



a f f i n i s

---

c o n s u l t i n g

Leistungsangebot

Forderungsmanagement



## Agenda

**1**

**Ausgangssituation und Zielsetzung**

**2**

**Lösungsansatz**

**3**

**Vorgehen**

**4**

**Nutzen**

**5**

**Warum affinis consulting?**

Die Marktsituation stellt immer höhere Anforderungen an das Forderungsmanagement (FM).

- Der Wettbewerb verschärft sich ständig
- Das Zahlungsverhalten von Kunden verschlechtert sich
- Die Liquidität ist durch lange Forderungsausstandsdauer und Forderungsverluste stark gefährdet
- Betrugsfälle nehmen zu

Probleme im Forderungsmanagement basieren auf technischen, prozessualen und organisatorischen Unzulänglichkeiten.

### **Technische Schwachstellen**

- Verwaltung identischer Kunden auf unterschiedlichen Systemen
- Vielzahl von gewachsenen Schnittstellen
- Schnittstellen werden manuell bedient

### **Prozessuale Schwachstellen**

- Hoher manueller Aufwand in den Bearbeitungsprozessen
- Hohe Kommunikationsverluste
- Unzureichende Berücksichtigung der Informationen externer Informationsdienste

### **Organisatorische Schwachstellen**

- Die Betreuung identischer Kunden durch unterschiedliche Abteilungen
- Die Kompetenz- und Aufgabenverteilung (Taylorismus)
- Zielkonflikte zwischen Vertrieb und Forderungsmanagement

Ziel des Forderungsmanagements ist es, die Profitabilität der Kunden zu maximieren.

- Sicherung der Unternehmensliquidität
- Minimierung der Forderungsausfälle und der Forderungsausstandsdauer
- Reduzierung der Kosten des Forderungsmanagements und Steigerung der Profitabilität
- Die Erhöhung der Flexibilität und Sicherung der Markposition
- Realistische Einschätzung der Risiken vor der Leistungserbringung
- Rechtzeitige Erkennung potentieller Verluste
- Präventiven Maßnahmen zur Reduzierung der Betrugsfällen
- Verkürzung der Vorfinanzierungszeiträume

## Agenda

**1**

**Ausgangssituation und Zielsetzung**

**2**

**Lösungsansatz**

**3**

**Vorgehen**

**4**

**Nutzen**

**5**

**Warum affinis consulting?**

Das Forderungsmanagement (FM) ist als ein wesentlicher Bestandteil in die Unternehmensprozesse zu integrieren.



**Vertrieb / Marketing:**  
Kundenakquise mit Blick auf die Kundenqualität

**FM:**  
Bestandsabgleich und Kundenbewertung gem. Risiko, ggf. Sperre

**FM:**  
Geschäftsbewertung gem. Kunde, Auftragsvol. ggf. Sicherung

**Vertrieb / Produktion:**  
Erbringen der Leistung



**FM:**  
Zahlungseingang, Rücklastschriften, etc. Neubewertung

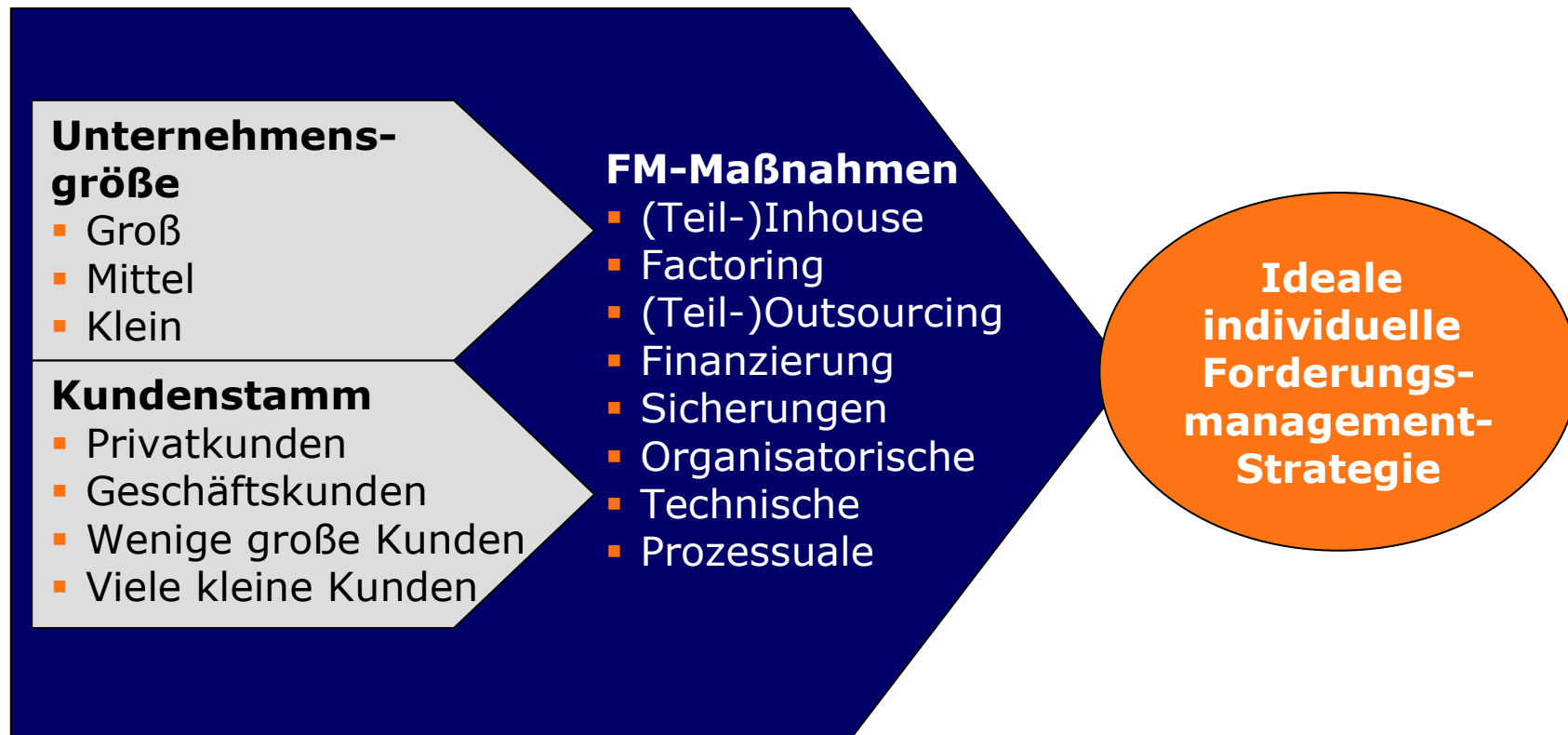
**FM:**  
Mahnen, Neubewertung

**FM:**  
Mahnbescheid, etc., bei ext. Vergabe Koordination, Neubewertung

Zum FM gehörend

Nicht zum FM gehörend

Eine Forderungsmanagement-Strategie ist Voraussetzung für Reorganisation der Prozesse.



Durch Optimierung der organisatorischen, prozessualen und technischen Rahmenbedingungen entsteht ein effizientes Forderungsmanagement.

- **Organisatorische Zusammenfassung:**  
Zusammenfassung sämtlicher Bereiche des Rechnungswesens (Zahlungseingang) sowie den Fachbereichen für Mahnungen, Kreditlimit-Kontrolle sowie Inkasso und Betrugsbearbeitung
- **Fallabschließende Sachbearbeitung:**  
Implementierung einstufiger Bearbeitungsprozesse
- **Risikobewertung:**  
Integration einer Risikobewertung für Neu- und Bestandskunden in Abstimmung mit Marketing/Vertrieb
- **Redesign der Prozesse:**  
Optimierung der Prozesse im Hinblick auf Maximierung des Automatisierungs- und Standardisierungspotentials
- **Konsolidierung der Systemplattform:**  
Eindeutige Zuordnung der Kunden unterschiedlicher Systemplattformen zu einem Kundenstamm
- **Implementierung von Steuerungsmechanismen:**  
Reporting und Steuerung des Forderungsmanagements mittels eindeutiger Kennziffern

Die Integration von Bewertungsmodellen regelt den Zielkonflikt zwischen Vertrieb und Forderungsmanagement.



Das Forderungsmanagement ist als Competence Center für alle Kundenzahlungen einzurichten.



### **Einstufige Bearbeitungsprozesse**

- Abbau von Liegezeiten
- Abbau von Rüstzeiten
- Abbau von doppelten Arbeiten
- Fallabschließende Sachbearbeitung

### **Automatisierung der Prozesse**

- Wegfall manueller Arbeiten
- Optimierung des Informationsflusses
- Integration der Informationsplattform

Die Implementierung der fallabschließenden Sachbearbeitung ist die Grundlage für eine effiziente Prävention und Kundenbearbeitung.



#### Vorteile der fallabschließenden Sachbearbeitung:

- Gesamtprozesssicht und -verantwortung
- Kundenorientierung
- Reduzierung der Schnittstellen
- Reduzierung von Durchlaufzeiten und Kosten
- Flexible Mitarbeiterdisposition
- Höhere Leistungsbereitschaft der Mitarbeiter durch eigenverantwortliche und abwechslungsreiche Aufgaben

## Agenda

**1**      **Ausgangssituation und Zielsetzung**

**2**      **Lösungsansatz**

**3**      **Vorgehen**

**4**      **Nutzen**

**5**      **Warum affinis consulting?**

Unser modulares Vorgehen berücksichtigt individuelle Bedingungen und schafft erste Ergebnisse nach nur drei Monaten.



\* Abhängig von Unternehmensgröße und vorhandenen Prozessen und Systeme

## Agenda

**1**

**Ausgangssituation und Zielsetzung**

**2**

**Lösungsansatz**

**3**

**Vorgehen**

**4**

**Nutzen**

**5**

**Warum affinis consulting?**

Nach durchgeführten Projekten konnten die Kosten, Bearbeitungs- und Durchlaufzeiten wesentlich reduziert werden.

- Reduzierung der Personalkosten in der Auftragsbearbeitung um 85%
- Produktivitätssteigerung im Forderungsmanagement um ca. 50%
- Reduzierung der Durchlaufzeiten im Forderungsmanagement um 35%
- Reduzierung der Personalkosten im Forderungsmanagement um 30%
- Verkürzung der vorfinanzierten Zeiträume um 50%
- Reduzierung der Forderungsausfälle um 20%
- Erreichbarer return on investment innerhalb eines Jahres

## Agenda

**1**

**Ausgangssituation und Zielsetzung**

**2**

**Lösungsansatz**

**3**

**Vorgehen**

**4**

**Nutzen**

**5**

**Warum affinis consulting?**

Alle Lösungen stellen den Kundennutzen in den Mittelpunkt und sind konsequent auf Wirtschaftlichkeit ausgerichtet.



- Schnelle Ergebnisse in maximal zwei bis vier Monaten
- Gemeinsame Projekt- und Implementierungsteams
- Verantwortungsübernahme durch Festpreisprojekte
- Langjährige Erfahrung bzgl. Lösungen für die Kundenschnittstelle
- Schnelle Reaktionsfähigkeit und variables Leistungsspektrum
- Kontinuierliche Qualitätsverbesserung durch EFQM-Model for Excellence
- Leistungstiefe für innovative Lösungen durch spezialisierte Partner

Ihr Ansprechpartner stehen Ihnen jederzeit bei Rückfragen und Informationen zur Verfügung!

**Dipl.-Kfm. Gerald Hirsinger**

Mobil-Tel. : +49 163 33 020 70

e-Mail : gerald.hirsinger@affinis.de

**affinis consulting GmbH**

Flughafenstraße 52

D - 22335 Hamburg

Telefon : +49 (0) 40 - 507 986-0

Fax : +49 (0) 40 - 507 986-99

Internet : <http://www.affinis.de>

