance und stellen Sie sicher, dass die Forderungsstrategie korrekte Anwendung findet.

00004 Escalated Collection Call to Rossi Task

Details

Description

Request for payment plan

Status

Not Started ▼

Assigned to

Clara CM (clara.cm@esker.com)

Customer Summary - see more details below

	Invoices	Credits	Total
Rossi – 55416	27,544.00 EUR	277.00 EUR	27,267.00 EUR

07

KÜMMERN SIE SICH UM IHR TEAM!

Engagement und positive Einstellung beizubehalten, ist in Zeiten von Home Office nicht einfach. Warum motivieren Sie Ihr Team nicht mit kleinen Herausforderungen? Ein Ziel als Team zu erreichen ist eine großartige Möglichkeit, die Motivation hoch zu halten und die Moral zu stärken.

IST IHR TEAM WOHLAUF?

Kundenbetreuung und Realisierung von Forderungen müssen oberste Priorität haben, aber dabei sollten die eigenen Mitarbeiter nicht vergessen werden. Mit Bestärkung und Anerkennung ihrer Arbeit, vor allem in schwierigen Zeiten, stärken Sie Teamgeist und Mitarbeitermoral.

Seien Sie kreativ! Motivieren Sie Ihr Team mit unterhaltsamen Herausforderungen. Setzen Sie Leistungsanreize und stellen Sie Belohnungen/Prämien abhängig von den erreichten Erfolgen in Aussicht. Wenn Ziele vollständig erreicht werden, belohnen Sie Ihr Team nach der Rückkehr ins Büro.

WARUM ESKER?



Nutzen Sie interne Forecasts für Ihr Team, um einen Betrag festzulegen, der wöchentlich oder monatlich realisiert werden soll.

Verfolgen Sie die Teamaktivitäten und passen Sie die Arbeitslast nach Bedarf an, um denjenigen mit Schwierigkeiten zu helfen.





DIE ZUKUNFT ANTIZIPIEREN

Wenn die Situation sich normalisiert, nehmen Sie sich die Zeit für einen Rückblick. Prüfen Sie, was funktioniert hat und was verbessert werden sollte, wenn zukünftig eine ähnliche Situation eintritt.

ÜBER ESKER

Esker ist ein weltweit führender Anbieter von cloud-basierter Software zur Automatisierung von Dokumentenprozessen. KI-gestützte Cloud-Lösungen unterstützen Finanz-, Einkaufs- und Vertriebsabteilungen bei der digitalen Transformation ihrer Prozessabläufe in den Bereichen Order-to-Cash (O2C) und Procure-to-Pay (P2P).

Mehr als 6000 Unternehmen weltweit setzen auf die KI-gestützten Cloud-Lösungen von Esker, verringern auf diese Weise nicht wertschöpfende Aufwände und beschleunigen somit ihr Kerngeschäft.

Esker wurde 1985 gegründet und verfügt über Niederlassungen in Europa, Nord- und Lateinamerika und im Asien-Pazifik-Raum. In Deutschland ist Esker in München und Ratingen vertreten, der Hauptsitz befindet sich in Lyon, Frankreich. 2019 erzielte Esker einen Umsatz von 104 Millionen Euro.





www.esker.de