

OP-Liste

Rascheres und individuelleres Mahnsystem mit Daten aus SAP

Accounts Receivable / Dunning System

Faster and more personalized dunning system using data from SAP.

Copyright: Michael Holub | Consultant & Trainer

OP-Liste

- Wie regelmäßig wird ein Mahnlauf gestartet?
- Wird das vom ERP-System automatisch angestoßen?
- Welche Schritte sind dafür notwendig?
- Kann die Mahnstufe mit einem Kommunikationspfad gekoppelt werden?
 - Mail, Post, eingeschrieben, RA
- Können per Mail auch die relevanten Rechnungen als PDF mitgeschickt werden?
 - Rückfragen minimieren: „Ich habe Rechnung nicht bekommen“
- Sollen Rückmeldungen auf z.B. erste Mahnstufe automatisch von KI bearbeitet werden?
 - Soll auch eine Bezahlung in Evidenz genommen werden?
 - Wo liegt eine solche Evidenzliste heute?

AR / Dunning List – Key Questions

- How regularly is a dunning run initiated?
- Is it triggered automatically by the ERP system?
- What steps are required to execute it?
- Can the dunning level be linked to a communication path?
 - Email, postal mail, registered mail, attorney
- Can the relevant invoices be attached as PDFs in the email?
 - Reduce customer excuses: “I never received the invoice.”
- Should responses to, for example, the first dunning level be handled automatically by AI?
- Should payments be tracked and placed “in evidence”?
- Where is such an evidence list stored today?

ACHTUNG

- Diese Ausführungen beziehen sich auf SAP
 - Implementierung bei Netzwerk mit SAP
 - Idee von Anwender
- Es ist weder geprüft noch wahrscheinlich, dass die Situation ähnlich ist bei anderen ERP-Systemen

IMPORTANT

These descriptions refer to the SAP implementation used at *Netzwerk* with SAP. This is **based on user feedback**. It has **not been verified** and is **unlikely** to be identical in other ERP systems.

Ausgangslage

Aussage Anwender

- SAP-Mahnwesen ist sehr komplex
 - Auch zu teuer
 - Muss noch verifiziert werden

Bedeutung Mahnwesen

- Mahnwesen ist generell kein beliebtes Thema
- Gutes Mahnwesen erhöht aber die Liquidität

Initial Situation

User Statement

- SAP's dunning module is very complex
- Also too expensive
- Needs further verification

Importance of Dunning

- Dunning is generally not a popular topic.
- However, **effective dunning significantly improves liquidity.**

Vorschlag Anwender

- Export
 - Mahnungen / OP-Liste
 - Aus SAP
- Rechnung
 - Direkt aus dem Archiv hinzufügen
 - Kundenausrede „Ich finde die Rechnung nicht“
- AI/KI
 - Kann Texte individuell erstellen → ein Mail verfassen
 - Antwortmail abgreifen → weiterleiten

User Proposal

Export dunning data / AR list from SAP

Export dunning notices / AR list from SAP

Add invoice PDFs directly from the archive

Eliminate customer excuses: *“I can’t find the invoice.”*

AI Capabilities

Can generate personalized texts → compose an email

Can capture reply emails → forward or process them

Umsetzung Anwender

- Eine fertige Lösung selbst erstellt
- Einfache Oberfläche
- Spezifisch für die Bedürfnisse des eigenen Betriebs

User Implementation

- A fully working solution was created internally
- Simple interface
- Tailored to the specific needs of the dealership

Hinweis

- Bei Nachfragen bei Autohäusern und Werkstätte
 - Mahnsystem funktioniert bei uns
- In Wahrheit
 - Niemand will sich damit beschäftigen
- Konsequenzen
 - Am Ende des Jahres zu viele Außenstände
 - Negative Auswirkungen auf Bilanz
 - Außenstände werden als „unsicher“ eingestuft
 - Erhöhung der Schuldentilgungsdauer als ein Ergebnis
(z.B. eine Kennzahl bei Porsche, um einen Servicevertrag zu bekommen)

Industry Insight

When asking dealerships and workshops:

“Our dunning system works fine.”

In reality: **Nobody wants to deal with it.**

Consequences

- Too many outstanding receivables at year-end
- Negative impact on the balance sheet
- Receivables classified as “uncertain”
- Increase in the average collection period
 - Example: A KPI required by Porsche to obtain a service contract

OP-Liste Kunden Außenstände Humor

Was der Kunde erwartet



Was Sales verspricht



Was Teamlead versteht



Was Developer liefert

