

# energiespektrum



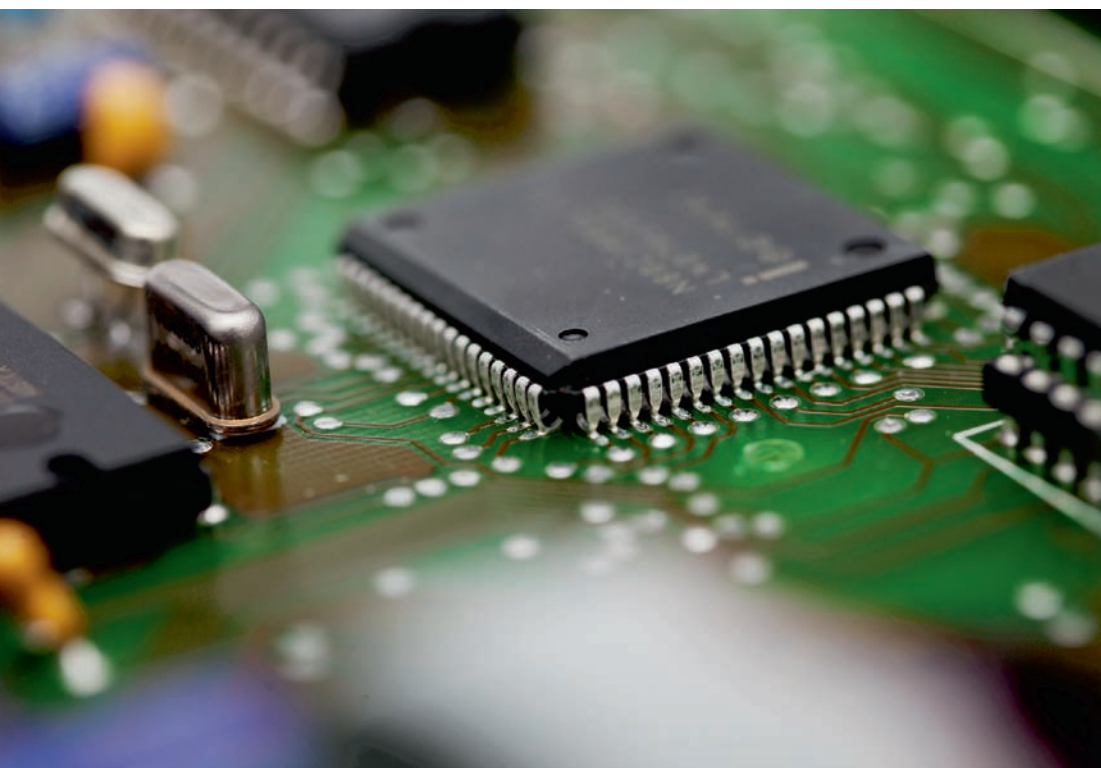
## Digitalisierung

Neues Gesetz bringt Bewegung ins Smart Metering - Herausforderung stemmen



# IT-Lösung für neue Ansätze im Outsourcing

**Forderungsmanagement** Während Energieversorger Kundendaten und Vorgänge in SAP IS-U vorliegen haben, arbeiten Inkasso-Dienstleister mit anderen Systemen. Entscheidend, um Prozesse zu automatisieren und effizienter zu machen, ist eine Schnittstelle zwischen beiden Systemen. Zwei Partner entwickelten eine Lösung.



**Automatisierte Prozesse:** Unter anderem Informationen über Zahlungshistorie des Schuldners sind für den Inkassomitarbeiter über ein Webportal einzusehen. So kann er auf Rückfragen reagieren.

schen Auftraggeber und Inkassounternehmen ist notwendig und was muss hier berücksichtigt werden? »Maßgeblich für eine ressourcenschonende Forderungsbearbeitung durch externe Dienstleister ist die durchgängige Prozessabbildung im SAP-System des Auftraggebers«, so Sascha Dobiasch, Geschäftsführer der DSC.

## WEBPORTAL MINIMIERT INFO-BEDARF

Das Beratungs- und IT-Unternehmen kann mit dem System den Gesamtprozess abbilden – von der maschinellen Postenidentifikation inklusive eines Frameworks zur Prüfung der abzugebenden Forderungen bis zum automatisierten Zahlungsimport mit postenscharfer Verrechnung in SAP IS-U. Zudem wurde ein dynamisches Sperrkonzept entwickelt, welches in Abhängigkeit des Postenstatus und des Status des Vertragskontos in der externen Beitreibung alle unerwünschten Änderungen unterbindet.

Ein weiterer wesentlicher Faktor war eine IT-unterstützte Lösung, die nach erfolgtem Auftrag durch das EVU den Informationsbedarf seitens des Inkassodienstleisters gegenüber dem Energieversorger aufgrund von Schuldnerückfragen erübrigt beziehungsweise auf ein Minimum reduziert. Aus datenschutzrechtlichen Gründen kann den Mitarbeitern des Inkassounternehmens

Effizientes Inkassomanagement und die damit einhergehende Steuerung der Dienstleister wird für EVU immer wichtiger. Eine bidirektionale Schnittstelle zum SAP-System bietet hier Hilfe. Externe Inkassodienstleister mit dem Fokus höchstmöglicher Prozessautomatisierung in SAP IS-U anzubinden – diese Idee stand bereits 2008 beim Beratungs- und IT-Unternehmen DSC im Raum. Die Umsetzung gestaltete sich zunächst schwierig, denn zu diesem Zeitpunkt bestand seitens der Inkassodienstleister noch kein Interesse, solch ein Projekt in Vorleistung aufzusetzen.

## ANFORDERUNGEN DEFINIEREN

Ende 2011 erkannte Sebastian Ludwig, Head of Sales & Marketing von Tesch Inkasso, den Bedarf seitens der Kunden, offene Forderungen mittels einer integrativen und voll automatisierten, bidi-

rektonalen SAP-Anbindung zum Einzug zu übergeben und suchte nach einem geeigneten Partner zur Umsetzung. So kam es zu ersten Gesprächen zwischen den Unternehmen. Bereits nach wenigen Wochen begann die technische Abstimmung – der Startschuss für den DSC-Forderungsmanager als SAP-Schnittstelle war gefallen. Zunächst galt es, die Anforderungen an die SAP-Lösung zu definieren: welche Ansprüche müssen erfüllt werden, welcher Informationsfluss zwi-



»Maßgeblich für eine ressourcenschonende Bearbeitung ist die durchgängige Prozessabbildung im SAP-System des Auftraggebers.«

Sascha Dobiasch, DSC

der direkte Zugriff auf das SAP-System des Auftraggebers nicht oder nur mit einem umfangreichen Berechtigungskonzept ermöglicht werden. Hier deckt das »Inkasso Webportal«, ein Modul des Forderungsmanagers, alle Anforderungen ab: Die Mitarbeiter des Inkassodienstleisters können auf für sie relevante Daten der zur Bearbeitung übergebenen Vertragskonten zugreifen. Zudem haben sie Zugriff auf die in SAP verknüpften Archivdokumente und Zahlungshistorie.

### DIREKTZAHLUNG WEITERGELEITET

Letzteres ist ein wichtiger Aspekt für den Inkassosachbearbeiter, denn oftmals kommt seitens des Schuldners die Frage nach in der Vergangenheit geleisteten Zahlungen und deren Verwendung auf. Die Zahlungshistorie, die das Portal bietet, ist so aufbereitet, dass für den zuständigen Bearbeiter auch ohne Schulung chronologisch jede Zahlungsverwendung in Echtzeit ersichtlich ist. Zusätzlich stehen alle relevanten Schuldner-, Vertragskonto- und Vertragsdaten, sowie sämtliche in SAP IS-U angelegten Ratenzahlungspläne zur Verfügung.

»Dies ermöglicht eine hocheffiziente Bearbeitung der an uns übergebenen Forderungen, insbesondere im direkten Dialog mit dem Schuldner«, erläutert Sebastian Ludwig. »Wir schonen zudem die Ressourcen unseres Auftraggebers – ein wichtiger Aspekt für ein optimales Forderungsmanagement, von dem sowohl Auftraggeber als auch Auftragnehmer profitieren.«

Um einen automatisierten Prozess in SAP ohne notwendige manuelle Prüfung zu ermöglichen, muss zudem der Prozess für Direktzahlungen automatisiert werden: Direktzahlungen werden von der Verrechnung ausgenommen und unmittelbar an den angebotenen Inkassodienstleister physisch weitergeleitet.

Dies erleichtert den Ablauf sowohl beim Auftraggeber als auch beim Inkassodienstleister. Bei Meldung der durch den Inkassodienstleister vereinnahmten Zahlungseingänge sind aufgrund postenscharfer Zahlungsmeldungen und belegpositionsscharfer Verrechnungsinformationen keine Kontenklärungen mehr erforderlich. Die Zahlungsverwendung ist in beiden Systemen synchron gehalten. Zu Informations- und Reportingzwecken können zudem sämtliche Buchungen in den DSC-Forderungsmanager importiert werden.

In den Buchungsinformationen enthalten sind neben den Kosten, die das Inkassounternehmen gegenüber dem Auftraggeber erhebt, auch die Gebühren, die gegenüber dem säumigen Zahler geltend gemacht werden. Zu Informationszwecken können die Zahlungseingänge auf die In-

Belegnummer	Zahlungstyp	Von	Betrag	Währung	Belegdatum	Vergangenheit	Rechnungsnummer
00000100108	Zahlungseingang	29.04.2015	212,77	EUR	29.04.2015		
-00000300028			82,27	EUR	17.12.2014	Forderung aus Ums. Fakt.	000003000000028
-00000300028			2,00	EUR	17.12.2014	Forderung aus Ums. Fakt.	000003000000028
-00000300028			4,00	EUR	17.12.2014	Forderung aus Ums. Fakt.	000003000000028
-00000300028			144,50	EUR	17.12.2014	Forderung aus Ums. Fakt.	000003000000028
00000300188	Manuelle Zahlung	09.04.2015	212,77	EUR	09.04.2015		
-00000300188			132,72	EUR	09.04.2015	Forderung Verbrauchsabrechnung	000003000000028
-00000300188			78,05	EUR	09.04.2015	Forderung Verbrauchsabrechnung	000003000000028
00000300103	Zahlungseingang	09.04.2015	20,00	EUR	09.04.2015		
00000300104	Manuelle Zahlung	02.04.2015	212,77	EUR	02.04.2015		
00000300181	Manuelle Zahlung	02.04.2015	212,77	EUR	02.04.2015		
00000300179	Manuelle Zahlung	02.04.2015	212,77	EUR	02.04.2015		
00000300050	Manuelle Zahlung	17.12.2014	271,88	EUR	17.12.2014		
00000300177	Manuelle Zahlung	05.02.2014	111,00	EUR	05.02.2014		
-00000100040	Zahlungseingang	31.10.2013	213,00	EUR	31.10.2013		
00000300003	Manuelle Zahlung	31.10.2013	5,00	EUR	31.10.2013		
00000300004	Manuelle Zahlung	30.10.2013	6,00	EUR	30.10.2013		
00000300078	Manuelle Zahlung	10.10.2013	2,00	EUR	10.10.2013		
00000300078	Manuelle Zahlung	10.10.2013	6,00	EUR	10.10.2013		
00000300068	Manuelle Zahlung	09.10.2013	1,00	EUR	09.10.2013		

kassogebühren importiert werden, so sind alle beim Dienstleister erfolgten Buchungen für den Auftraggeber transparent und nachvollziehbar. Nach erfolgter Realisierung des DSC-Forderungsmanagers für SAP IS-U und erfolgter Anbindung seitens Tesch konnte 2014 der erste gemeinsame Kunde produktiv gesetzt werden. »Aufgrund der fachlichen Expertise und des spezifischen Prozess-Know-hows sowie der leistungsfähigen IT der Tesch war es DSC möglich, eine auf die Anforderungen im Bereich Inkasso zugeschnittene ganzheitliche Lösung zu entwi-

ckeln«, erläutert Sascha Dobiasch. »Zwischenzeitlich ist der DSC-Forderungsmanager bei sieben Energieversorgern produktiv im Einsatz.«

### NEUES MODUL IN ARBEIT

Aktuell arbeiten die Tesch Inkasso und DSC an einer neuen Lösung. Hierbei geht es um die Echtzeit-Prozessintegration von externen Rechtsdienstleistern über eine Webservice-Architektur. Das Modul DSC-EDF (External Dunning Framework) ermöglicht damit die Echtzeitkommunikation zur Durchführung des gerichtlichen Mahnverfahrens und der Klagebearbeitung – also die vollständige juristische Bearbeitung sowie die Durchführung von begleitenden Telefoninkassomaßnahmen in allen Prozessschritten bei inaktiven, aber vor allem auch bei aktiven Kunden.

»Das Webportal ermöglicht eine hocheffiziente Bearbeitung der an uns übergebenen Forderungen.«

Sebastian Ludwig, Tesch Inkasso



tion zur Durchführung des gerichtlichen Mahnverfahrens und der Klagebearbeitung – also die vollständige juristische Bearbeitung sowie die Durchführung von begleitenden Telefoninkassomaßnahmen in allen Prozessschritten bei inaktiven, aber vor allem auch bei aktiven Kunden.

### STEUERUNG EXTERNER DIENSTLEISTER

Auch die Vattenfall Europe – Kunde von Tesch Inkasso – setzt seit diesem Jahr in Deutschland auf die SAP-Anbindung über den Forderungsmanager. »Wir leisten durch ein optimales, innovatives und automatisiertes Forderungsmanagement einen wertvollen Beitrag zu einer stabilen Finanzlage des Unternehmens«, so Olaf Jobmann, Leiter strategisches Forderungsmanagement von Vattenfall Europe Kundenservice. »Der DSC-Forderungsmanager ist dabei ein wesentlicher Baustein für unser effizientes Inkassomanagement – im Rahmen der Anbindung sowie in der Steuerung unserer externen Dienstleister.« Durch transparentes Reporting zur Kontrolle al-

»Die vollständige oder teilweise Auslagerung von Geschäftsprozessen an externe Dienstleister in der Wertschöpfungskette des Forderungsmanagements gewinnt für Energieversorger jeder Größenordnung zunehmend an Bedeutung«, ist sich Ludwig sicher. »Das Add-on DSC-EDF bietet dem Energieversorger hierbei die Lösung zur SAP-Anbindung – höchstflexibel und unter Berücksichtigung der internen Geschäftsprozesse, auf die Tesch Inkasso operativ aufsetzt.«

→ [www.tesch-gruppe.com](http://www.tesch-gruppe.com)  
[www.dsc-gmbh.com](http://www.dsc-gmbh.com)

# KUNDENPORTAL TESCHWEB

24 Stunden am Tag Forderungen zum Einzug übergeben, ob Einzelforderung oder größere Mengen, stets tagesaktuelle Einsicht in sämtliche Forderungsangelegenheiten:

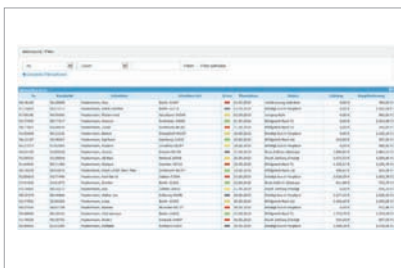
Unser Kundenportal „TeschWeb“ bietet eine transparente Übersicht über Sachstand, Status, Kontobewegungen und Erfolgsstatistiken – loggen Sie sich einfach mittels Ihrer persönlichen Kundendaten ein und nutzen Sie das „TeschWeb“ dank des mobile- und tabletoptimierten Layouts auch von unterwegs.

- Umfassende Transparenz Ihrer Forderungen
- Intuitive Bedienung und einfache Navigation
- Rollenabhängiges Berechtigungskonzept
- Unbegrenzte Anzahl an Usern
- Mehrmandantenfähig
- Individueller Kundennutzen, customizing-fähig
- Datensicherheit durch SSL-verschlüsselte Kommunikationswege



## DASHBOARD

Das Dashboard bietet einen tagesaktuellen und schnellen Überblick zu den wesentlichen Forderungsmanagement-Kennzahlen in aggregierter und grafischer Darstellung.



## AKTENÜBERSICHT UND FALLANSICHT

Bietet die Übersicht aller Akten mit Such- und Filterfunktion sowie einen umfassenden Informationsstand zu jeder übergebenen Forderung im Detail in Form einer Fallansicht.



## STATISTIKEN IM DETAIL

Neben dem Dashboard haben Sie die Möglichkeit, sich Statistiken im Detail zum Übergabevolumen, den Zahlungseingängen, zum Erfolg sowie zum Stadium der Forderungen anzeigen zu lassen.