

Whitepaper

Der Case für die Automatisierung der Debitorenbuchhaltung

Drei Gründe, um in eine digitale Zukunft zu
starten

Inhalt

Was steht drin?

Dieses Whitepaper wurde erstellt, um alle, die sich für die Automatisierung des Forderungsmanagements interessieren - von Angestellten in der Debitorenbuchhaltung und Kreditmanagern bis hin zur Finanzabteilung - mit dem Wissen und den Strategien auszustatten, die für einen erfolgreichen Übergang zur Modernisierung erforderlich sind. Das Verständnis dafür, wie Automatisierung funktioniert und welche Vorteile sie bieten kann, führt zu einer effektiveren Überzeugungskraft und einer organisationsweiten Akzeptanz, während letztendlich eine verbesserte Kundenbetreuung (CX) und eine größere Wertschöpfung im gesamten Unternehmen erreicht werden.

Einleitung.....	3
Der Einfluss der Automatisierung	4
Erstellen Sie Ihren Case: Drei Gründe	6
Zusammenfassung: Checkliste Business Case	14
Über Esker	16
Quellen	17

Sehr lehrreich, guten Gewissens zu teilen

Wenn Sie dieses Whitepaper interessant und aufschlussreich finden (und wir hoffen sehr, dass dies der Fall ist), teilen Sie es gerne auf Ihrer bevorzugten Social-Media-Plattform.



Einleitung

Eine Bühne für Veränderungen

Automatisierte Lösungen stehen schon lange auf der Agenda all jener, die mit den monotonen Aufgaben und manuellen Engpässen innerhalb eines traditionellen Invoice-to-Cash (I2C)-Zyklus vertraut sind. Revolutionäre digitale Technologien sind allerdings erst seit Kurzem von einer Wunschvorstellung zu dem geworden, was sie heute für viele Debitorenbuchhaltungen sind - eine möglicherweise unverzichtbare Notwendigkeit.

Aber das Verfolgen dieser Art von Initiative ist nicht so einfach wie die Auswahl einer Lösung und der Start des Projekts. Selbst angesichts der erheblichen externen Geschäftsherausforderungen (Inflation, wirtschaftliche Instabilität usw.), die das Potenzial der Automatisierung der Debitorenbuchhaltung stärker ins Bewusstsein rücken, bleibt die größte Hürde - die Zustimmung der wichtigen Stakeholder - bestehen.



Laut einer Studie von Gartner besteht die typische Käufergruppe für B2B-Lösungen durchschnittlich aus **sechs bis zwölf Entscheidungsträgern**.¹

Warum es sich lohnt für die Automatisierung der Debitorenbuchhaltung zu kämpfen

Führungskräfte bearbeiten eine breite Palette von Projekten und Prioritäten, die um ihre Aufmerksamkeit konkurrieren. Durch die Ausarbeitung eines strategischen und gut durchdachten Business Cases werden eventuelle Missverständnisse über die Automatisierung der Debitorenbuchhaltung beseitigt und die Wahrscheinlichkeit steigt, Entscheidungstragende davon zu überzeugen, dass:



Sie ist mehr als Kosten einzusparen.

Automatisierung senkt zweifellos die Kosten, die in der Debitorenbuchhaltung entstehen. Dabei ist ihr tatsächlicher Einfluss weitaus umfassender, da sie es Ihnen ermöglicht, Geld schneller freizusetzen und intelligentere Wachstumsstrategien zu fördern.



Sie ist kein Ersatz.

Eine gute Debitorenbuchhaltung ist ohne Menschen nicht möglich. In diesem Sinne ist die Automatisierung - selbst wenn sie von KI angetrieben wird - nicht dazu gedacht, Menschen zu ersetzen, sondern vielmehr ihre Fähigkeiten zu erweitern.



Sie ist ideal, um Silos aufzubrechen.

Die Debitorenbuchhaltung funktioniert nicht isoliert. Daher vereint die Automatisierung die Menschen und Prozesse, die einen direkten Einfluss auf die Kundenerfahrung (CX), den Cashflow und das Betriebskapital haben.



Es ist zu wichtig, um es nicht zu tun.

In Zeiten zunehmender Unsicherheit sind schwache Ausreden wie "Wir haben es schon immer so gemacht!" für die Nichtautomatisierung nicht mehr gültig - das Risiko ist zu hoch.

Der Einfluss der Automatisierung

Prozesse, die für Verbesserungen vorbereitet sind

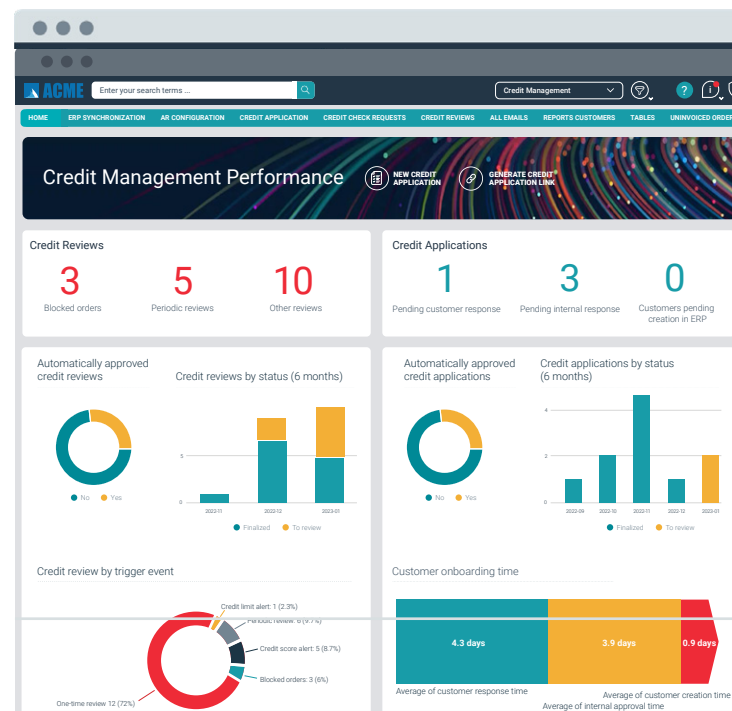
Als einer der größten Vermögenswerte in der Bilanz und eine Abteilung, die im direkten Kundenkontakt steht, ist die Debitorenbuchhaltung von entscheidender organisatorischer Bedeutung. In jüngster Zeit hat ihre Relevanz jedoch zugenommen. Insbesondere in der Finanzabteilung spielt sie eine wichtige Rolle, aufgrund des Bestrebens nach widerstandsfähigeren Geschäftspraktiken und Strategien zur Optimierung des Cashflows als Reaktion auf anhaltende Ängste vor Inflation, der Gewinnung und Bindung von Talenten und anhaltenden Rezessionsängsten.

Obwohl diese externen Faktoren größtenteils unkontrollierbar sind, befasst sich die Automatisierung mit den manuellen Lücken im I2C-Zyklus, die kontrolliert werden können. Dies geschieht durch Beseitigung (d. h. Automatisierung) der Ursachen von Fehlfunktionen, Kompliziertheit und Disharmonie in wichtigen Debitorenprozessen wie:

Kreditmanagement

Automatisierte Lösungen unterstützen die Abteilungen in der Debitorenbuchhaltung dabei, mehr Umsatz zu generieren, indem sie den gesamten Prozess der Kreditgenehmigung und des Risikomanagements optimieren. Auf der Seite des Kreditmanagements geschieht dies, indem Teammitglieder mit digitalen Tools ausgestattet werden, die grundlegende Herausforderungen lösen, wie:

- Unfähigkeit, Konditionen der Kundenkredite angemessen zu sichern
- Unkorrekte Risikoeinschätzung bei der Unterstützung des Verkaufspersonals
- Geringe Compliance mit Kreditrichtlinien
- Unzureichende Einsicht in Kundeninformationen
- Begrenzte Fähigkeit, auf Veränderungen in Kundensituationen zu reagieren und/oder sie vorherzusehen



Rechnungsversand

Durch die Automatisierung des Versands und der Archivierung von Kundenrechnungen über jegliche Medien (ohne die Einhaltung von Vorschriften zu gefährden oder Kunden dazu zu zwingen, ihre Präferenzen zu ändern), schaffen digitale Rechnungszustellungslösungen eine wertvolle Kettenreaktion, indem sie alltägliche Herausforderungen angehen, wie zum Beispiel:

- Hohe Rechnungsstellungskosten & Fehlerraten
- Lange Verzögerungen im Forderungseingang
- Keine Nachvollziehbarkeit im Rechnungsversand
- Kundenseitiges Zögern bei der Umstellung auf elektronische Rechnungen
- Schwierigkeiten bei der Einhaltung von Vorschriften
- Gestiegene Komplexität durch die steigende Anzahl von Kreditorenportalen

„Seit der Einführung einer Lösung für den Rechnungsversand ist unsere DSO gesunken und unser ROI erreichte 342,000 \$. Das sind große Vorteile, die wir ohne die Automatisierung nicht erreicht hätten.“

Director of Operations & Acquisitions | Toshiba

Zur Success Story

Zahlungsverarbeitung

Das Fehlen von Online-Zahlungsmöglichkeiten im gesamten I2C-Zyklus (zum Beispiel bei der Vorbestellung, zum Fälligkeitsdatum oder im Forderungsprozess) erschwert es Kunden, regelmäßig fristgerechte Zahlungen zu leisten. Digitale Zahlungsabwicklungslösungen erhöhen Ihre Chancen, bezahlt zu werden, dank selbstbedienungsfähiger Online-Zahlungsoptionen auf der ganzen Welt über ein gesichertes Kundenportal, das für folgende Zwecke genutzt werden kann:

- Erhalt von Informationen aus allen Quellen & Formaten
- Verwalten von Ausnahmen
- Anpassung aller Accounts
- Schnelle Zuordnung & Abgleich mit dem ERP um Accounts korrekt zu führen

ACME PAYMENT TRANSACTION

Payment to ACME US

Payment Method

Type	Card/account number
☒ Card	xx4444
☐ SEPA	xx2606
☐ Card	xx3155

[Add a payment method](#)

Payment Timing

Choose the date to make this payment:

☐ Pay now

☒ On the due date of the invoice (or today if the due date has passed)

☐ On the following date

Payment Summary

ESKER PAYMENT ALLOCATION

This is the first time you allocate a payment made by this payer. Please carefully check that all the information is correct.

Payment from US Fact

Search

Display invoices and credit notes not available for allocation: ☐

Paid amount and invoice amount match remittance advice information.

Customer	Customer Identifier	Invoice Number	Invoice date	Due date	Days past due	Outstanding	Currency	Use
☒ View Silicom Office	52082031	4890000	03/04/2020	03/05/2020	101	14 774,41	EUR	
☒ View Stock Supply	52082032	4890001	26/04/2020	26/05/2020	78	16 344,42	EUR	
☒ View Stock Supply	52082032	4890011	07/05/2020	07/06/2020	66	14 193,06	EUR	
☒ View Silicom Office	52082031	4890019	12/05/2020	12/06/2020	61	19 628,19	EUR	
☒ View Stock Supply	52082032	4890020	12/05/2020	12/06/2020	61	12 279,27	EUR	
☒ View Silicom Office	52082031	4890033	20/05/2020	20/06/2020	53	8 992,12	EUR	
☒ View Office Division	52082020	4890050	28/05/2020	28/06/2020	45	9 921,14	EUR	
☒ View Silicom Office	52082031	4890061	31/05/2020	01/07/2020	42	10 627,03	EUR	
☒ View Warner's Advertisement	52082021	4890087	09/06/2020	09/07/2020	34	13 782,75	EUR	
☒ View Office Division	52082020	4890088	09/06/2020	09/07/2020	34	18 586,67	EUR	
☒ View ADM Inc	52082043	4890098	14/06/2020	14/07/2020	29	19 444,80	EUR	
☒ View Warner's Advertisement	52082021	4890108	18/06/2020	18/07/2020	25	14 978,44	EUR	
☒ View Silicom Office	52082031	4890109	20/06/2020	20/07/2020	23	20 596,86	EUR	

ESKER

Zahlungszuordnung

Zahlungen einzuziehen ist eine Sache. Der Versuch, Geldmittel zeitnah und effizient zuzuordnen – während man gleichzeitig mehrere Zahlungsquellen und -formate sowie unterschiedliche Datenebenen verwaltet – kann eine völlig andere Herausforderung darstellen. Automatisierungslösungen beheben dieses Problem durch die Verwendung einer Kombination aus KI-gestütztem Zahlungsabgleich und automatischer Zuordnung, um den unnötigen Aufwand und Fehler bei der Abstimmung zu vermeiden.

Aus einer einzigen Oberfläche heraus können Debitorenteams alltägliche Herausforderungen der Zahlungszuordnung meistern. Diese sind, zum Beispiel:

- Erhalt von Informationen aus allen Quellen & Formaten
- Bearbeitung von Ausnahmen
- Anpassung aller Accounts
- Schnelle Zuordnung & Abgleich im ERP, um Accounts sauber zu führen

„Die Effizienzsteigerung seit der Einführung der Zahlungszuordnung ist bemerkenswert. Von der manuellen Bearbeitung von Bankauszügen sind wir übergegangen in die Automatisierung, die nun die Schwerstarbeit übernimmt.“

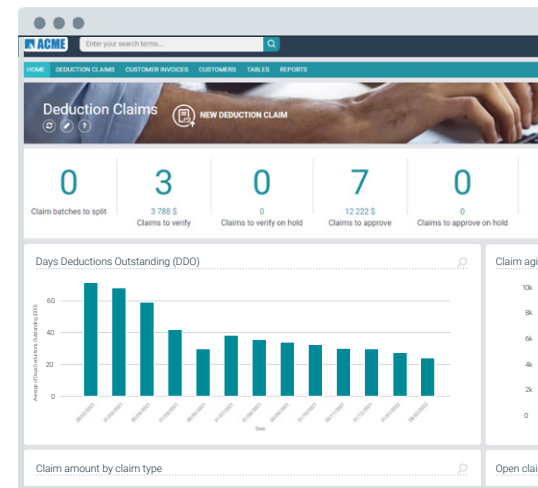
Teamleader Kreditmanagement | Fletcher Steel

Zur Success Story

Claims & Deductions

Das Identifizieren von Abzügen bei Zahlungen oder Forderungen kann auch für Debitorenteams, die in manuellen Umgebungen arbeiten, eine schwierige Aufgabe darstellen. Hierbei erweist sich die Automatisierung erneut als äußerst wirksam, um diese kritischen Prozesse zu beschleunigen und zu vereinfachen. Durch KI-gesteuerte Datenerfassung und elektronische Workflow-Funktionen können Teams Rückschläge vermeiden, wie zum Beispiel:

- Gewinnminderung
- Zeitaufwändige Nachforschungen
- Fehlen von Transparenz & Nachvollziehbarkeit
- Unkorrekte Buchhaltung



Forderungsmanagement

In Bezug auf den Umgang mit Lieferkettenverzögerungen und anderen externen Störungen gibt es für ein Unternehmen kaum effektivere Strategien als die Optimierung des Forderungsprozesses. Automatisierte Lösungen tun genau das, indem sie den Einzug mithilfe von KI-gestützten Tools organisieren und verbessern, das Debitorenteam entlasten und Echtzeit-Einblicke in wertvolle Kennzahlen und sogar die Analyse des Zahlungsverhaltens ermöglichen.

Das Resultat ist ein Prozess, der Herausforderungen löst, wie:

- Zeitnahes Beantworten von Kundenanfragen
- Kontrollieren von Zahlungsverzögerungen
- Einhalten von Kreditrichtlinien & Forderungsstrategien
- Erhalt von Transparenz zur Performance der Forderungen & Kundensituation
- Kundenbeziehungen stärken

„Die Oberfläche stellt Executive Reports und Leistungskennzahlen mit einem Klick zur Verfügung. Sie hat wirklich geholfen, unsere tägliche Leistung auf die nächste Ebene zu bringen.“

Kreditmanager | Kuriyama of America, Inc.

[Zur Success Story](#)

Erstellen Sie Ihren Case

Drei Gründe für den Start in eine digitale Zukunft

Aus Sicht wichtiger Stakeholder und Entscheidungsträger sind gute Projektinvestitionen solche, die der gesamten Organisation zugutekommen und nicht nur einer Handvoll I2C-Prozessen. Sie sind sich sehr bewusst, dass die jetzt getroffenen Entscheidungen zur digitalen Transformation langfristige Auswirkungen haben werden. Wenn Ihr Business Case nicht die Sprache der am stärksten Betroffenen spricht, besteht eine höhere Wahrscheinlichkeit, dass er auf taube Ohren stößt.

Was sind also die drei strategisch wichtigsten Gründe, die Automatisierung der Debitorenbuchhaltung zu verfolgen, um die Herzen und Köpfe zu gewinnen und den Erfolg Ihres Projekts sicherzustellen? Lassen Sie sie uns herausfinden.

Grund Nummer 1: Sie schafft ausgeglichene, proaktive & einflussreiche Angestellte in der Debitorenbuchhaltung

Obwohl manuelle Aufgaben auf Debitorenseite auf den ersten Blick harmlos erscheinen mögen, tragen sie zusammengefasst erheblich dazu bei, dass Debitorenteams mit Fehlern, Verlangsamungen und Produktivitätsverlusten belastet werden und letztendlich die finanzielle Gesundheit des Unternehmens beeinträchtigen. Im Verlauf der Erstellung Ihres Business Cases ist es von Vorteil, genau hervorzuheben, wie die Automatisierung End-to-End-Effizienzen erzeugt, wer davon profitiert und wie sich diese Vorteile auf das große Ganze auswirken.

Stärkung durch die Hilfe von KI

Das überzeugendste Argument für die Automatisierung von Debitorenteams liegt in dem Potenzial der zugrunde liegenden Technologie - künstliche Intelligenz (KI). Neben RPA und OCR integrieren digitale Lösungen oft KI-Technologien wie maschinelles Lernen, Deep Learning und Natural Language Processing (NLP) in ihre Arbeitsabläufe, um als digitale Assistenten tägliche Aktivitäten zu optimieren, Zeit zu schaffen und die Sichtbarkeit zu verbessern.

KI-Fähigkeiten, die debitorenseitig bestätigt sind

Als treibende Kraft hinter vielen Automatisierungslösungen bietet die KI-Technologie viele zukunftsweisende Vorteile, einschließlich:



Vorhersagende Analysen nutzen: Das Debitorenteam weiß, wann Zahlungen wahrscheinlich eintreffen - was Effizienz & Sichtbarkeit bei eingehenden Zahlungen & der Leistung der Debitorenbuchhaltung steigert.



Dank präskriptiver Analytik können Debitorenteams bessere Entscheidungen durch KI-gestützte Vorschläge an jedem Punkt des Entscheidungsprozesses im Forderungsprozess treffen



Durch die automatische Erfassung von Daten aus allen Debitorendokumenten wird Ihr Debitorenteam entlastet und die Effizienz Ihrer I2C-Automatisierung optimiert.

Ein weiterer bemerkenswerter Vorteil von KI-Tools ist ihre weitreichende Anwendung. Obwohl Stakeholder der Debitorenbuchhaltung ihre eigenen spezifischen Herausforderungen und Prozesse bewältigen, profitieren sie alle von den Fähigkeiten, mit denen KI ihre täglichen Aktivitäten unterstützt. Dazu gehören:

Kreditanalysten

- Sammeln, kombinieren und bewerten Sie alle internen und externen Daten, die zur Beurteilung des Kreditrisikos von Kunden erforderlich sind.
- Vorschläge für Risikokategorien, die einem Kunden entsprechend seiner Situation und den Kreditregeln/Richtlinien zugeordnet werden sollen.
- Vorschläge für Kreditrahmen, die einem Kunden entsprechend seiner Situation und den Kreditregeln/Richtlinien zugeordnet werden sollen.

Zahlungszuordnungs- & Abzugsspezialisten

- Weiterleitung eingehender Überweisungen & Ansprüche in die Lösung
- Automatische Aufteilung von Überweisungschargen oder Lockbox-Dateien
- Finden des richtigen Gegenparts zur automatischen Zuordnung von Zahlungen unter mehreren Kombinationen offener Beträge
- Vorschläge zur Zuordnung, wenn eine automatische Zuordnung nicht möglich ist

Manager in der Debitorenbuchhaltung

- Bereitstellen von Vorhersagen zu Forderungseingängen für 30/60 Tage oder länger
- Vorhersagen zum Aufwand von Forderungseinzügen auf Basis der Strategie, Kunden- & Rechnungsdaten und Zahlungsvorhersagen
- Bereitstellen von tiefgreifenden Informationen zum Kundenportfolio (erwartete Zahlungen & Risikolevel)

Forderungsspezialisten

- Bereitstellen von Zahlungsvorhersagen (per Rechnung & Reports) & erwartetem Risikolevel der Kunden
- Priorisierung von Forderungserinnerungen basierend auf dem Risikolevel (kritisch/hoch/normal)
- Vorschläge zum Zurückstellen eines Anrufs, wenn die Zahlung voraussichtlich innerhalb der nächsten drei Tage eintrifft
- Vorschläge zu schnellen Maßnahmen/Antworten auf Kundennachrichten (z. B. das Speichern eines Zahlungsversprechens, das erneute Versenden einer Rechnung oder Kontoauszugs, die Aktualisierung eines Vertrags usw.).

Zusammenarbeit vereinfacht

Eine zeitnahe Zahlung zu erhalten, ist praktisch unmöglich ohne die Fähigkeit, Informationen im Debitorenbereich zu zentralisieren und mit Teammitgliedern innerhalb und außerhalb des Forderungsprozesses zu interagieren. Dies ist ein weiterer grundlegender Vorteil von Automatisierungslösungen für die Debitorenbuchhaltung, der den Alltag der Debitorenteams vollständig verändern wird.

Sei es, einen 360-Grad-Blick auf die Kundensituation aus einem individualisierten Dashboard zu erhalten oder mit internen/externen Chat-Tools zu kommunizieren: Alles, was benötigt wird, um Sichtbarkeit zu erlangen, Informationen auszutauschen und Probleme schnell zu lösen, ist nur wenige Klicks entfernt.

Beständigkeit & Arbeitsplatzsicherheit

Verständlicherweise werden diejenigen, die Teil des Debitorenteams sind, nicht immer positiv auf die Nachricht reagieren, dass es Änderungen in Bezug auf ihre Arbeit geben wird - insbesondere wenn es sich um künstliche Intelligenz handelt. In Kombination mit wirtschaftlichen Ängsten und noch frischen Erinnerungen an die Pandemiezeit ist es nicht überraschend, dass aktuelle Studien ergeben haben, dass das Engagement bei Arbeitnehmenden mit Ängsten bezüglich der Arbeitsplatzsicherheit abnimmt.²

Glücklicherweise spielen Automatisierungslösungen eine wichtige Rolle bei der Beschwichtigung vieler dieser Ängste. Sie helfen nicht nur den Angestellten in der Debitorenbuchhaltung, Mehrwert für ihr Team zu schaffen (und damit weniger ersetzbar zu sein). Sie stellen dem Unternehmen zudem selbst eine starke, moderne und digitale Grundlage zur Verfügung, die es viel einfacher macht, wettbewerbsfähig zu bleiben und bei zukünftigen Störungen widerstandsfähig zu sein.

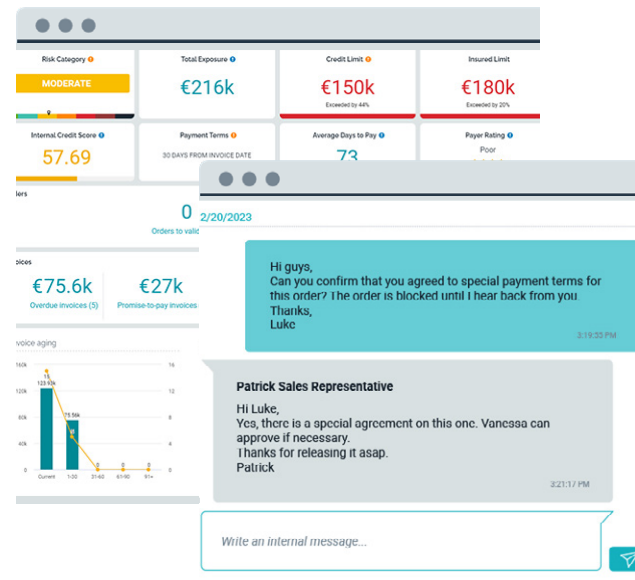
Grund Nr. 2: Es hilft der Abteilung des CFO Bestleistungen abzuliefern

Zu behaupten, dass die Abteilung des CFO ein integrierter Bestandteil einer Organisation ist, scheint fast unzureichend. Das Büro des CFO muss traditionelle Finanzaufgaben mit dem Schaffen von Mehrwert und der Umsetzung von Strategien in der gesamten Unternehmensstruktur in Einklang bringen. Darüber hinaus findet dieser Balanceakt in einer Umgebung statt, die von anhaltenden Risiken, drohender Unsicherheit und einer rasanten Beschleunigung digitaler Technologien geprägt ist.

Angesichts eines so breiten und vielfältigen Aufgabenspektrums sucht die Abteilung des CFOs nach digitalen Investitionen, die nicht nur unmittelbare Vorteile bringen, sondern auch mit dem Tempo des Wandels mithalten können. Automatisierungslösungen für die Debitorenbuchhaltung passen hier perfekt - sie helfen dem Büro des CFO, die bestmögliche Version von sich selbst zu sein, indem sie die Anliegen und Funktionen optimieren, die ihm am wichtigsten sind, einschließlich:

Optimierung des Betriebskapitals

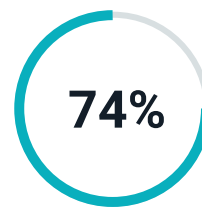
Ein gesundes Betriebskapital ist für das Überleben eines Unternehmens jetzt wichtiger denn je. Natürlich spielt die Debitorenbuchhaltung eine entscheidende Rolle in diesem Prozess. Eine der Möglichkeiten, wie die Automatisierung der Debitorenbuchhaltung dabei hilft, den vorhandenen Bargeldbestand zu erhöhen, besteht darin, die DSO (Days Sales Outstanding) durch einige der zuvor erwähnten KI-Technologien zu reduzieren. Durch die Beseitigung der manuellen Engpässe, die die DSO verlangsamen, können Unternehmen Bargeld schneller einziehen und vor allem schneller nutzen. Darüber hinaus erleichtern digitale Lösungen die Überwachung der Kundenbonität und die Kommunikation mit Kunden erheblich. Dies trägt alles zu einer stärkeren Position im Betriebskapital und mehr Chancen für Wachstumsinvestitionen bei.



Bindung von Talenten

Die Abteilung des Finanzvorstands versteht, dass man ohne die Fähigkeit, Top-Talente zu halten und anzuziehen, nicht wettbewerbsfähig sein kann. Es sollte auch daran erinnert werden, dass manuelle Aufgaben, langwierige Einarbeitungsprozesse und das Fehlen von Karriereentwicklungsoptionen für die meisten Arbeitnehmenden sowohl innerhalb als auch außerhalb ihrer Organisation Ausschlusskriterien sind.

Durch die Automatisierung der wenig wertschöpfenden, monotonen Aufgaben in der Debitorenbuchhaltung können CFOs sichergehen, dass neue Mitarbeitende die Einarbeitung in internes Wissen nicht erst beherrschen oder wochenlange Schulungen durchlaufen müssen, um einen Beitrag zu leisten - sie können von Anfang an produktiv sein und sofort einen Effekt erzielen. Darüber hinaus erleben Angestellte eine größere berufliche Erfüllung und Karriereentwicklung, da ihre Arbeitszeit entlastet wird, um wertvollere Tätigkeiten zu verfolgen.

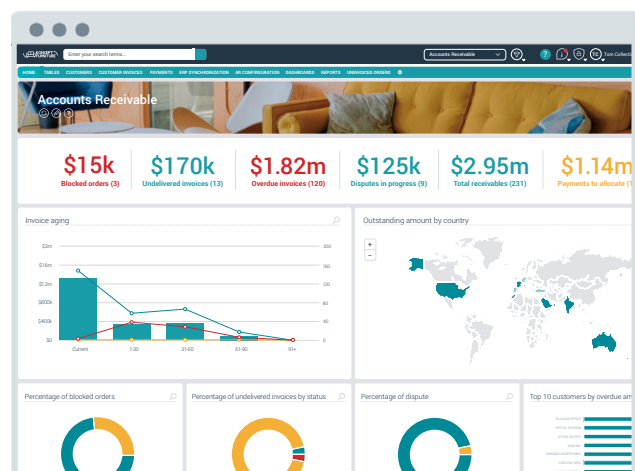


der CFOs benennen „Arbeitsqualität/Verfügbarkeit“ als das dringlingste Bedenken für ihr Unternehmen.²

Sichtbarkeit & Management von Cashflow

Die zunehmend globale Zusammensetzung der heutigen Organisationen - oft mit einer Vielzahl von Sprachen, Standorten, Compliance-Standards usw. - macht es noch notwendiger für die Debitorenteams, nicht nur enger mit anderen Abteilungen zusammenzuarbeiten, sondern der Abteilung des CFO auch verschiedene Grade an Transparenz zu bieten, um langfristige Entscheidungsfindung und Prognosen zu verbessern.

Um diese Art von Transparenz zu erreichen, bieten Automatisierungslösungen für die Debitorenbuchhaltung Echtzeitanalyse-Kennzahlen und individuell angepasste Dashboards zur Einsicht in den täglichen Fortschritt bis zur Leistungsüberwachung bis hin zu prognostizierten Ergebnissen. Dies ermöglicht der Abteilung des Finanzvorstands den sofortigen Zugriff auf die Daten, die benötigt werden, um die finanziellen Funktionen des Unternehmens und die Zukunft effektiv zu überwachen.



Weltweite Einhaltung von Vorschriften & Risikominderung

Neben den lokalen Anforderungen an die elektronische Rechnungsstellung und den sich rasch entwickelnden Technologien sollte das Büro des CFO auch aufmerksam auf die staatlichen Vorschriften achten, die in Kürze in Kraft treten werden (z.B. die verpflichtende elektronische Rechnungsstellung für alle B2B-Transaktionen in mehreren Ländern Europas in den kommenden Jahren).

Automatisierungslösungen für die Debitorenbuchhaltung können diese oft überwältigende Aufgabe erleichtern, indem sie Unterstützung für die elektronische Rechnungsstellung an öffentliche Verwaltungen in Europa bieten, die Compliance in jedem Format und auf jeder Plattform ermöglichen (einschließlich PEPPOL) und die Archivierung von E-Rechnungen vollständig mit der EU-Richtlinie und den regulatorischen Rahmenbedingungen in Einklang halten.

Die meisten Lösungen für die Debitorenbuchhaltung speichern auch eine vollständige Prüfspur (Audit Trail) jedes Berührungspunkts. Dies schafft Einblicke in wer was, wann und wo getan hat und bietet die Möglichkeit, zu überwachen, ob die erforderlichen Überprüfungen und Validierungen durchgeführt wurden. Eine Aufzeichnung aller Änderungen an den Rechnungsdaten wird aufbewahrt, sodass keine Modifikationen ohne Rückverfolgbarkeit vorgenommen werden können.

Smarter Wachstum & Widerstandfähigkeit des Unternehmens

Es gibt kein Entkommen aus der Realität, dass Störungen höchstwahrscheinlich kein vorübergehendes, sondern ein dauerhaftes Hindernis in den kommenden Jahren für die Abteilungen der Debitorenbuchhaltung sind. Daher ist es entscheidend, dass die "oberflächlichen" betrieblichen Vorteile, die durch die Automatisierung der Debitorenbuchhaltung erzielt werden, auch langfristige strategische Vorteile bieten. Andernfalls ist die Investition einfach nicht lohnenswert für die Abteilung des Finanzvorstands. Eine gute Möglichkeit, zu sehen, wie digitale Lösungen die Grundlage für diese Art von nachhaltiger Widerstandsfähigkeit legen, bietet diese Darstellung:



Mobiles Arbeiten

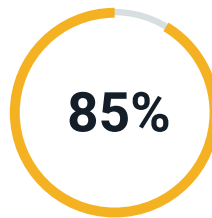
Eine weitere wertvolle Funktion, die in vielen Automatisierungslösungen oft standardmäßig enthalten ist, ist die mobile Anwendung. Dazu kann der Zugriff auf auftragsbezogene Kennzahlen und die Überwachung von Leistungen unterwegs bis hin zur Verwendung durch Vertriebsteams im Außendienst und Kunden, um Bestellungen außerhalb des Büros aufzugeben und zu verfolgen, gehören - alles betriebliche Effizienzen, die erheblich dazu beitragen, das Ziel der Geschäftsleitung, den Cashflow zu optimieren und eine flexiblere Belegschaft zu ermöglichen, zu erreichen.

Kundenerfahrung (CX)

Einige Führungskräfte können den Ruf haben, starr zu sein, wenn es um den Kundenservice und die Kundenerfahrung (CX) ihrer Organisation geht, wobei sie einen übermäßigen Wert auf die "persönliche Note" legen, die ihre Techniken zur Problembewertung definiert. Für sie wird Technologie wie Automatisierung (insbesondere KI) als Hindernis für eine gesunde Beziehung zwischen Unternehmen und Kunden betrachtet. Es ist jedoch wichtig im Auge zu behalten, dass Automatisierung diese Dinge nicht ersetzt oder behindert, sondern sie verbessert.

Es gibt einen Grund, warum kundenorientierte Strategien in Organisationen heutzutage oft als Notwendigkeit angesehen werden: Eine unterdurchschnittliche Kundenerfahrung hat sehr reale Auswirkungen auf die Kundenbindung und den Wettbewerbsvorteil. Die Kundenerfahrung (CX) basiert auf den Interaktionen der Kunden mit verschiedenen Teams in einer einzigen Organisation. Jede Lücke oder Verzögerung im Kundenserviceprozess (und im gesamten Order-to-Cash-Zyklus) gefährdet diese Erfahrung.

Automatisierung soll die Lücken füllen, die zu einer unzureichenden Kundenerfahrung führen, indem sie eine einzige Cloud-Plattform bereitstellt, die Geschwindigkeit, Genauigkeit, Transparenz, Zugänglichkeit und Zusammenarbeit an jedem Berührungspunkt in der Kundenreise erhöht.



der Unternehmenskunden sagen, dass die Kundenerfahrung, die ein Unternehmen bietet, genauso wichtig ist wie seine Produkte oder Dienstleistungen.³



Grund Nr. 3: Die Vorteile reichen weit über die Debitorenbuchhaltung hinaus

Die Debitorenbuchhaltung existiert nicht isoliert; Sie ist vielmehr Teil eines größeren Ökosystems, das den Erfolg in der gesamten Organisation fördert. Im Folgenden sind einige der wichtigsten Abteilungen aufgeführt, die an Automatisierungsprojekten in der Debitorenbuchhaltung beteiligt sind.

Vertrieb

Wenn die Debitorenprozesse langsam, ineffizient und nicht responsiv sind, kann es für Vertriebsmitarbeitende sehr schwierig sein, die Kundenloyalität aufrechtzuerhalten, damit Kunden auch in Zukunft mit ihnen zusammenarbeiten. Wenn es gelingt, eine so wichtige Abteilung wie den Vertrieb von dem Nutzen des Projekts zu überzeugen, trägt dies wesentlich dazu bei, die Genehmigung zu erhalten. Daher ist es eine gute Idee, einige der Vorteile, die die Automatisierung der Debitorenbuchhaltung für den Vertrieb mit sich bringt, in Ihren Business Case aufzunehmen. Dazu gehören:



Zufriedene Kunden

Je zufriedener die Kunden sind, desto mehr Geld verdienen Sie. Wenn Kunden Selbstbedienungstools wie ein Online-Supportportal zur Verfügung stehen, um Streitigkeiten schnell zu klären, Zahlungen zu leisten, Rechnungen und Kontoauszüge einzusehen, sind sie eher bereit, Stammkunden zu werden.



Weniger rechnungsbezogene Anrufe

Vertriebsmitarbeitende sind oft die erste Anlaufstelle für Kunden, die Antworten auf ihre Fragen zu Rechnungen oder Konten suchen. Automatisierungslösungen für die Debitorenbuchhaltung setzen Kunden mit den richtigen Mitarbeitenden in Kontakt, um sicherzustellen, dass Vertriebsmitarbeitende nicht von ihren Aufgaben abgehalten werden.



Erhöhte Produktivität

Vertriebsmitarbeitende sind eine natürliche Anlaufstelle für Kunden, die Antworten auf ihre Fragen zu Rechnungen oder Konten suchen. Automatisierungslösungen für die Debitorenbuchhaltung stellen sicher, dass Kunden mit den richtigen Mitarbeitenden in Kontakt treten, um zu garantieren, dass Vertriebsmitarbeitende nicht von ihren Aufgaben abgezogen werden.



Bessere Einblicke in den Kundenstatus

Mit sämtlicher Kundenkommunikation und Rechnungs-/Kontoinformationen, die an einem Ort erfasst und leicht verfügbar sind, können Vertriebsteams problemlos detaillierte Einblicke in Kundenkonten gewinnen und dazu beitragen, die Auszahlung von Provisionsschecks zu beschleunigen.



Beschleunigte Provisionsauszahlungen

Online versandte E-Mails zur Zahlungserinnerung und automatische Zahlungsoptionen können in Automatisierungslösungen für die Debitorenbuchhaltung verwendet werden, um Kunden zur schnelleren Zahlung zu ermutigen - was zu mehr Einnahmen für das Vertriebspersonal führt.



Verbesserte Koordination

Da der Vertrieb Kundenberichte erhalten und bestimmte Informationen mit dem Team der Debitorenbuchhaltung teilen kann, können Aktionen besser auf einen bestimmten Kunden abgestimmt oder eine bestimmte Situation gehandhabt werden (z.B. den Forderungsprozess bei einem Kunden im Streitfall aussetzen).

Kreditorenbuchhaltung

Die Verbindlichkeiten und die Forderungen sind im Wesentlichen zwei Seiten derselben Medaille: Wie viel Sie zahlen und wie viel Sie schulden, sind gleichermaßen wichtig für die Kreditwürdigkeit des Unternehmens und die finanzielle Gesundheit insgesamt. Eine schlechte Verwaltung von einem der beiden kann sich nachteilig auf den Kredit des Unternehmens und Entscheidungen im Zusammenhang mit der Liquiditätslage auswirken. Und obwohl die beiden Abteilungen nicht notwendigerweise eine 1-zu-1-Verbindung haben, ist ein optimierter Debitorenprozess in den Augen einiger wichtiger Interessengruppen, insbesondere des Finanzvorstands (CFO), genauso wichtig wie ein optimierter Kreditorenprozess.

Aus dieser Perspektive betrachtet, macht die Automatisierung nur eines Teils des Cash Conversion Cycle eine Organisation anfällig für Prozesseffizienzen, die den Cashflow direkt beeinträchtigen. Deshalb sollten Kreditoren und Debitoren ganzheitlich betrachtet werden: Die Automatisierung beider Abteilungen verkürzt nicht nur den Cash Conversion Cycle, indem sie Silos abbaut, sondern erleichtert weitere finanzielle Vorteile, indem sie hilft:



Unnötige Kosten abzubauen
(Mahngebühren, Lagerhaltungskosten etc.)



Metriken zu beleuchten, die
Forderungsvorhersagen beeinflussen



Engpässe zu vermeiden, die das
Forderungsmanagement und die
Zahlungszuordnung verlangsamen



Das Betrugsrisiko und
Nichteinhaltung von Vorschriften zu
reduzieren

Kundenservice

Es ist kein Geheimnis, dass optimierte Kundenbetreuungsprozesse dem Debitorenbuchhaltungsteam positiv zugutekommen. Je schneller Aufträge bearbeitet, Anfragen beantwortet und Reklamationen beantwortet werden können, desto besser ist es für den flüssigen Ablauf des Invoice-to-Cash-Prozesses (I2C) und den Unternehmenscashflow. Umgekehrt kann Exzellenz auf der Seite der Debitorenbuchhaltung auch Auswirkungen auf das Kundenserviceteam haben.

Zum Beispiel, wenn Rechnungen korrekt und pünktlich zugestellt werden, wenn Kunden eine Vielzahl globaler Online-Zahlungsoptionen haben, wenn Fragen einfach über gemeinsame Chat-Tools gestellt werden können und schließlich, wenn das Einhalten von Zahlungen dank strategisch getimter Erinnerungen erleichtert wird, profitiert der Kundenservice. Weniger umstrittene Streitfälle bedeuten weniger eingehende Anrufe, was letztendlich zu einer besseren Kundenerfahrung führt.

IT

Zweifellos hat die IT-Abteilung ihre eigene Liste an Prioritäten und Bedenken hinsichtlich jeder neuen Lösung, die in der Organisation implementiert wird. Wenn sie nicht in die Entscheidungsfindung miteinbezogen werden oder ihre Bedürfnisse unbeachtet bleiben, wird Ihre Initiative für die Debitorenbuchhaltung nicht die notwendige Unterstützung erhalten, um voranzukommen. Das Letzte, was eine IT-Führungskraft oder leitende Entscheidungstragende möchte, ist eine neue Lösung, die die bestehende Infrastruktur in irgendeiner Weise stört.

Glücklicherweise können erstklassige Automatisierungslösungen jede Situation bewältigen, indem sie die Debitorenbuchhaltung nahtlos mit Ihrer bestehenden Unternehmensumgebung verbinden und sich in jedes ERP-System oder jede Unternehmensanwendung integrieren.

Zusammenfassung

Die Checkliste für Ihren Business Case vervollständigen

Die Vorteile für die Automatisierung der Debitorenbuchhaltung sind möglicherweise noch nie so groß gewesen. Aber Veränderungen einzuleiten - insbesondere in Zeiten der Unsicherheit und Instabilität - kann ein steiler Weg sein, da Ihr Projekt eines von vielen ist, das um Zustimmung und Budget innerhalb der Organisation konkurriert. Die in diesem Whitepaper skizzierten Strategien sollen dazu dienen, das Fundament Ihres Automatisierungswissens zu stärken und Schlüsselinteressengruppen davon zu überzeugen, Ihr Projekt ganz oben auf ihre Aufgabenliste zu setzen.

Zum Abschluss finden Sie hier einige zusätzliche Maßnahmenempfehlungen, die vor der Erstellung Ihres tatsächlichen Business Cases empfohlen werden. Viel Erfolg!

Definieren Sie Ihre Ziele

Dies kann beinhalten, welche Art von Lösung Sie verfolgen möchten, ob Sie über die Debitorenbuchhaltung hinaus automatisieren möchten oder die konkreten Probleme auflisten, die Sie angehen möchten. Seien Sie klar und präzise und kommunizieren Sie ohne Mutmaßungen oder Fachjargon.

Untermauern Sie es mit Daten

Sie können den ganzen Tag lang erklären, warum eine automatisierte Lösung gut für das Geschäft ist, aber die oberste Führungsebene wird messbare Daten benötigen, um ihre Entscheidung zu rechtfertigen. Eine effektive Strategie besteht darin, Ihre aktuellen KPIs in der Debitorenbuchhaltung mit "Best-in-Class"-Prozessen zu vergleichen.

Seien Sie vorhersehend

Beschreiben Sie Ihre Vision für die Zukunft, indem Sie Einblicke geben, was Ihre Abteilung mit Automatisierung erreichen könnte. Dies kann viel umfassen: Angefangen bei wie viel schneller Sie Bestellungen in drei Monaten bearbeiten werden, bis hin zu Verbesserungen Ihrer KPIs in drei Jahren.

Beraten Sie sich mit Stakeholdern

Offensichtlich ist die Unterstützung der leitenden Entscheidungsträger das Endziel. Die Zeit, die für Gespräche mit den direkt betroffenen Personen und Abteilungen aufgewendet wird, darf dabei nicht vernachlässigt werden. Dazu gehören Debitorenbuchhaltende, Vertriebsmitarbeitende, die IT und mehr.



Was sollte Ihr Business Case enthalten?

Wie Ihr Business Case gestaltet, angeordnet und präsentiert wird, ist völlig subjektiv. Wenn es jedoch an der Zeit ist, damit voranzukommen, gibt es einige wesentliche Elemente, die enthalten sein sollten, wie zum Beispiel:

- Beschreibung Ihrer aktuellen Strategien im Kundenservice
- Beschreibung, wie die vorgeschlagene Automatisierungslösung diese Strategien unterstützen kann
- Erwarteter ROI & verbesserte Kennzahlen durch das Projekt
- Geplanter Zeitrahmen, Kosten & potentielle Risiken

Hallo, wir sind Esker

Esker ist eine globale Cloud-Plattform gegründet im Jahr 1985, die entwickelt wurde, um strategischen Mehrwert für Führungskräfte in den Bereichen Finanzen, Beschaffung und Kundenservice zu schaffen und die Zusammenarbeit zwischen Unternehmen zu stärken, indem sie die Prozesse von der Beschaffung bis zur Bezahlung (Source-to-Pay, S2P) und von der Auftragserteilung bis zum Zahlungseingang (Order-to-Cash, O2C) automatisiert.



38

Jahre Erfahrung mit >20 Jahren Fokus auf Cloud-Lösungen



1,000+

Angestellte und >850k User & >1,700 Kunden weltweit



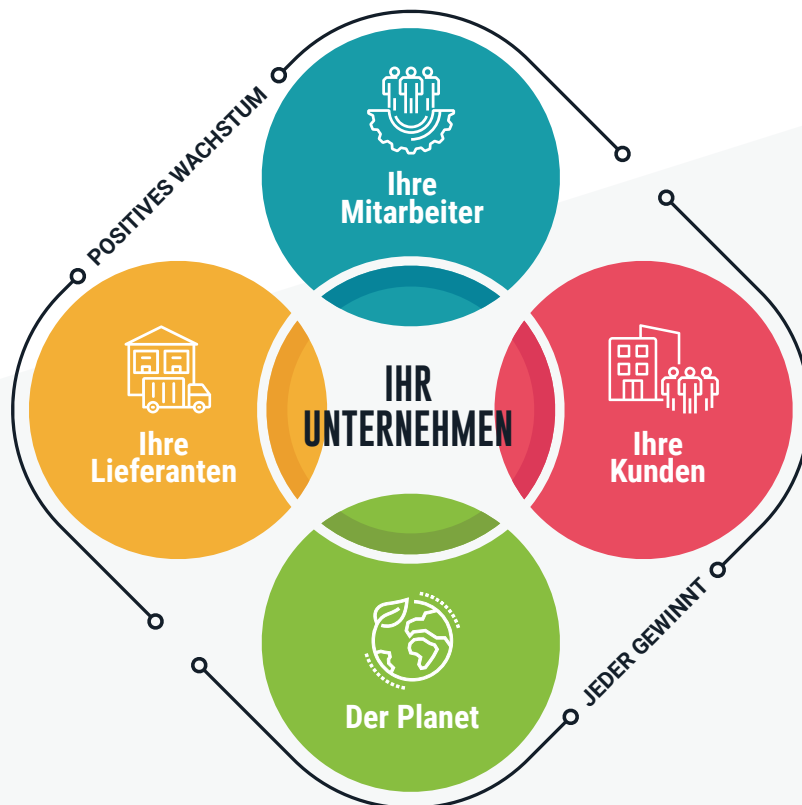
15

Standorte weltweit mit Hauptsitzen in Lyon, Frankreich & Madison, USA



€159.3

Millionen Euro Umsatz in 2022, mit über 90% Verkäufen im SaaS-Bereich



Unternehmenserfolg ist am besten, wenn er geteilt wird

Bei Esker glauben wir, dass der einzige Weg, um echte und sinnvolle Veränderungen herbeizuführen, durch ein Wachstum führt, das für alle von Vorteil ist. Das bedeutet, geschäftlichen Erfolg zu erzielen, der nicht auf Kosten einzelner Personen, Abteilungen oder Unternehmen geht - alle gewinnen! Deshalb ist unsere KI-gesteuerte Technologie darauf ausgerichtet, alle Beteiligten zu stärken und die langfristige Wertschöpfung zu fördern.

Quellen:

- 1 [The B2B Buying Journey: The B2B buying process has changed, has your sales strategy?](#), 2019. Gartner.
- 2 [Data & Results – Q3 2021: Cost Pressures Mount Amid Widespread Supply Disruption and Labor Shortages](#), October 14, 2021. The CFO Survey.
- 3 [State of the Connected Customer \(4th Edition\)](#), 2020. Salesforce.

