

Special Report

TRENDSTUDIE „CLAIMS & DEDUCTIONS“ 2022

Ergebnisbericht

INHALTSVERZEICHNIS

1

COPYRIGHT UND HAFTUNGSAUSSCHLUSS.....3

2

TRENDSTUDIE „CLAIMS & DEDUCTIONS“ 2022 – VORWORT 4

3

TRENDSTUDIE „CLAIMS & DEDUCTIONS“ 2022 – TECHNISCHE DATEN 5

4

TRENDSTUDIE „CLAIMS & DEDUCTIONS“ 2022 – ZUSAMMENFASSUNG 6

5

TRENDSTUDIE „CLAIMS & DEDUCTIONS“ 2022 – ERGEBNISSE.....7

5.1 Angaben zum Umfrageteilnehmenden und zum Unternehmen 7

5.2 „Claims & Deductions“ – Aktueller Status 9

5.3 „Claims & Deductions“ – Schaden für das Unternehmen..... 14

5.4 „Claims & Deductions“ – Weitere Planungen..... 15

6

INTERVIEW ZU DEN ERGEBNISSEN DER TRENDSTUDIE „CLAIMS & DEDUCTIONS“ 2022.....17

1. COPYRIGHT UND HAFTUNGSAUSSCHLUSS

Die vorliegende Studie wurde von der Firma GROHMANN BUSINESS CONSULTING im Auftrag der ESKER Software Entwicklungs- und Vertriebs- GmbH erhoben. Die darin enthaltenen Daten und Informationen wurden mit größter Sorgfalt ermittelt.

Für deren Vollständigkeit und Richtigkeit kann dennoch keine Haftung übernommen werden.

Alle Rechte am Inhalt der Studie liegen bei der ESKER Software Entwicklungs- und Vertriebs- GmbH. Vervielfältigungen und Veröffentlichungen – auch auszugsweise – sind nur mit schriftlicher Genehmigung der ESKER Software Entwicklungs- und Vertriebs- GmbH gestattet.

DISCLAIMER

Die Wiedergabe von Gebrauchsnamen, Handelsnamen, Warenbezeichnungen etc. in diesem Werk berechtigt auch ohne besondere Kennzeichnung nicht zu der Annahme, dass solche Namen im Sinne der Warenzeichen- und Markenschutz-Gesetzgebung als frei zu betrachten wären und daher von jedermann benutzt werden dürften. In diesem Werk gemachte Referenzen zu irgendeinem spezifischen kommerziellen Produkt, Prozess oder Dienst durch Markennamen, Handelsmarke, Herstellerbezeichnung, etc. bedeutet in keiner Weise eine Empfehlung oder Bevorzugung.

2. TRENDSTUDIE „CLAIMS & DEDUCTIONS“ 2022 – VORWORT

„Claims & Deductions“: Unter diesem Begriff werden im angelsächsischen Sprachraum zwei unterschiedliche buchhalterische Vorgänge bezeichnet, die letztlich das gleiche Ziel haben: Rechnungen aufgrund von Preisabsprachen oder Reklamationsfällen zu korrigieren.

- Man spricht von „Deductions“, wenn ein Kunde nicht den vollen Rechnungspreis zahlt, sondern einen Teil der Rechnungssumme einbehält. Die Gründe dafür können sein:
 - Reklamationen im Zusammenhang mit Produkten, z. B. Produktmangel, beschädigte Produkte, Spätlieferung usw.
 - Absprachen, dass bestimmte Waren oder Dienstleistungen für einmalige Aktionen zu günstigeren Konditionen bezogen werden (Preispromos o. Ä.), ohne dass man diese Preise für die jeweilige Aktion im ERP-System zur Erstellung der Rechnung anpassen möchte.
- Man spricht von „Claims“, wenn Ansprüche aufgrund von Reklamationen oder Promo-Aktionen bzw. Sondervereinbarungen nicht durch Rechnungskürzungen geltend gemacht werden, sondern durch eine Rechnung des Kunden an den Lieferanten (sogenannte „Promotional Invoices“, Sonderangebote am Point of Sale, Marketingkampagnen). Man könnte hier von „Reverse Deductions“ sprechen.

Beide Prozesse sind mit erheblichem Aufwand in den jeweiligen Abteilungen verbunden. Die Gründe für die Rechnungskürzungen oder die Claims-Rechnungen müssen durch zeitaufwendige interne oder externe Klärungen eruiert werden, um die Buchungen der (Fehl-)Beträge sauber und audit-konform durchführen zu können.

Ziel der Trendstudie Claims & Deductions war es,

- den Bekanntheitsgrad des Begriffs „Claims & Deductions“ in deutschen Unternehmen abzufragen,
- abzufragen, wie der Prozess der Bearbeitung von Abzügen bei Kundenrechnungen derzeit abläuft,
- zu erfragen, wie die Effizienz des Prozesses bewertet wird,
- abzuklären, ob die finanziellen Schäden, die durch Abzüge bei Kundenrechnungen entstehen, bekannt sind und/oder beziffert werden können,
- Verantwortlichkeiten für das Thema „Claims & Deductions“ in den Unternehmen zu klären,
- zu bestimmen, inwieweit sich Unternehmen bereits mit der Automatisierung dieses Bereichs beschäftigen.

Die wichtigsten Ergebnisse wurden im nachfolgenden Ergebnisbericht zusammengefasst und kommentiert.

Bei allen Teilnehmenden bedanken wir uns an dieser Stelle nochmals herzlich für ihre Unterstützung.

Feldkirchen, im Juli 2022
ESKER Software Entwicklungs- und Vertriebs- GmbH
www.esker.de

3. TRENDSTUDIE „CLAIMS & DEDUCTIONS“ 2022 – TECHNISCHE DATEN

An der Trendstudie „Claims & Deductions“ 2022 beteiligten sich 125 Teilnehmende aus Unternehmen in Deutschland durch das Ausfüllen eines Online-Fragebogens.

Die Beteiligung erfolgte anonymisiert in den Monaten März bis Mai 2022. Nach Auswertung wurden alle Fragebögen und Auswertungsunterlagen vernichtet bzw. gelöscht.

Alle Ergebnisse wurden auf ganze Prozentzahlen gerundet. Deshalb kann es unter Umständen dazu kommen, dass sich die angegebenen Prozentwerte nicht auf genau 100 Prozent aufaddieren lassen.

4. TRENDSTUDIE „CLAIMS & DEDUCTIONS“ 2022 – ZUSAMMENFASSUNG

Nachfolgend eine kurze Zusammenfassung der wichtigsten Umfrageergebnisse:

- Knapp zwei Drittel der Umfrageteilnehmenden (65 %) gaben an, dass ihnen der Begriff „Claims & Deductions“ bereits im Vorfeld der Umfrage bekannt war.
- Am häufigsten sind in den befragten Unternehmen mehrere Abteilungen in die Bearbeitung von „Claims & Deductions“ involviert (50 %).
- In mehr als der Hälfte der befragten Unternehmen (55 %) erfolgt die Bearbeitung von „Claims & Deductions“ manuell. Weitere 38 Prozent haben die Bearbeitung zumindest teilweise automatisiert. Bei lediglich einem Prozent der Unternehmen erfolgt die Bearbeitung voll automatisiert.
- Mit 45 Prozent liegt die Gruppe derjenigen Befragten, die die Effizienz des Prozesses zur Bearbeitung von „Claims & Deductions“ als „hoch“ (8 %) bzw. „eher hoch“ (37 %) bewerten, knapp über dem Anteil der Gruppe, die die Prozesseffizienz als „eher niedrig“ (32 %) oder „niedrig“ (9 %) bewerten. Allerdings gaben nur 19 Prozent der Befragten an, dass keine Nachteile/Hürden beim aktuellen „Claims & Deductions“-Prozess bestehen.
- 70 Prozent der Umfrageteilnehmenden gaben an, dass sie den durch „Claims & Deductions“ entstehenden Schaden als (eher) niedrig einschätzen. Lediglich zwei Prozent bewerten den Schaden als hoch, weitere 14 Prozent als eher hoch. Allerdings können nur 17 Prozent der Umfrageteilnehmenden den durch „Claims & Deductions“ entstehenden Schaden mit konkreten Zahlen beziffern.
- Mehr als drei Viertel (76%) der befragten Unternehmen planen derzeit keine (weitere) Automatisierung von „Claims & Deductions“.

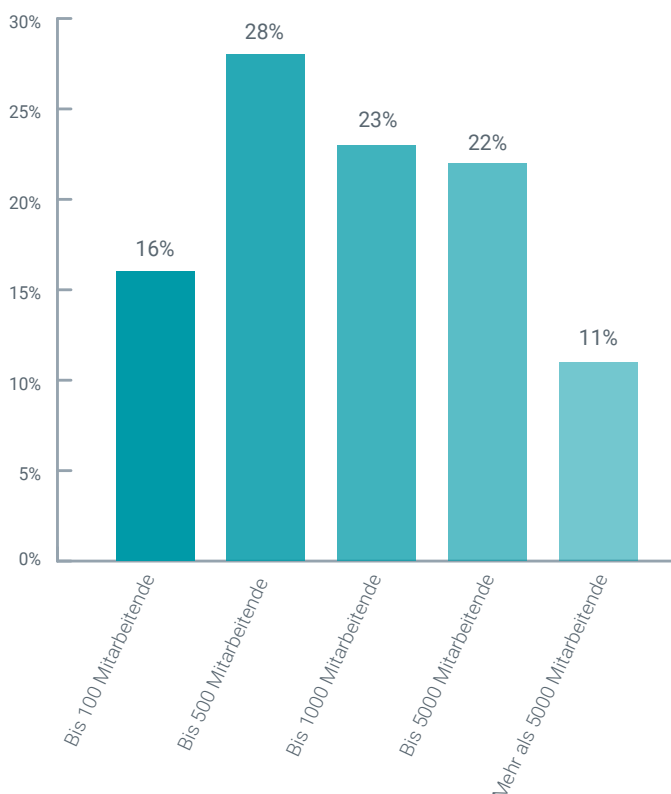
5. TRENDSTUDIE „CLAIMS & DEDUCTIONS“ 2022 – ERGEBNISSE

Der Fragebogen der Trendstudie „Claims & Deductions“ 2022 bestand aus vier Teilen.

5.1 Angaben zum Umfrageteilnehmenden und zum Unternehmen

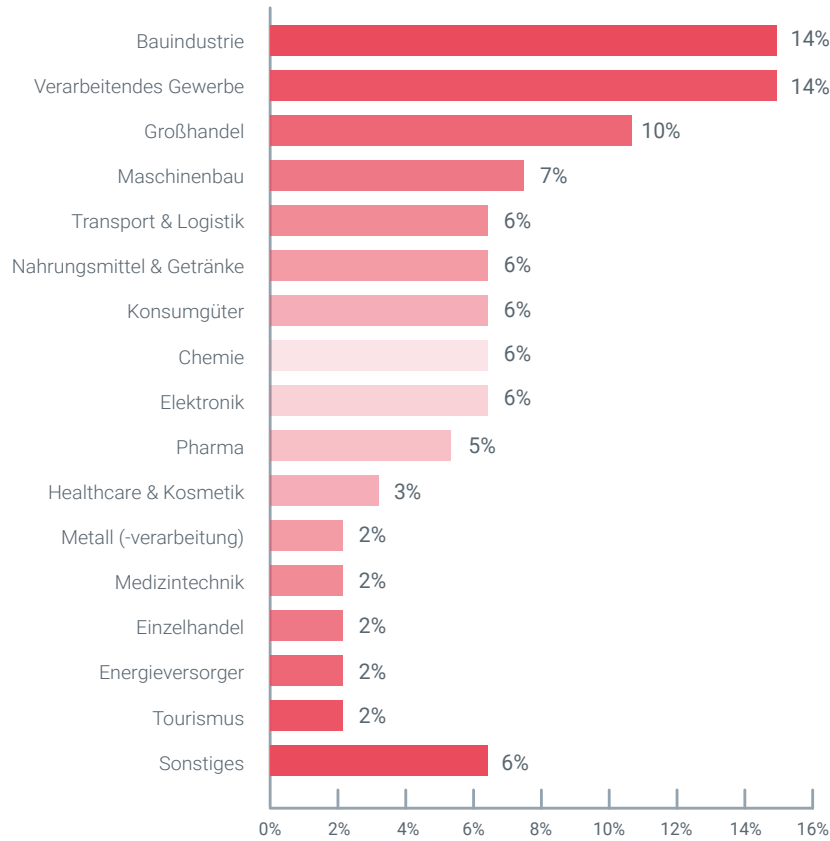
Im ersten Teil der Trendstudie wurden die wichtigsten Informationen zum Umfrageteilnehmenden sowie zum Unternehmen, für das der Teilnehmende tätig ist, abgefragt.

Unternehmensgröße (Anzahl der Mitarbeitenden)

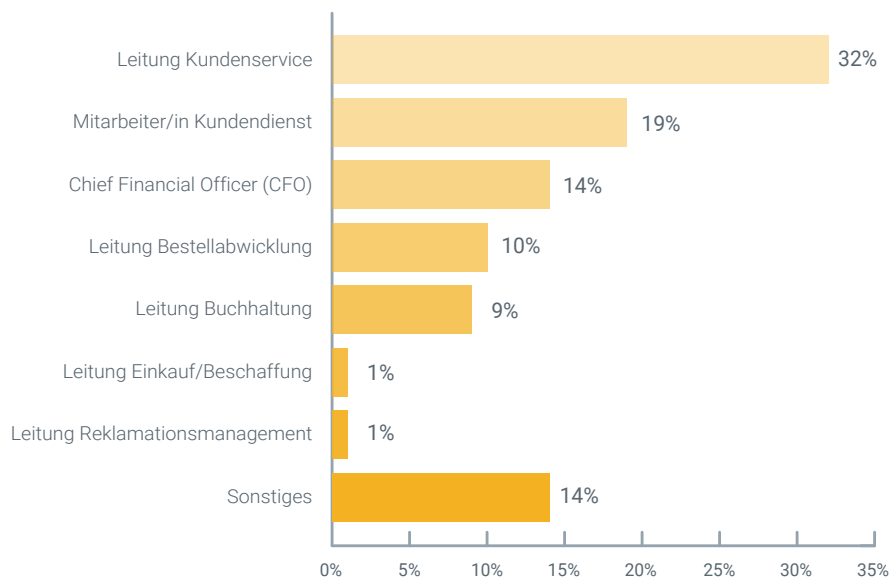


44 Prozent der Umfrageteilnehmenden sind in Unternehmen bis 500 Mitarbeitenden beschäftigt, 56 Prozent bei Firmen mit mehr als 500 Mitarbeitenden.

Branche des Unternehmens



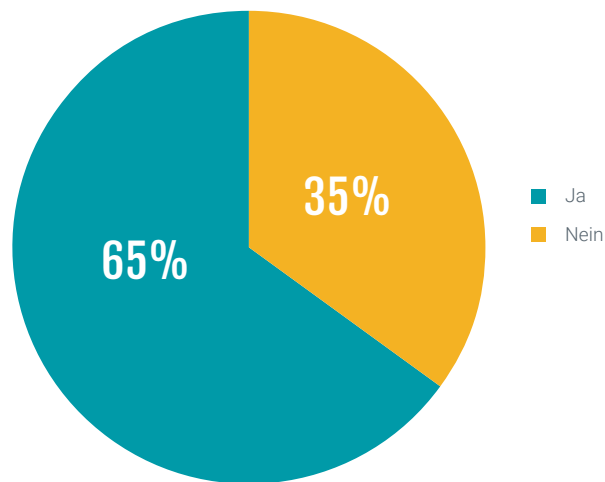
Position des Umfrageteilnehmenden



5.2 „Claims & Deductions“ – Aktueller Status

Im zweiten Teil der Trendstudie ging es darum, den Kenntnisstand und den aktuellen Status zum Thema „Claims & Deductions“ abzufragen. In der ersten Frage ging es zuerst einmal darum, zu klären, ob der Begriff bei den Umfrageteilnehmenden überhaupt bekannt ist. Dazu wurde die im Vorwort angegebene Definition vorgegeben.

War Ihnen der Begriff „Claims & Deductions“ im Vorfeld dieser Umfrage bereits bekannt?



Knapp zwei Drittel der Umfrageteilnehmenden (65 %) gaben an, dass ihnen der Begriff „Claims & Deductions“ bereits im Vorfeld der Umfrage bekannt war.

In der nächsten Frage wurden diejenigen, die angegeben hatten, dass sie den Begriff nicht kennen, auf Grundlage der eingangs genannten Definition gebeten, anzugeben, wie in ihrem Unternehmen derartige Geschäftsvorfälle bezeichnet werden.

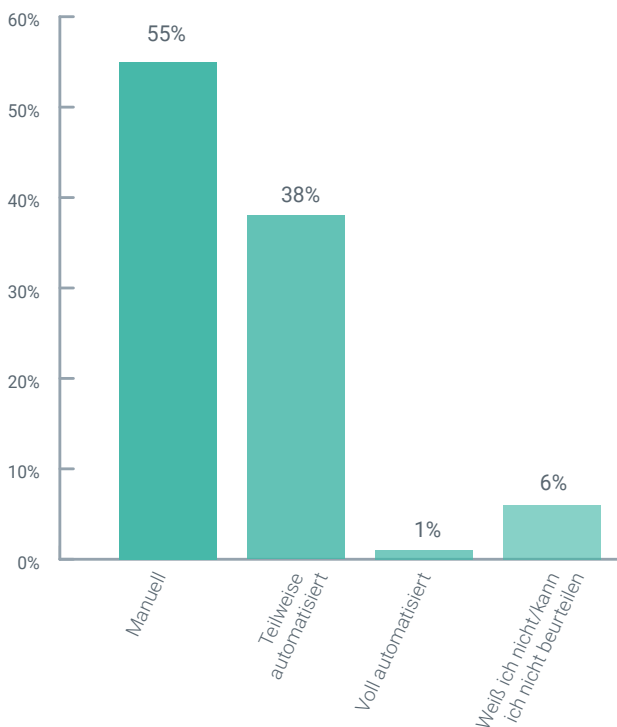
Welchen Begriff verwenden Sie intern für die Bearbeitung eingehender Reklamationen und Minderzahlungen aufgrund von Marketing-, Promotions- oder anderen Abzügen? (n=44)

- Reklamationsbearbeitung
- Für den ersten Bereich „Claim Management“, für den zweiten gibt es keinen speziellen Begriff
- Offene Posten
- Gutschrift
- (Rechnungs-)kürzungen (2)
- Reklamationen (4)
- Kein fester Begriff
- Auszahlungen zu Reklamation
- Keine
- Werbekostenzuschüsse
- Da wir die meisten Rechnungen per Lastschrift einziehen, kommen Abzüge nicht vor oder werden nachgefordert.
- Rabatt, Skonto, unberechtigter Abzug, ... kommt eher selten vor ... keine Marketing/ Promotionsnachlass
- Skonto
- Belastung
- Qualität
- keinen, wird von Fall zu Fall entschieden
- Belastungsanzeigen
- Kommt auf den Abzug an (Preisdifferenz, Fehlmenge,...)
- Gutschrift, Rabatte, Sonderkonditionen, Mengenrabatt
- Schadensersatz, bzw. Minderungsansprüche
- Rechnungskürzungen aufgrund nachträglicher Verwendung von Promotions oder aufgrund von Fehlmengen/Schäden
- Rechnungsdivergenz
- Goodwill Credit
- Preisvereinbarungen
- Gewährleistung / Reklamation / selten Claim
- Abzüge
- Complaints
- Rechnungsdivergenz
- Nachlässe, WKZ
- Abstriche
- Eingehende Reklamationen und Minderzahlungen aufgrund von Marketing-, Promotions- oder anderen Abzügen
- Pönalforderung
- Reklamation & Erstattung Dritte
- Einbehalt Reklamation
- Verrechnung
- Belastung
- Verschiedene Begriffe
- Abzüge, unvollständige Zahlung
- Rechnungsdivergenzen

Am häufigsten genannt wurden die Begriffe „Reklamationen“ (4 Nennungen) und „(Rechnungs-)Kürzungen“ (2 Nennungen). Darüber hinaus wurde eine Vielzahl unterschiedlicher Begriffe genannt. Es scheint also für den englischen Begriff „Claims & Deductions“ keinen einheitlichen deutschen Begriff zu geben.

Die nächste Frage beschäftigte sich damit, wie „Claims & Deductions“-Vorfälle in den Unternehmen bearbeitet werden.

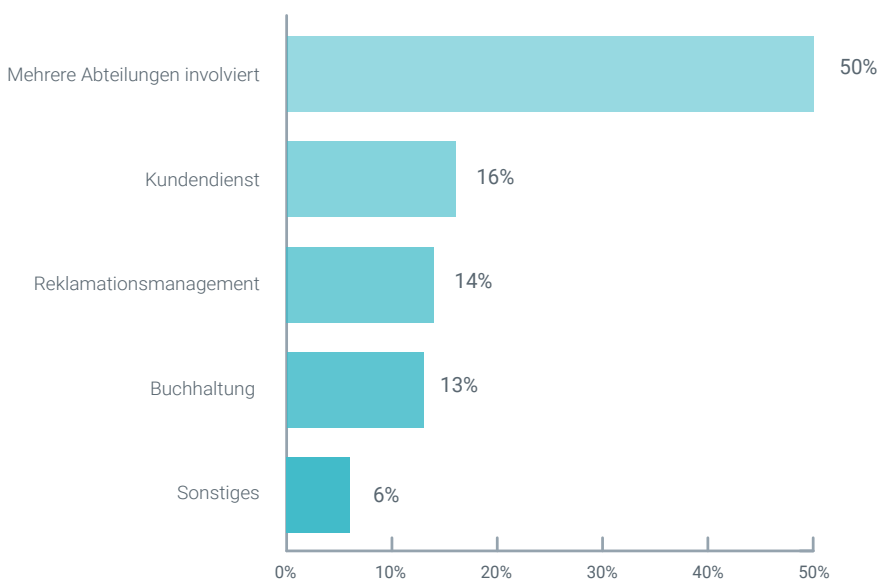
Wie erfolgt die Bearbeitung derartiger Vorfälle derzeit in Ihrem Unternehmen?



In mehr als der Hälfte der befragten Unternehmen (55 %) erfolgt die Bearbeitung von „Claims & Deductions“ manuell. Weitere 38 Prozent haben die Bearbeitung zumindest teilweise automatisiert. Bei lediglich einem Prozent der Unternehmen erfolgt die Bearbeitung voll automatisiert.

Danach wurden die Umfrageteilnehmenden gebeten, anzugeben, wer für die Bearbeitung von „Claims & Deductions“ verantwortlich ist.

Wer ist für die Bearbeitung von „Claims & Deductions“ verantwortlich?



Am häufigsten sind in den befragten Unternehmen mehrere Abteilungen in die Bearbeitung von „Claims & Deductions“ involviert (50 %). In diesen Fällen wurde dann genauer nachgefragt, welche Abteilungen dies sind.

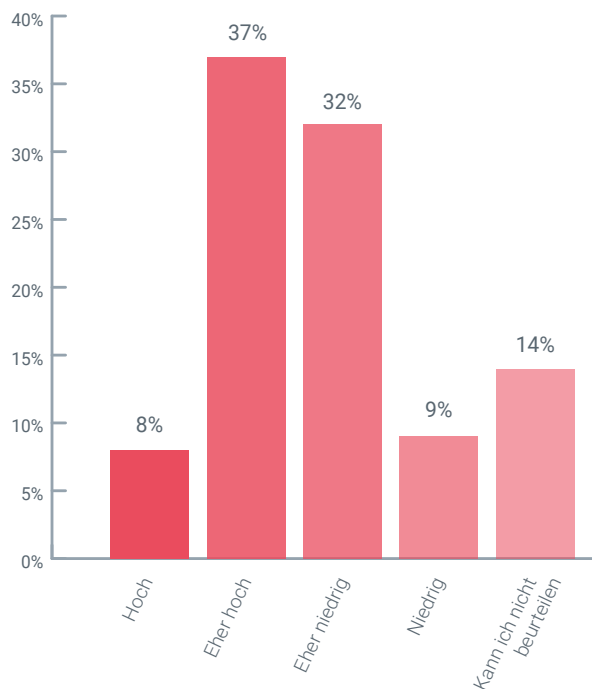
Welche Abteilungen sind derzeit in die Bearbeitung von „Claims & Deductions“ involviert? (n=63)

Analog zur Vielzahl der Positionsbeschreibungen bei den Umfrageteilnehmenden zeigt sich auch hier eine große Vielfalt an Kombinationen aus Abteilungen, die sich gemeinsam um die Bearbeitung von „Claims & Deductions“ kümmern müssen (vgl. nachfolgende Liste).

- Mitgliederservice, Backoffice, Forderungsmanagement
- Sales & Accounting
- Buchhaltung, Kundendienst, Key Account Management
- Buchhaltung und Verkauf
- Sales, Technical Service, Accounting, Controlling
- Diverse Fachabteilungen
- Aftermarket, Buchhaltung, Senior Management
- Operative Abteilungen
- Finanzen
- Buchhaltung, Sales, Customer Service
- Vertrieb, Service, Finanzbuchhaltung
- Vertriebsinnendienst und Controlling
- Sales, Service, Controlling
- Kundendienst, Vertrieb, Reklamationsmanagement
- Buchhaltung, Materialwirtschaft
- Kundendienst, Anlagenbau und Vertrieb
- Buchhaltung
- Vertrieb
- QM
- Vertrieb, Vertriebscontrolling, Geschäftsleitung
- Service, Einkauf
- Buchhaltung
- Verkauf
- Vertrieb, Qualitätskontrolle
- Verkauf, Buchhaltung
- Kundenservice, Finance, Logistik
- Kundendienst und Reklamationsmanagement
- Vertrieb
- Buchhaltung und Kundenservice
- Kundenservice, Vertrieb, Qualität und Buchhaltung
- Buchhaltung, Customer Service und Service Abteilung
- Sales, Loaner, Repair
- Service
- Kundenservice, Buchhaltung
- Vertrieb, QS
- Debitorenbuchhaltung, Kundendienst
- Customer Service, Buchhaltung und Invoicing, teilweise Sales
- Customer Service & Claims
- Vertrieb, Service und Buchhaltung
- Reklamationsmanagement + Order Management
- Reklamationsmanagement, Kundenbetreuung
- Order Management / Gewährleistung / generell sehr intransparent
- Vertrieb, Kundenservice, Buchhaltung
- Finance, Reklamationsabteilung, Customer Service
- Logistik, Vertrieb, Service, ggf. QS
- Buchhaltung, PreSales, AfterSales/ Reklamationsbearbeitung, teilweise Sales
- Buchhaltung, Einkauf und Kundebetreuung
- Buchhaltung, operative Einheiten, Bauleitungen etc.
- Buchhaltung, Kundenservice, Beanstandungsmanagement
- Aftersales
- Customer Service
- Sales
- Sales, Marketing etc.
- Kundenservice
- Vertrieb
- Debitorenbuchhaltung
- Kundenservice und Buchhaltung; teilweise Schadenabteilung
- Fibu, Vertrieb, Abwicklung
- Buchhaltung, Kundendienst, Reklamationsmanagement
- Qualität, Customer Service, Finance
- Buchhaltung
- Einkauf
- Projektleitung
- Sales, Service, Projektmanagement je nach Projektstatus
- Buchhaltung, Außendienst, Customer Service
- Vertrieb, Inbetriebnahme/Commissioning, Buchhaltung
- Buchhaltung, Order Management, Sales
- Qualitätsmanagement, Sales, Customer Service, Technik und Mechanik

Wenn so viele verschiedene Unternehmensbereiche und Abteilungen in die Bearbeitung von „Claims & Deductions“ involviert sind, stellt sich zwangsläufig die Frage nach der Effizienz des dabei eingesetzten Prozesses.

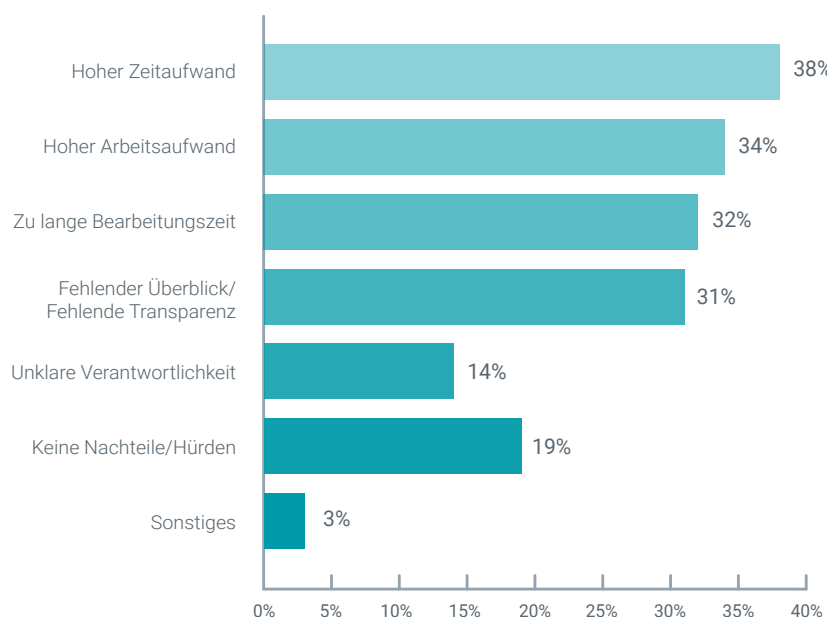
Wie bewerten Sie die Effizienz des derzeitigen Prozesses für die Bearbeitung von „Claims & Deductions“?



Mit 45 Prozent liegt die Gruppe derjenigen Befragten, die die Effizienz des Prozesses zur Bearbeitung von „Claims & Deductions“ als „hoch“ (8 %) bzw. „eher hoch“ (37 %) bewerten, knapp über dem Anteil der Gruppe, die die Prozesseffizienz als „eher niedrig“ (32 %) oder „niedrig“ (9 %) bewerten. 14 Prozent der Umfrageteilnehmenden können dazu keine Aussage machen.

Ergänzend zur Frage wurden die Umfrageteilnehmenden dann gebeten, anzugeben, welche Nachteile und Hürden ihrer Meinung nach beim derzeitigen Prozess zur Bearbeitung von „Claims & Deductions“ bestehen.

Welche Nachteile und Hürden bestehen Ihrer Meinung nach beim derzeitigen Prozess zur Bearbeitung von „Claims & Deductions“? (Mehrfachauswahl möglich)

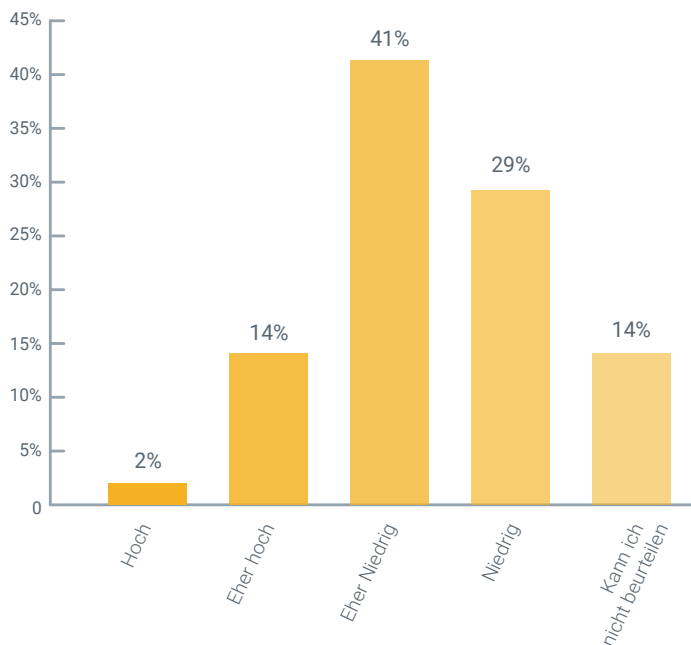


Das Ergebnis ist insofern überraschend, dass nur 19 Prozent der Befragten angaben, dass keine Nachteile/Hürden bestehen. Immerhin gaben ja fast die Hälfte der Umfrageteilnehmenden an, dass sie den Prozess generell als (eher) effizient bewerten.

5.3 „Claims & Deductions“ – Schaden für das Unternehmen

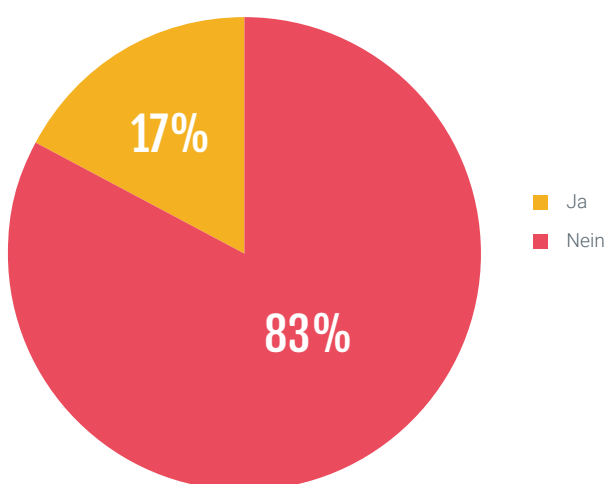
Der dritte Teil der Trendstudie beschäftigte sich damit, wie die Umfrageteilnehmenden den Schaden bewerten, der durch „Claims & Deductions“ entsteht.

Wie bewerten Sie den Schaden, der Ihrem Unternehmen durch „Claims & Deductions“ entsteht?



70 Prozent der Umfrageteilnehmenden gaben an, dass sie den durch „Claims & Deductions“ entstehenden Schaden als (eher) niedrig einschätzen. Lediglich zwei Prozent bewerten den Schaden als hoch, weitere 14 Prozent als eher hoch.

Können Sie den Schaden mit konkreten Zahlen beziffern?



Nur 17 Prozent der Umfrageteilnehmenden können den durch „Claims & Deductions“ entstehenden Schaden mit konkreten Zahlen beziffern.

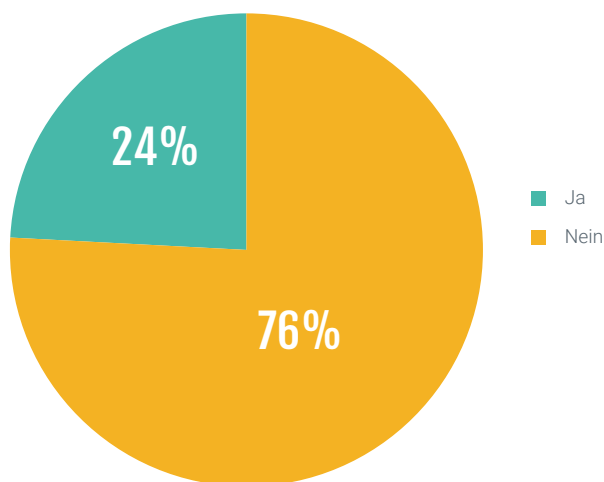
Auf die Frage, wie hoch die Umfrageteilnehmenden – soweit möglich – den jährlichen Schaden durch Claims & Deductions (nicht bezahlte Bestellungen) beziffern, wurden Summen genannt, die sehr voneinander variieren und zwischen weniger als eintausend Euro und konzernweit ca. 40 Millionen US-Dollar liegen.

5.4 „Claims & Deductions“ – Weitere Planungen

Im Mittelpunkt von Teil 4 der Trendstudie standen die weiteren Planungen der befragten Unternehmen im Bereich „Claims & Deductions“.

Zum Einstieg in diesen Themenbereich wurde abgefragt, ob es Pläne zur (weiteren) Automatisierung der Bearbeitung von „Claims & Deductions“ gibt.

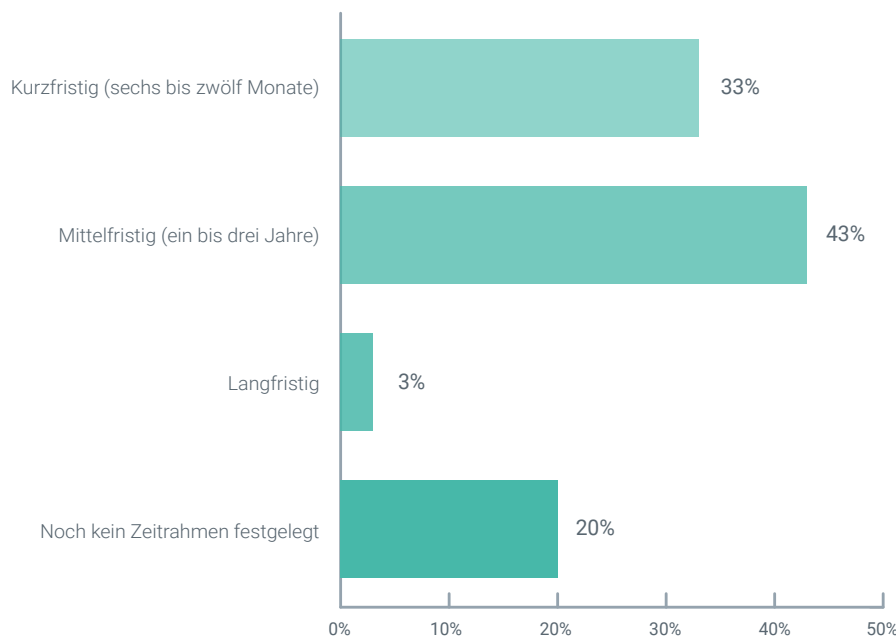
Gibt es Planungen zur (weiteren) Automatisierung der Bearbeitung von „Claims & Deductions“?



Mehr als drei Viertel (76%) der befragten Unternehmen planen derzeit keine (weitere) Automatisierung von „Claims & Deductions“. Zu den Gründen wird am Ende dieses Umfrageteils eingegangen.

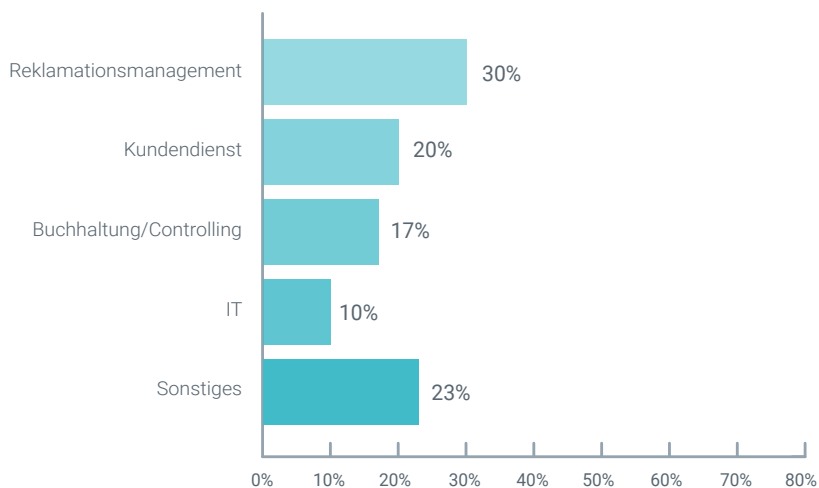
Zuerst einmal wurden diejenigen, die angegeben hatten, dass sie eine (weitere) Automatisierung planen, gefragt, in welchem Zeitraum dies geschehen wird.

In welchem Zeitraum planen Sie eine (weitere) Automatisierung der Bearbeitung von „Claims & Deductions“? (n=30)



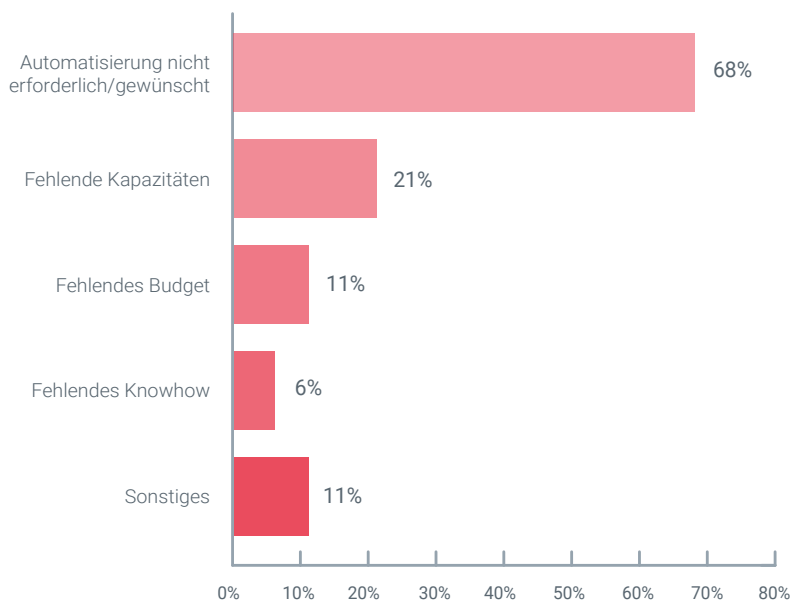
Darüber hinaus wurden die Umfrageteilnehmenden gebeten, anzugeben, wer für die (weitere) Automatisierung von „Claims & Deductions“ verantwortlich ist.

Wer ist für die (weitere) Automatisierung der Bearbeitung von „Claims & Deductions“ verantwortlich? (n=30)



Zum Abschluss wurden dann diejenigen Umfrageteilnehmenden, die keine (weitere) Automatisierung von „Claims & Deductions“ planen, nach den Gründen gefragt.

Weshalb planen Sie keine (weitere) Automatisierung der Bearbeitung von „Claims & Deductions“? (Mehrfachauswahl möglich) (n=95)



Bei den Gründen, die nach Auskunft der Befragten gegen eine weitere Automatisierung von „Claims & Deductions“ sprechen, ergibt sich ein sehr heterogenes Bild.

Zum Teil scheinen die Befragten mit dem Status Quo zufrieden zu sein, zum Teil wird eine weitere Automatisierung als nicht relevant erachtet.

Im nachfolgenden Interview nimmt Dr. Rafael Arto-Haumacher, Country Manager Esker Deutschland, unter anderem auch zu diesem Ergebnis Stellung.

6. INTERVIEW ZU DEN ERGEBNISSEN DER TRENDSTUDIE „CLAIMS & DEDUCTIONS“ 2022

Seit über 35 Jahren bietet Esker Lösungen für die Automatisierung der Debitorenbuchhaltung an, die einen strategischen Mehrwert für Finanz- und Kundendienstabteilungen schaffen und die Zusammenarbeit zwischen Unternehmen durch Automatisierung des Cash-Conversion-Cycles stärkt. So entsteht die Grundlage für positives Wachstum: Höhere Produktivität, verbesserte Mitarbeitermotivation und größeres Vertrauen zwischen Unternehmen. Mit der Entwicklung von KI-gesteuerten Technologien befreit Esker Finanz- und Kundendienstabteilungen von zeitaufwändigen Aufgaben. Das Modul „Claims & Deductions“ der Esker On Demand-Suite sorgt für eine Verzahnung der Accounts Receivables-Abteilung mit dem Customer Service und hilft, den „Claims & Deductions“-Prozess sauber abzubilden.

Im nachfolgenden Interview nimmt Dr. Rafael Arto-Haumacher, Country Manager Esker Deutschland, zu den Ergebnissen der Trendstudie „Claims & Deductions“ 2022 Stellung.

Sie haben in diesem Jahr erstmals eine Umfrage zum Thema „Claims & Deductions“ in deutschen Unternehmen durchgeführt. Können Sie etwas zu den Beweggründen und Zielen für die Trendstudie sagen?

Dr. Rafael Arto-Haumacher: Mit der Durchführung der Umfrage möchten wir genauer unter die Lupe nehmen, wie der Bereich „Claims & Deductions“ in deutschen Unternehmen aussieht. Wir haben schon vorher wahrgenommen, dass das Thema in manchen Branchen präsenter ist als in anderen und auch, dass die Zuständigkeiten für den Prozess sehr unterschiedlich sein können. Durch die Umfrage wollten wir uns ein detailliertes Bild machen, auch vor dem Hintergrund, dass wir selbst ein Modul für den Claims & Deductions-Prozess anbieten. Wir freuen uns sehr, dass so viele Unternehmen Einblicke gegeben haben.

Knapp zwei Drittel der Umfrageteilnehmenden (65 %) gaben an, dass ihnen der Begriff „Claims & Deductions“ bereits im Vorfeld der Umfrage bekannt war. Wie bewerten Sie dieses Ergebnis?

Dr. Rafael Arto-Haumacher: Dieses Ergebnis hat zwei Aspekte. Zum einen ist es gut, dass knapp zwei Drittel der Befragten den Begriff kennen und sich wahrscheinlich dementsprechend auch mit dem Thema beschäftigt haben. Zum anderen hatten wir im Vorfeld der Umfrage festgestellt, dass es keinen deutschen Begriff gibt, der sich in der Buchhaltung oder im Customer Service – beide Abteilungen sind hier involviert – etabliert hätte und alle Aspekte des Themenbereichs umfassend abdeckt. Deswegen hat uns interessiert, inwieweit der englische Begriff sich verbreitet hat und was Unternehmen spezifisch unter dem Begriff verstehen.

Am häufigsten sind in den befragten Unternehmen mehrere Abteilungen in die Bearbeitung von „Claims & Deductions“ involviert. Deckt sich dieses Ergebnis mit Ihren Erfahrungen aus der Praxis?

Dr. Rafael Arto-Haumacher: Ja, absolut. Das Thema liegt oft auf einer Schnittstelle zwischen den Front-Office- und Back-Office-Abteilungen, also wie schon gesagt zwischen Customer Service und Accounting. Das ist eine der Herausforderungen in diesem Bereich: Um die Fälle effizient abarbeiten zu können, müssen Informationen aus mehreren Abteilungen zusammenfließen. Gerade in größeren Unternehmen braucht es dafür ein hohes Maß an Koordination, da ansonsten Informationssilos entstehen. Daher spielt eine Automatisierung in diesem Bereich eine entscheidende Rolle für Prozesseffizienzen und Zukunftsorientierung.

In mehr als der Hälfte der befragten Unternehmen erfolgt die Bearbeitung von „Claims & Deductions“ manuell. Weitere 38 Prozent haben die Bearbeitung zumindest teilweise automatisiert. Bei lediglich einem Prozent der Unternehmen erfolgt die Bearbeitung voll automatisiert. Wundert Sie dieser geringe Automatisierungsgrad? Woran mag das liegen?

Dr. Rafael Arto-Haumacher: Sowohl aus den Ergebnissen der Umfrage als auch aus unseren Erfahrungen wissen wir, dass der Prozess „Claims & Deductions“ oft als unternehmensindividuell wahrgenommen wird und für eine Automatisierung ungeeignet sei. Dem ist nicht so. Zwar lässt sich nicht jeder Einzelfall automatisieren, aber oftmals tritt die gleiche Art von Reklamation oder Minderzahlung durch den Kunden wiederholt auf. Wenn man Branchen wie beispielsweise die Lebensmittel- und Getränkeindustrie betrachtet, lassen sich viele Ähnlichkeiten in den Prozessen finden, da es hier häufiger Sonderaktionen oder Preis-Promos gibt. Entgegen der subjektiven Wahrnehmung vieler Unternehmen ist die Bearbeitung von Claims & Deductions durchaus kein besonders individueller, sondern ein standardisierbarer Prozess.

45 Prozent der Befragten bewerten die Effizienz des Prozesses zur Bearbeitung von „Claims & Deductions“ als „hoch“ (8 %) bzw. „eher hoch“ (37 %). Allerdings gaben nur 19 Prozent der Befragten an, dass keine Nachteile/Hürden beim aktuellen „Claims & Deductions“-Prozess bestehen. Wie bewerten Sie dieses Ergebnis?

Dr. Rafael Arto-Haumacher: Auch hier spielt die eben erwähnte subjektive Wahrnehmung eine große Rolle: Viele Unternehmen sind wahrscheinlich der Meinung, dass ihr individueller Claims & Deductions-Prozess nicht optimiert werden kann, obwohl durchaus Hürden erkannt werden. Die Automatisierung ist aus zwei Aspekten interessant. Zum einen: Wiederkehrende Fälle lassen sich automatisieren, beispielsweise durch die Festlegung von Regeln, anhand derer eine Software Fälle selbstständig bearbeiten kann. Zum anderen steht die Claims & Deductions-Automatisierung nicht alleine: Sie ist Teil einer End-to-End-Automatisierung, die auch Bereiche wie die Rechnungsstellung und Kundenverwaltung umfasst, indem Bestellungen, Rechnungen und Kundendaten mit einbezogen werden. Die Teams in den betroffenen Abteilungen werden damit von lästigen und repetitiven Vorgängen entlastet und können die Fälle, die tatsächlich eine manuelle Bearbeitung erfordern, mit mehr Engagement und weniger Zeitdruck bearbeiten. Durch diese beiden Faktoren wird die Bearbeitung von Claims & Deductions insgesamt effektiver.

70 Prozent der Umfrageteilnehmenden gaben an, dass sie den durch Reklamationen entstehenden Schaden als (eher) niedrig einschätzen. Allerdings können nur 17 Prozent der Umfrageteilnehmenden den entstehenden Schaden mit konkreten Zahlen beziffern. Ein Widerspruch?

Dr. Rafael Arto-Haumacher: In gewisser Weise ist das ein Widerspruch, obwohl natürlich der Tätigkeitsbereich des Unternehmens eine große Rolle spielt. Es gibt Branchen, die spürbare Umsatzverluste durch Minderzahlungen erleiden, andere Branchen sind weniger betroffen. Dennoch zeigen diese Aussagen, dass es in vielen Unternehmen noch versteckte Potentiale geben könnte. Vielleicht messen viele Unternehmen das Ausmaß der Schäden in diesem Bereich noch gar nicht, weil sie ihn als marginal wahrnehmen. Das ist natürlich gefährlich, immerhin geht es um bares Geld!

Frage: Trotz eines derzeit noch geringen Automatisierungsgrades planen mehr als drei Viertel der befragten Unternehmen derzeit keine (weitere) Automatisierung von „Claims & Deductions“. Wie beurteilen Sie diese Entscheidung?

Dr. Rafael Arto-Haumacher: Ich kann nur empfehlen, das Thema näher zu durchleuchten, gegebenenfalls mit Hilfe eines Experten. Natürlich denkt man zunächst an andere Prozesse im Unternehmen, wenn es um die Automatisierung geht. Heutzutage gibt es aber effiziente Lösungen, die auch Prozesse wie die Bearbeitung von Claims & Deductions mit einbeziehen und Mehrwerte im gesamten Cash-Conversion-Cycle schaffen. Wenn Unternehmen die Automatisierung in Backoffice-Prozessen angehen, sollten auch die vermeintlich „kleinen“ Prozesse mit betrachtet werden. Eine ganzheitliche Betrachtung ist letztendlich der Schlüssel zu mehr Widerstandsfähigkeit, einem gesünderen Cashflow und zu nachhaltigem Wachstum.

Frage: Und zum Abschluss noch ein persönliches Fazit zu den Ergebnissen der Trendstudie „Claims & Deductions“ 2022. Gibt es ein Ergebnis, das Sie besonders überrascht hat?

Dr. Rafael Arto-Haumacher: Ein einzelnes Ergebnis kann ich nicht herausstellen. Während des Gesprächs haben wir bereits einige Aspekte beleuchtet. Insgesamt betrachtet überrascht es mich, dass viele Unternehmen sich der Thematik bewusst sind, Hürden wahrnehmen und sich Herausforderungen gegenübersehen, aber noch nicht die Initiative zu einer möglichst weitgehenden Automatisierung ergriffen haben. Meiner Einschätzung nach wird sich das in den kommenden Jahren ändern und die Automatisierung des Teilprozesses Claims & Deductions ebenfalls in den Fokus rücken.

Vielen Dank für das Gespräch!

IMPRESSUM

Herausgeber der Trendstudie "Claims & Deductions" 2022:

ESKER Software Entwicklungs- und Vertriebs- GmbH

Dornacher Str. 3a
D-85622 Feldkirchen
Tel.: (+49) 89 – 700887-0
Fax: (+49) 89 – 700887-70
www.esker.de

e-integration GmbH | Esker EDI Services

Calor-Emag-Str. 3
D-40878 Ratingen
Tel.: (+49) 2102 479-0
Fax: (+49) 2102 479-109
www.esker.de/edi



www.esker.de