

## **Prozessoptimierung im Forderungsmanagement durch Software**

Ein qualifiziertes Forderungsmanagement ist ein zentraler Faktor im Cash Management. Bei der Optimierung des Netto-Umlaufvermögens führt die Verkürzung der DSO (Days Sales Outstanding, Umschlagsdauer der Forderungen bzw. Verbindlichkeiten) zu dessen spürbarer Verbesserung. Dieses Potenzial zur Verminderung der Kapitalbindung und damit der Finanzierungskosten von Unternehmen jeder Größe sollte daher intensiv genutzt werden.

Dieser Beitrag stellt kurz typische Prozessabläufe des Forderungsmanagements dar. Die Prozesssicherheit, der Automatisierungsgrad und die Dokumentation sind dabei wichtige Optimierungsansätze. Die Prinzipien sind für alle Unternehmen – auch für kleinere mit entsprechender Reduktion der Komplexität – übertragbar.

### **Schlüsselprozesse im Forderungsmanagement**

Die Prozesse des Forderungsmanagements müssen eine – vorab festzulegende – einheitliche Mahnstrategie abbilden. Grundlegende Aspekte dabei sind die Berücksichtigung kundenspezifischer, wirtschaftskultureller und rechtlicher Besonderheiten.

Grundlegende Prozesse des Forderungsmanagement sind

- Risk Management: Permanente Analyse und Prognose der Ausfallrisiken von Beginn der Geschäftsbeziehung an und interne und externe Absicherung der Ausfallrisiken
- Credit Collection: Bearbeitung und Analyse der bestehenden Forderungen und ständiger Abgleich mit Finanzbuchhaltung und Banktransaktionen
- Dispute Resolution: Automatisierte Kommunikation mit dem Kunden unter Berücksichtigung der Eskalationsstrategien, Dokumentation und Reporting, Verhandlungslösungen und Teilzahlungsvereinbarungen
- Legal Procedures: Einleitung und Dokumentation der rechtlich formalen Schritte Mahnen, Klagen und Vollstrecken.

### **Einbindung des Forderungsmanagements in die Infrastruktur eines Unternehmens**

Mit der Zunahme der Komplexität der Unternehmensorganisation hat das Forderungsmanagement eine Schlüsselstellung erlangt, die völlig unterschiedliche Aspekte berücksichtigen muss.

Dazu gehören das Customer Relationship Management, das Enterprise Resource Planning / die Finanzbuchhaltung, das Treasury Management einschließlich der Analyse der Banktransaktionen. Idealerweise wird auch der Außendienst/Vertrieb in das Forderungsmanagement eingebunden. Sind mehrere Forderungsmanager beteiligt, müssen eindeutige Kompetenzen und Vertretungsregelungen definiert sein.

### Praxisbeispiel

Als Beispiel für eine Softwareunterstützung sei die Software des Anbieters SAGE F.R.P. genannt. Diese stellt bei einem der Produkte die oben erwähnten Prozesse übersichtlich wie folgt dar:



Quelle: SAGE Collect, Strassbourg 2009

Dies wird auch in technischer Hinsicht abgebildet. Das Forderungsmanagement wird als eigenständige und spezialisierte Softwarelösung an das bestehende Finanzbuchhaltungssystem, an die im Treasury eingesetzte Softwarelösung – zum Beispiel SAGE Universe – und an das CRM System angedockt. Wenn die Schnittstellenkompatibilität gewährleistet ist, wird häufig der Speziallösung der Vorrang gegeben. Sie kann alle Anforderungen erfüllen und es wird eine hohe Kosteneffizienz erzielt, da die Projektkosten niedriger sind und Kosten für Sonderprogrammierungen entfallen.

### Fallbeispiel: Einführung eines Forderungsmanagement Systems

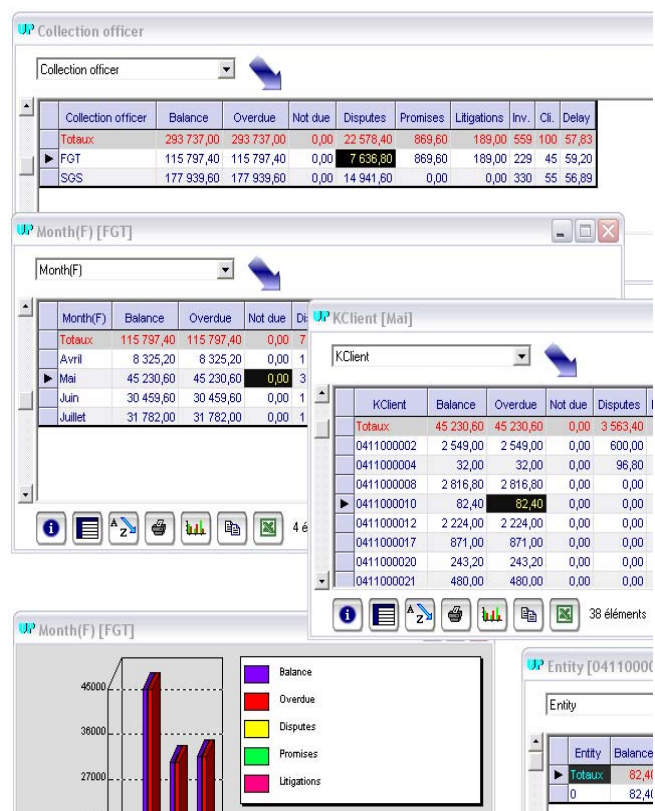
Unter Berücksichtigung der gesamtwirtschaftlichen Rahmenbedingungen hat das Unternehmen Hartmann France (Hersteller von Hygieneartikeln und medizinischen Verbrauchsstoffen/ Jahresumsatz von 230 Mio. Euro) SAGE mit der Konzeption und Umsetzung eines Forderungsmanagement Systems beauftragt. In das Forderungsmanagement wurden 15.000 Kunden eingebunden. Ziel war es, die DSO um fünf Tage innerhalb eines Jahres zu verringern und eine Zeitersparnis des Forderungsmanagements von 10 Prozent zu erzielen.

Nach einem Work Shop, bei dem Vertreter des Rechnungswesens ebenso wie interne und externe Mitarbeiter der IT Abteilung eingebunden waren, wurde in einem Pflichtenheft ein Lösungsvorschlag erarbeitet. Innerhalb von drei Monaten konnte das Projekt dann einschließlich der Schulung abgeschlossen werden.

Der Bildausschnitt rechts zeigt die grundsätzliche Systematik der eingesetzten Softwarelösung.

Eine besondere Herausforderung bestand darin, dass nur ein monatlicher Rechnungsabschluss erfolgt, aber die Berichterstattung in einem kürzeren Zeitraum erfolgen sollte.

Der Projektdienstleister hat in die bestehende IT Infrastruktur die Software SAGE Collect eingebunden und die Vorgaben erfüllt. Das Projekt amortisiert sich in einem Zeitraum von sechs bis zwölf Monaten.



## Fazit

Zur Optimierung des Forderungsmanagements sollte in jedem Unternehmen der Einsatz geeigneter Software zum Selbstverständnis gehören.

Dr. Georg Krieger, Thomas Albert

Dr. Krieger, Wydawka & Partner, [www.kwpartner.com](http://www.kwpartner.com)

Sandstrasse 16, D 91126 Rednitzhembach