

Ebook

Das Claims & Deductions Puzzle lösen

Wie Automatisierung alle Teile zusammensetzt,
um das große Ganze sichtbar zu machen



Inhaltsverzeichnis

Einleitung.....	3
Warum effizientes Management von Claims & Deductions wichtig ist.....	4
Den Prozess für Claims & Deductions überarbeiten	8
Kanten schärfen - nicht abrunden.....	9
Erfolgsstory: Internationaler Kosmetikhersteller.....	12
Erfolgsstory: GBFoods.....	13
Was bei einer Lösung für Claims & Deductions zählt	14
Claims & Deductions erfolgreich meistern.....	16
Über Esker.....	17

Einleitung

Was sind Claims & Deductions?

Sobald Sie eine Rechnung für ein Produkt oder eine Dienstleistung versenden, die Sie verkaufen, besteht die Möglichkeit, dass die Käufer nicht den gesamten Rechnungsbetrag begleichen. Es gibt eine Vielzahl an Gründen, warum das passiert. Diese können jedoch in zwei Hauptkategorien eingeteilt werden: Erwartete und unerwartete Minderungen.

Wer verwaltet Claims & Deductions?

Üblicherweise erkennt die Buchhaltung eine Minderzahlung zuerst und die unkomplizierten Fälle durchlaufen eine einfache Überprüfung, um sie als valide oder nicht valide einzustufen. Unerwartete Abzüge durchlaufen oftmals den Customer Service, bevor sie weiter eskaliert werden und eine Kettenreaktion auslösen, die zu einer Einigung führt, wie etwa eine Gutschrift oder eine korrigierte Zahlung.



Warum ein effizientes Management von Claims & Deductions wichtig ist

Das Chaos der manuellen Zuordnung von Diskrepanzen

Erwartete und valide Minderzahlungen hin oder her, Diskrepanzen zwischen in Rechnung gestellten Forderungen und tatsächlichen Zahlungen müssen kommuniziert werden. Je nach Art der Abweichung werden verschiedene Prozesse angestoßen:

Handelspromotions

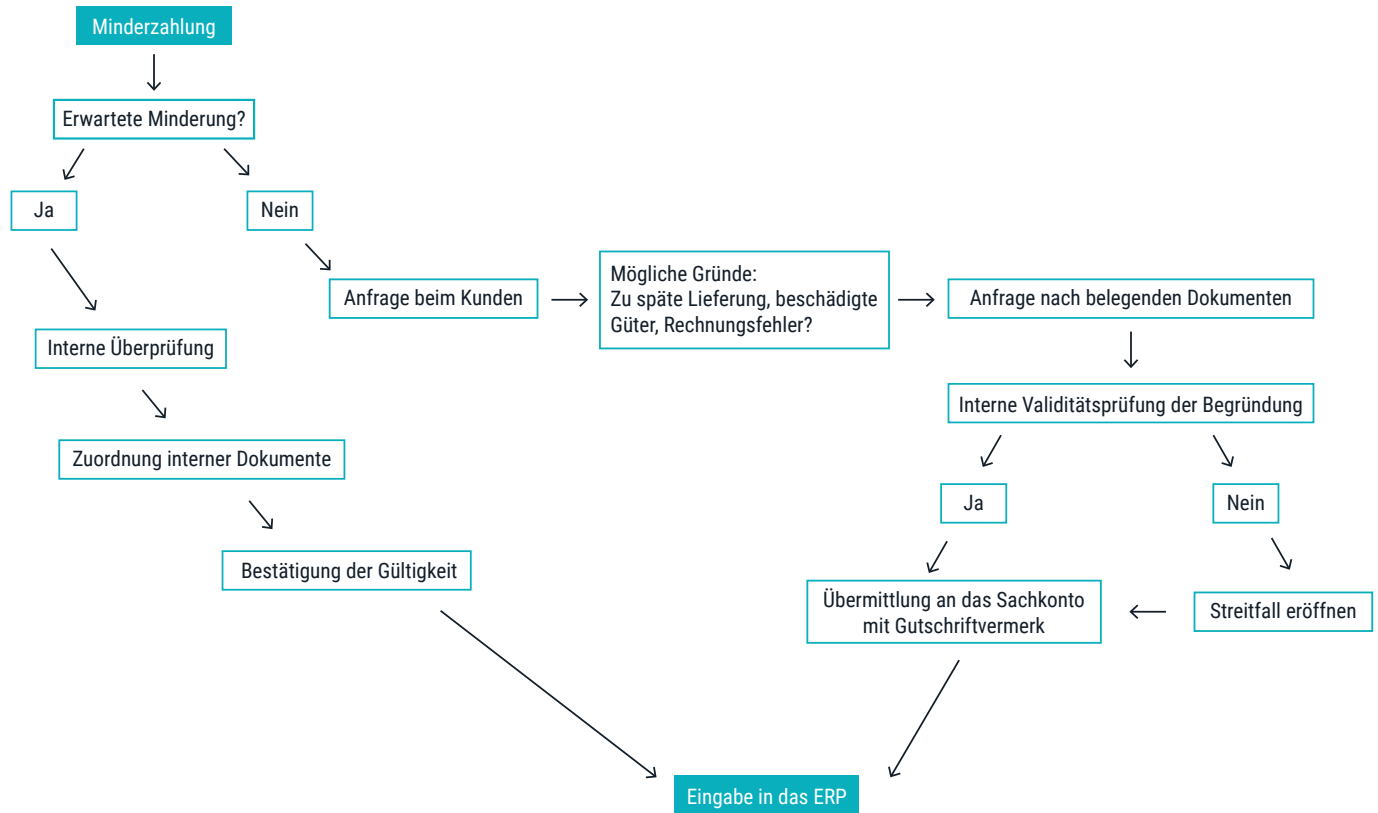
- Frühzahlerrabatte oder marketing-gesteuerte Preisnachlässe: Diese benötigen lediglich eine einfache Gegenkontrolle und können zusätzlich durch weitere Dokumente aus anderen Quellen validiert werden.

Unerwartete Minderzahlungen

- Zu klären, warum eine Minderzahlung geleistet wurde, bedeutet, den Kunden zu kontaktieren und gegebenenfalls weitere Informationen aus anderen Abteilungen, wie Vertrieb, der Lieferkette oder dem Kundenservice, einzuholen.



Ein manueller Prozess zur Auflösung von Unstimmigkeiten sieht in etwa so aus:



Ein ständiger Ressourcenfresser

Unerwartete Diskrepanzen Prozessmanagement zu nennen, ist tatsächlich sehr beschönigt. Da wir über unerwartete Fälle der Minderzahlung sprechen, macht dieser eher undurchsichtige Mechanismus die Ressourcenplanung fast unmöglich.

Die Auswirkungen sind beachtlich:

- Performance Benchmarks der Finanzbranche, wie Umsatz- und Cashflow-Prognosen, werden hierdurch oft negativ beeinflusst.
- Eine Forderung nachzuverfolgen und zu klären kann Wochen in Anspruch nehmen und diese Leistung sollte umsatzstarken Großkunden vorbehalten sein.
- Angehäufte Abschreibungen verschlingen die Gewinnmargen.



Die Nachteile von Abschreibungen

Einen nicht autorisierten Anspruch aufzuklären, kann laut einer Studie des IOFM mit bis zu 300 USD für Zeit und Ressourcen zu Buche schlagen¹. Es ist ein offenes Geheimnis, dass diese Tatsache manche Unternehmen dazu verleitet, die Rechnungen regelmäßig um knapp unter die durchschnittliche Untergrenze von 188 € zu mindern, weil sie davon ausgehen, dass dieser Betrag einfach abgeschrieben wird anstatt ihn nachzuverfolgen.

**Abzüge durch
den Handel
machen 2 %
des Umsatzes
aus²**

**Bis zu 20 % der
Händlerabzüge
sind
anfechtbar³**

**Der Verlust
an Marge
beträgt laut
IOFM 3,7 %¹**

Manuell bearbeitete Minderungen bringen eine Vielzahl an Komplikationen mit sich, die die Arbeitskraft und Ressourcen, wie auch die Produktivität negativ beeinflussen. Die Zeit, die benötigt wird, um Minderzahlungen zu bearbeiten, kann de facto dazu genutzt werden, Umsatz aufzubauen, anstatt Außenstände aufzuklären, die eigentlich bereits gebucht sind.

¹ IOFM. How Automating the Management of Customer Deductions Reduces Time, Complexity and Cost in Accounts Receivable. 2018

² IOFM. How Automating the Management of Customer Deductions Reduces Time, Complexity and Cost in Accounts Receivable. 2022

³ INMAR Intelligence. How to Build an Expert Deductions Management Strategy. 2022



Den Prozess für Claims & Deductions überarbeiten

Prävention ist die beste Medizin

Wir alle kennen diese grundlegenden Gesundheitstipps: Ausreichend Wasser, Bewegung, gesunde Ernährung und ein erholsamer Schlaf. Alleine diese zu befolgen beugt bereits vielen medizinischen Problemen vor.

In der Welt der Abzugsforderungen bedeutet dies:

- a) Zuerst alles Mögliche dafür zu tun, um Abzüge bereits im Vorfeld zu verhindern
- b) Schnellstmögliches Verarbeiten, Überprüfen und Klären der Minderungen, sobald diese auftreten

Die Verwaltung und das Controlling von Minderzahlungen und Diskrepanzen, sobald diese auftreten, erlaubt es Ihrem Unternehmen, den legitimen Umsatz zu erfassen und zu verifizieren. Gleichzeitig bleibt Ihre Kundenbeziehung stabil, da die Antwortzeiten gering sind. Eine zeitnahe Aufklärung ist essentiell, um die DDO (Days Deductions Outstanding) und DSO (Days Sales Outstanding) zu minimieren.

Minderungen vorzubeugen beinhaltet:

- Die Verbesserung der Bestellgenauigkeit
- Das Einbeziehen anderer Abteilungen in den Bestell- und Rechnungsprozess von Beginn an (indem alle relevanten Dokumente von allen Beteiligten einfach einzusehen sind)
- Die Verbesserung der Kommunikation mit den Kunden
- Die Nutzung von Analytik zur Optimierung der Prozesse zur Minderungsprävention

Abschläge zu klären beinhaltet:

- Ein Fokus auf die zeitnahe Überprüfung und stringentes Follow Up
- Die Fähigkeit, schnell zugehörige Dokumente zu sammeln und abzurufen
- Eine abteilungsübergreifende Kommunikation und Zusammenarbeit
- Die Optimierung von Reportings und Analytik
- Eine fortdauernde Kommunikation mit den Kunden
- Die Klärung der Minderung (beispielsweise durch Annahme oder Ablehnen von Forderungen)
- Das Anlegen einer Abschlags-Notiz das Abschreiben des Betrags und die Übermittlung der Informationen in das ERP

Kanten schärfen - nicht abrunden

Lassen Sie sich durch die KI-gestützte Automatisierung bei der Zentralisierung, Kommunikation und Datenanalyse unterstützen

Wir haben gesehen, dass die manuelle Verarbeitung jeder einzelnen Minderung dazu führen kann, dass sie mehr kostet als sie einbringt. Die Automatisierung von Claims & Deductions verhindert monotone und fehleranfällige Tätigkeiten und fördert gleichzeitig die Beilegung dieser Fälle. Eine Automatisierungslösung, die mit Technologien wie künstlicher Intelligenz, Machine und Deep Learning, Datenerkennung und Robotic Process Automation (RPA) ausgestattet ist, kann die Arbeit an minder geleisteten Zahlungen auf ein Minimum reduzieren. KI ist zum einen sehr hilfreich in der Rechnungsverarbeitung (I2C = Invoice-to-Cash) und zum anderen verbessert sie die Zuverlässigkeit des Bestellprozesses im Order-to-Cash-Kreislauf (O2C).

Information zentralisieren

Da nicht alle Abläufe bei Kunden einem festen Schema folgen, gehen Bestellungen, Anfragen und Forderungen über viele verschiedene Kanäle ein. Zudem machen es interne Systemquellen, wie das ERP und TPM, beinahe unmöglich, alle für die Verarbeitung nötigen Informationen effektiv zu sammeln und zu tracken.

Um jeden Fall effizient abzuwickeln, hilft es sehr, einen Schritt rückwärts zu machen und die Situation zu bewerten. Dies geschieht durch:

- Das Sammeln und Zentralisieren aller nötigen Informationen
- Das Aufsetzen von Verfahren für die verschiedenen Situationen
- Die Kommunikation mit anderen zur Problemlösung

Text- und optische Zeichenerkennung (Optical Character Recognition, OCR), sowie die Datenextraktion, können die Schwerstarbeit der Datenzentralisierung durch Aggregation stemmen:

- Datenerfassungsfunktionen, die Claims & Deductions identifizieren, egal über welchen Kanal sie eingehen (E-Mail, Anhang, Fax, PDFs, oder von Portalen abgerufen)
- Eine Triage-Funktion, die Forderungen automatisch erkennt und sie dem zuständigen Teammitglied zuordnet
- Automatisches Lernen und Teaching trainiert die KI zu optimierter Genauigkeit bei jedem Eingang eines neuen Falls

Effektiv kommunizieren

Es bedarf oftmals weiterführender Informationen, um zu bestätigen, dass eine Zahlung berechtigt gemindert wurde. Das heißt für den Bearbeiter oder die Bearbeiterin, mehrere Touchpoints aufzurufen, um zu klären, was in dem spezifischen Fall passierte und daraufhin eine Entscheidung zu treffen. Ein passendes und anpassbares Kommunikationssystem, das in eine Automatisierungslösung integriert ist, verkürzt diese Forschungsreisen aus zahlreichen E-Mails hin zu einem einzigen, vereinheitlichten und nachverfolgbaren Prozess und fördert dadurch eine reibungslose Kollaboration.

Intern

- So wird ein einfacher und praktischer Kanal bereit gestellt, um mit Vertrieb, Buchhaltung, Logistik, der Debitorenbuchhaltung und dem Kundenservice gemeinsam auf Ursachenfindung zu gehen
- Eine schnelle Genehmigung für Abschreibungen und die Möglichkeit, Streitigkeiten an höhere Ebenen zu eskalieren

Extern

- Rechnungen können schnell über den präferierten Empfangskanal des Kunden versandt werden
- Anfragen zur Zusendung von weiterführenden Dokumenten zum Streitfall können direkt an den Kunden gesandt werden
- Kunden können direkt über Annahme - oder auch nicht - der Forderung informiert werden



Den Workflow kontrollieren

Ein stimmiges Paket verschiedener KI- und RPA-Technologien erfasst und verifiziert Daten aus Dokumenten, bestimmt passende Workflows und verbindet die Schnittstellen verschiedener Dokumente und Informationen. Eine Datenübertragung in das ERP ist ebenfalls möglich. Workflows zur Genehmigung stellen sicher, dass die richtigen Personen die zu klärenden Fälle abzeichnen, um sie weiter zu bearbeiten. Eine unternehmensinterne Chatfunktion lädt die richtigen Personen zur richtigen Zeit ein, Vorfälle informell und schnell zu lösen. Eingehende Daten mit intelligenter Automatisierung zu erfassen, zu klären und zu organisieren, hat viele Vorteile:

- Stimmen Sie weiterführende Dokumente mit offenen, geminderten Debitorenrechnungen ab
- Verarbeiten Sie Handelspromotions und Price-Offs, indem Beträge und Daten automatisch verifiziert und gültige Nachlässe genehmigt werden
- Verwalten Sie Genehmigungen zur Warenrücksendung (Return Merchandise Authorisations, RMAs) für beschädigte oder fehlende Ware automatisch
- Automatisieren Sie monotone Tätigkeiten, wie die Zentralisierung und den Zugriff auf Informationen über mehrere Portale
- Harmonisieren Sie Informationen mit dem ERP durch identifizierbare Codes für alle Typen von Minderungsforderungen (Promotions, Fehlmengen, beschädigte Ware)

Analysieren und Lernen

Einer der größten Vorteile der KI-Technologie ist, dass sie Analytik und Business Intelligence zur Verfügung stellen kann, um Trends, Bereiche zur Verbesserung und Anomalien aufzuzeigen.

Diese Statistiken können Ihnen ganz effektiv dabei helfen, Ihre Geschäftsaktivitäten zu planen:

- Kontrollieren Sie den Fortschritt von Aufgaben
- Klären Sie Fälle schneller
- Fördern Sie die Sichtbarkeit und die gemeinsame Aufklärung von Forderungen
- Vermeiden Sie negative Einflussfaktoren auf die Qualitätskontrolle
- Prognostizieren Sie Ihren Umsatz mit höchster Genauigkeit
- Stellen Sie Daten zur strategischen Planung zur Verfügung

Erfolgsstory

Internationaler Kosmetikhersteller

Die spanische Niederlassung eines internationalen Kosmetikherstellers suchte nach einer KI-gesteuerten Automatisierungslösung für Claims & Deductions, um diese schnell zu erkennen und die Minderungsprozesse kontrollieren zu können. Zuvor wurde jede einzelne Rechnung, E-Mail und EDI-Nachricht ausgedruckt. Dieser Prozess nahm durchschnittlich 60 Arbeitstage pro Jahr in Anspruch und war höchst fehleranfällig.

Eskers Lösung extrahiert nun automatisch Daten aus eingehenden Dokumenten, ordnet diese den zuständigen Abteilungen zu und lädt sie in das bestehende ERP. Die Kapazitäten zur Kategorisierung, Zuordnung und zum Machine Learning verbessern die Arbeitsabläufe. Zugleich erkennen Reportings in Echtzeit und Analytik Engpässe und erleichtern so die Bearbeitung künftiger Abzugsforderungen.

Ergebnisse



Eine schnellere Klärung der Minderungen (?) von zuvor 60 Tagen auf einen Tag



Automatisierte Kategorisierung stellt sicher, dass das ERP durchgehend synchronisiert wird



Bessere Kontrolle über fehlerhafte Minderungen durch Reporting- und Analytik-Funktionen



Optimierte Arbeitsabläufe machen Effizienz und einen besseren Kundenservice möglich

Erfolgsstory

GBfoods

Abzugsforderungen zu verwalten ist eine Kernaufgabe in GBFoods Kommunikation mit Händlern und Lieferanten. Geminderte Zahlungen, Erstattungsanfragen und Handelspromotions gehören in dieser Branche zum Tagesgeschäft.

Durch die Automatisierung des Empfangs, der Sortierung und der Verarbeitung von Abzugsforderungen mit Eskers End-to-End-Lösung, wurde die Arbeit des Kundendienstes und der Debitorenbuchhaltung enorm vereinfacht und die Verarbeitungszeiten im Gesamten merklich reduziert. Kollaborative Nachforschungs- und Genehmigungsprozesse bieten die Möglichkeit, eine Nachricht an den Vertrieb oder weitere, involvierte Abteilungen zu senden, um informell Unsicherheiten zu klären.

Ergebnisse



Einsparung von 500 Stunden Arbeitszeit im Kundenservice durch die Automatisierung der Claims & Deductions



50% der Rechnungen aus Handels-Promotions wurden in weniger als einer Minute bearbeitet



Die erhöhte Sichtbarkeit von Forderungen ermöglicht eine genaue Buchhaltung



Verbesserte abteilungsübergreifende Kommunikation und Arbeitsabläufe



Verbesserte Priorisierung von Auftragslieferungen



Was bei einer Lösung für Claims & Deductions zählt

Ob Sie eine große oder eine kleine Beschaffung planen, Ihr Ziel ist es bestimmt, sicher zu stellen, dass das Gekaufte auch seinen Zweck erfüllt. Technische Investitionen werden nach dem gleichen Prinzip getätigt. Daher sollten Sie eine gründliche Prüfung aller Optionen in den Entscheidungsprozess einplanen, um die bestmögliche Lösung für Ihr Unternehmen zu finden.

Diese Kriterien sollten Sie besonders genau prüfen:

Komponenten

- Eine Software-Lösung sollte die Bearbeitung von Claims & Deductions ganzheitlich angehen, indem der gesamte komplexe Prozess automatisiert wird: Unabhängig davon, ob es sich um eine Minderzahlung handelt, die eine Reihe von Maßnahmen nach sich zieht oder die Ausstellung einer Gutschrift am Ende der Forderungsabwicklung.
- Robotic Process Automation (RPA) und künstliche Intelligenz (KI) identifizieren synergetisch Forderungen innerhalb des E-Mail-Posteingangs - und verarbeiten gegebene Daten anstatt lediglich Informationen auf Vorlagen zu erkennen. Zudem verbessert maschinelles Lernen die Genauigkeit der Datenextraktion und bietet die Möglichkeit, den Status während des gesamten Prozesses zu prüfen, den Code für die Abzugsart zu bearbeiten oder Dokumente aus Portalen zu exportieren.

Benutzerfreundlichkeit

- Eine Automatisierungslösung sollte eine intuitive Benutzeroberfläche, eine einfache Navigation und Skalierbarkeit bieten, um schnellwachsenden Teams eine steile Lernkurve zu ermöglichen
- Dashboards und Zähler ermöglichen einen schnellen Überblick über Fortschritt und Arbeitsabläufe, um Gelassenheit in einen Prozess zu bekommen, der sehr schwer zu überprüfen sein kann
- Definierte Genehmigungsprozesse und eine vereinheitlichte Benutzeroberfläche gewährleisten die Nutzerfreundlichkeit für alle Beteiligten - eingeschlossen Vertrieb, Lieferkette und Kundenservice - um eine einfache und effektive Kommunikation sicher zu stellen
- Fest zugeordnete Support Teams - von der Implementierung der Lösung bis hin zur Problemlösung, falls etwas nicht, wie erwartet, funktioniert - schaffen ein Kundenerlebnis, das sich wiederum sehr positiv auf Ihre eigenen Kunden auswirken wird

Sicherheit & Privatsphäre

- Es ist unabdingbar, die Zusammenarbeit und die Integration von Teammitgliedern in die Lösung eines Falles so einfach wie möglich zu gestalten. Manche Themen bedürfen allerdings besonderer Sensibilität. Genehmigungsprozesse stellen sicher, dass nur diejenigen Personen involviert sind, die wirklich in diese Prozesse eingebunden sein müssen.
- Sichtbarkeit und Rückverfolgbarkeit bieten die Fähigkeit, jüngste Anpassungen und Fortschritte zu sehen und stellen die Qualitätskontrolle und optimierte Planung sicher.

Cloud-Fähigkeit

- In der Cloud zu arbeiten bedeutet optimierte Effizienz des operativen Geschäfts, einen verbesserten Kundenservice und eine Steigerung des Umsatzes, indem alle auf demselben Wissensstand arbeiten - ganz egal, wo sie sich gerade befinden.
- Software-Updates und -Upgrades werden im Hintergrund ausgeführt und bedürfen daher keiner Koordination von Stillstandszeiten mehr.

Integration & Kompatibilität

- Die Fähigkeit zur Synchronisation mit anderen Softwarelösungen ist grundlegend, da Unternehmen ihre Tools individuell und auf ihre diversifizierten Bedürfnisse maßgeschneidert zusammenstellen. Alle Zahnräder im Technologie-Stack eines Unternehmens müssen zusammenarbeiten, um sicherzustellen, dass die Automatisierung auch die erwarteten Vorteile bringt - sei es die Integration mit einem ERP-, Bestell-, Auftrags-, Zahlungs-, TPM- oder Trackingsystem für Lieferungen.



Claims & Deductions erfolgreich meistern

Zusammenfassend lässt sich sagen, dass die manuelle Bearbeitung von Minderungsforderungen häufig unkontrolliert von statten geht und zu Produktivitäts- und Einnahmeverlusten führt. KI-basierte Automatisierung beseitigt die Herausforderungen dieses Prozesses. Dabei sollte immer klar sein, dass es nicht darum geht, Menschen durch Maschinen zu ersetzen, sondern um die Verbesserung der Arbeitsabläufe und Interaktion untereinander.

Schlechte Kommunikation überschattet eine Menge guter Dinge und gute Kommunikation kann viel Negatives beseitigen. Ob es sich also um KI handelt, die mit sich selbst, mit RPA oder Menschen kommuniziert, oder um Menschen, die sich mit anderen Menschen auf Grundlage von Empfehlungen einer Automatisierungslösung austauschen: Es geht immer um einen sauberen und unkomplizierten Austausch von nützlichen Informationen.

Eine Automatisierungslösung für Claims & Deductions verbessert zum einen die Kommunikation und fördert zum anderen auch die Sichtbarkeit und Nachvollziehbarkeit, um unmittelbar positiv auf die Cashflow-Forecasts zu wirken.

Am Ende werden Sie ein ultimatives Gefühl von Zufriedenheit verspüren, das auf der Gewissheit basiert, dass das, was zuvor ein undurchsichtiger und eventuell sogar ein teilweise chaotischer Prozess war, von nun an reibungslos und effizient abläuft.



Hi, wir sind Esker

Esker wurde 1985 gegründet und ist eine globale Cloud-Plattform, die einen strategischen Mehrwert für Finanz- und Kundendienstabteilungen schafft und die Zusammenarbeit zwischen Unternehmen durch Automatisierung von Procure-to-Pay (P2P)- und Order-to-Cash (O2C)-Prozessen stärkt.



38

Jahre Erfahrung, davon mehr als 20 Jahre in der Cloud



> 1.000

Mitarbeitende betreuen mehr als 850.000 User und 1.700 Kunden weltweit



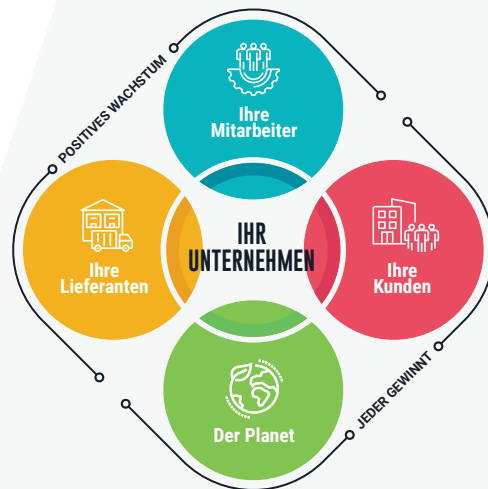
15

globale Standorte mit Hauptsitz in Lyon, Frankreich, & zwei deutschen Niederlassungen



159,3 Mio. €

Umsatz im Jahr 2022, mit mehr als 90% des Umsatzes über SaaS-Aktivitäten



Erfolg ist am besten, wenn man ihn teilt

Wir bei Esker glauben, dass der einzige Weg zu einer echten, sinnvollen Veränderung in einem positiven Wachstum (wir nennen es Positive Sum Growth) besteht. Das bedeutet, dass der Geschäftserfolg nicht auf Kosten eines Einzelnen, einer Abteilung oder eines Unternehmens geht - alle gewinnen! Aus diesem Grund ist unsere KI-gesteuerte Technologie so konzipiert, dass sie alle Stakeholder unterstützt und gleichzeitig eine langfristige Wertschöpfung fördert.

