

Leitfaden SAP-Konnektor

Upgrade fürs Forderungsmanagement: Datengetriebene Lösung mit SAP-Integration

Die digitale Lösung für Energieversorger
– einfach anzubinden mit dem neuen
SAP-Konnektor von collect.AI und DSC



Digitales Forderungsmanagement leicht gemacht

Digitale Ansätze ermöglichen effizientere Prozesse und bessere Ergebnisse im Forderungsmanagement. Bei vielen Energieversorgern schlummert hier hohes Optimierungspotenzial: Durch datengetriebene Workflows können sie Zahlungsquoten nachhaltig erhöhen, die Arbeitsbelastung der Teams senken und dabei zugleich die Kundenzufriedenheit steigern. In den meisten ERP-Systemen ist die digitale Optimierung des Forderungsmanagements aber sehr aufwändig. An diesem Punkt setzt die SaaS-Lösung von collect.AI an. Diese Lösung ergänzt ERP-Fähigkeiten gezielt: Workflows und Formulare werden digital abgebildet und können ohne Berater angepasst werden, optionale KI-Assistenten unterstützen die kontinuierliche Verbesserung.

Um die Anbindung dieser Lösung an das ERP-System möglichst unkompliziert, nahtlos und ressourcenschonend zu gestalten, hat collect.AI nun gemeinsam mit der DSC GmbH einen bidirektionalen Konnektor für SAP-Anwender entwickelt. DSC bringt als SAP Gold Partner mit einem Schwerpunkt auf Energieversorgungsunternehmen jahrzehntelange Erfahrung und führende Expertise in die Kooperation ein. Durch standardisierte Datenpunkte und Szenarien vereinfacht der Konnektor die Implementierung der Lösung radikal. Die Investition in die digitale Transformation im Forderungsmanagement mit collect.AI zahlt sich für Energieversorger in kurzer Zeit aus – durch mehr Flexibilität, höhere Automatisierung und schnellere Optimierung. Die Prozesseffizienz wird erhöht, und Innovationen wie etwa digitale Zahlmethoden können unkompliziert eingeführt werden. In diesem Leitfaden erklären wir Vorteile, Anwendungsfälle und Implementierung der Lösung mit dem neuen SAP-Konnektor für die Energieversorgungsbranche.

Forderungsmanagement bei Energieversorgern: Herausforderungen und Treiber

Energieversorger sehen sich im Forderungsmanagement typischen Herausforderungen gegenüber, die nur schwer zu lösen sind – etwa bei der Optimierung von Mahnvorgängen. Unflexible Abläufe führen zu hohem manuellem Aufwand, die Anpassung von Workflows oder Formularen erfordert viel Zeit sowie Fachkenntnisse für das ERP-Customizing. Diese Kenntnisse sind in den Teams häufig nicht ausreichend vorhanden und müssen extern bezogen werden. Dafür fallen hohe Kosten und zusätzlicher Zeitbedarf an – und das bei jeder Änderung von neuem. Die Nutzung von Dritt-Systemen bietet sich als Lösung an, wirft aber oft weitere Probleme auf, etwa wenn keine standardisierte Schnittstelle vorhanden ist. Daraus ergeben sich dann große Hürden bei der Implementierung, vor allem bei der Datenübertragung. Im Ergebnis verzögern diese Herausforderungen die Optimierungsschleifen im Forderungsmanagement massiv, moderne digitale Zahlungsmethoden werden nur schleppend hinzugefügt, veraltete Kommunikationsmethoden werden weiterhin genutzt. Es fehlt an Messbarkeit, die Kundenerfahrung ist suboptimal und die Zahlungsquoten enttäuschen.

Typische Problempunkte im Forderungsmanagement



TRADITIONELLE ZAHLMETHODEN

- Niedrigere Zahlungsquoten als mit modernen Zahlungsmethoden
- Lange Beitreibungsdauer und schlechte Zahlungsquoten belasten den Cashflow



VERALTETE KOMMUNIKATIONSMETHODEN

- Kommunikation mit Briefen verursacht hohe Prozesskosten
- Keine Messbarkeit für die Zustellung
- Keine Datenbasis für die Erfolgsmessung und Optimierung der Prozesse



AUFWENDIGE ANPASSUNG (GELD, ZEIT)

- Veränderungen z.B. in Formularen sowie Prozessoptimierungen können häufig nur durch externe Spezialisten realisiert werden
- Die Folge sind hohe Kosten, zeitliche Verzögerungen oder ausbleibende Optimierungen

Datengetriebene Effizienz, verbessertes Ergebnis: Die SaaS-Lösung

Die SaaS-Lösung von collect.AI löst diese Herausforderungen – und das wird durch den neuen SAP-Konnektor mit bidirektionaler Schnittstelle jetzt noch einfacher. Auf der Cloud-basierten Lösung werden die relevanten Workflows des Energieversorgers digital umgesetzt, etwa für Prozesse wie Mahnung, Rückläufer, Sperrung oder Kündigung. Ein automatisierter End-to-End Prozess deckt den kompletten Lebenszyklus von Forderungen ab, von der Forderungsabgabe bis zur Verbuchung der Zahlung in SAP. Die Workflows sind jederzeit ohne IT-Kenntnisse anpassbar und optimierbar. Leicht einzubindende digitale Zahlungsmethoden sorgen für höhere Zahlungsquoten und ein optimales Kundenerlebnis. Multichannel-Kommunikation im eigenen Look & Feel des Unternehmens (White Label) verbessert die Kundenansprache und schafft Vertrauen, da sich die Endkunden im gewohnten Branding-Umfeld bewegen. Ein zentrales Cockpit mit intuitiver Benutzererfahrung liefert dem Forderungsmanagement-Team Transparenz über Prozesse und Datenflüsse. Grafisch aufbereitete Smart Insights etwa zu Performance, Workflows und Customer Journey erlauben eine wirksame Optimierung. Dabei können sehr detaillierte Performance-Analysen aller einzelnen Workflow-Schritte vorgenommen werden.

Nicht zuletzt erschließen außerdem die KI-basierten Assistenten der Lösung weitere Verbesserungspotenziale (Smart Assistants). Aktuell stehen schon vier KI-Assistenten bereit: für effektivere Kundeninteraktion (selbsttätige Auswahl von optimalem Zeitpunkt und Kanal), automatisierte Kommunikation (KI-basierte Erkennung der Absicht von Kundenkommunikation), Steigerung der Wirksamkeit durch dynamische A/B-Tests (Vergleich von Nachrichtentexten oder Landingpage-Designs in der Wirksamkeit, automatisches Ausspielen der optimalen Variante) sowie Prognose der Zahlungswahrscheinlichkeit (für weitere Infos zu den KI-Assistenten verweisen wir auf unseren [KI-Leitfaden](#)).

Funktionen und Features – für Forderungsmanager und Endkunden



PROZESS

No-Code-Prozessmodellierung und -Steuerung
 Zentrale Template-Verwaltung
 Workflows
 Endkundensegmentierung und individuelle Customer Journeys

Prozessoptimierung durch Forderungsmanager



KENNZAHLEN

Dashboards
 Self-Service-Management
 Advanced Analytics



KÜNSTLICHE INTELLIGENZ

Automatische Absichtserkennung
 Kommunikationsassistent
 Zahlungswahrscheinlichkeit
 Dynamisches A/B-Testing



ZAHLARTEN

Direktüberweisung
 SEPA-Lastschrift
 Kreditkarte
 Paypal



KOMMUNIKATION

Multichannel-Kommunikation
 White-Label-Kommunikation

Features & Benefits für Endkunden



ENDKUNDEN-INTERAKTION

Digitale Kontaktdaten-Vervollständigung
 Feedbackoption
 Tools zur Zufriedenheitsmessung (NPS)



ZAHLOPTIENEN

Ratenplan
 Stundung
 Select & Pay

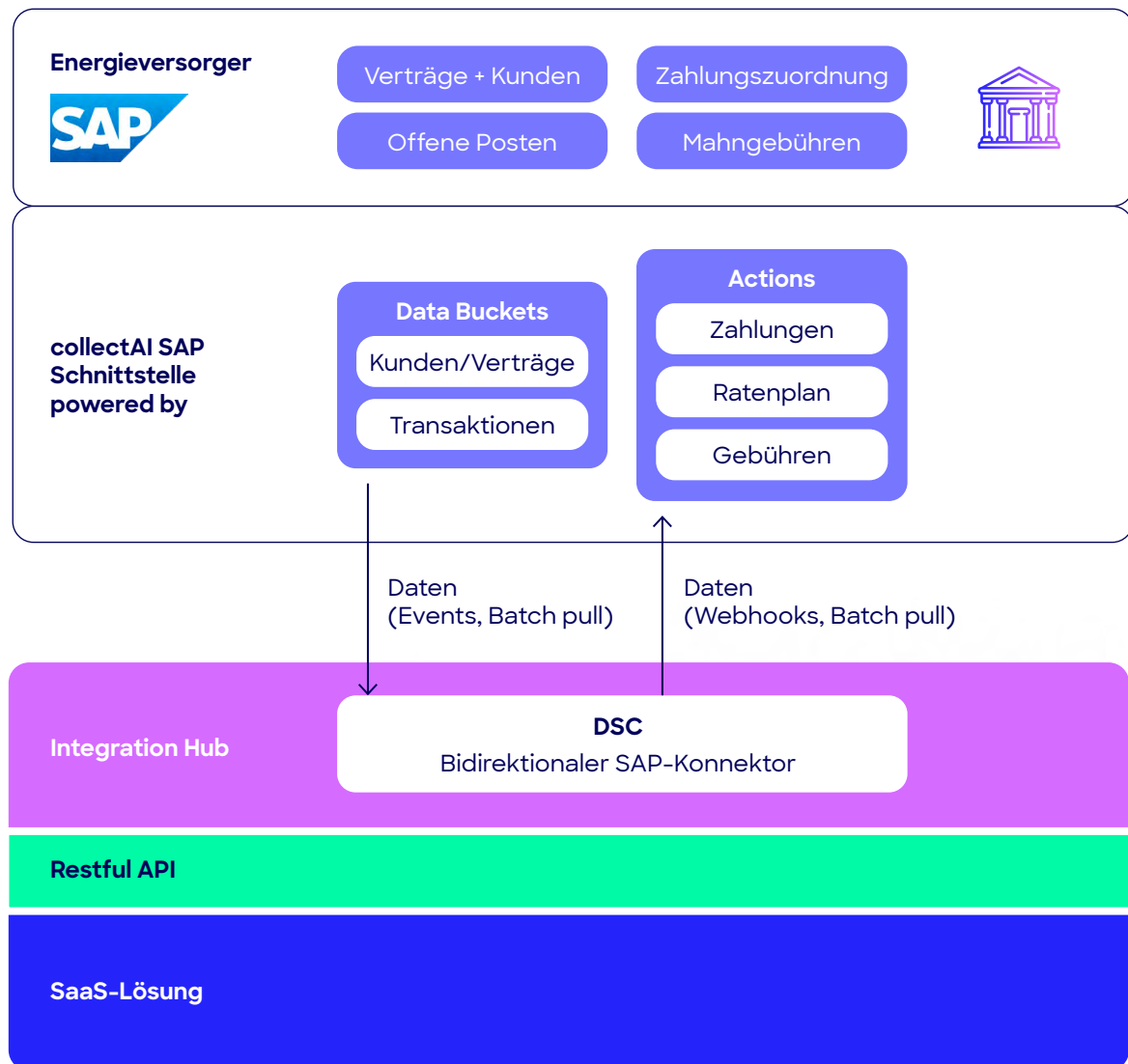
Projektbeschleuniger für optimiertes Forderungsmanagement: Der bidirektionale SAP-Konnektor

Mit dem neuen SAP-Konnektor von DSC und collect.AI sind die Vorteile der SaaS-Lösung noch einfacher umzusetzen. Der Konnektor bietet Energieversorgern eine vorkonfigurierte Anbindung ans ERP-System, eine eigene Entwicklung einer Schnittstelle ist dadurch nicht mehr nötig. Der Konnektor basiert auf SAP FI-CA, der SAP-Nebenbuchhaltung für Branchen mit hohem Belegaufkommen. Als „bidirektionale“ Schnittstelle erlaubt der Konnektor den Datenfluss in beide Richtungen (SAP → collect.AI → SAP). Massenprozesse laufen im Hintergrund ab, neue Ereignisse auf der SaaS-Lösung können automatische Folgeprozesse in SAP auslösen. Auf Kundenwunsch ist auch synchrone Kommunikation möglich.

Da die Datenpunkte bei Energieversorgern typischerweise sehr ähnlich sind, nutzt der Konnektor einen Standard-Datensatz für das Mapping von Daten. Standardprotokolle und Komprimierung sorgen dabei für ein schlankes Datenmodell, was für die Effizienz der zusätzlichen datengetriebenen Funktionen entscheidend ist. Idealerweise wird die Datenanbindung via REST-API umgesetzt.

Die wichtigsten Vorteile des Konnektors:





Die Lösung in der Praxis: Attraktive Use Cases für Energieversorger

Die SaaS-Lösung von collect.AI eröffnet Energieversorgern in Verbindung mit dem neuen SAP-Konnektor eine große Bandbreite von Anwendungsfällen im Forderungsmanagement. Im Folgenden stellen wir einige davon genauer vor, die für die Branche besonders interessant sind.

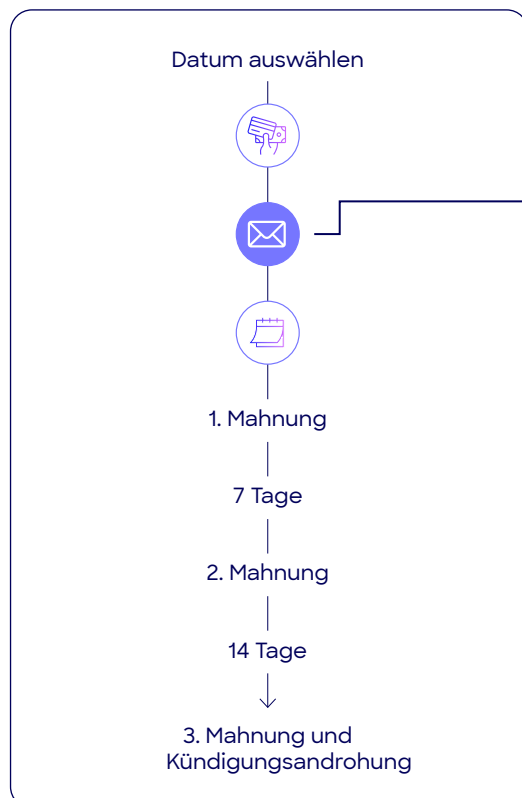
Use Case 1

Prozesse und Workflows unkompliziert optimieren

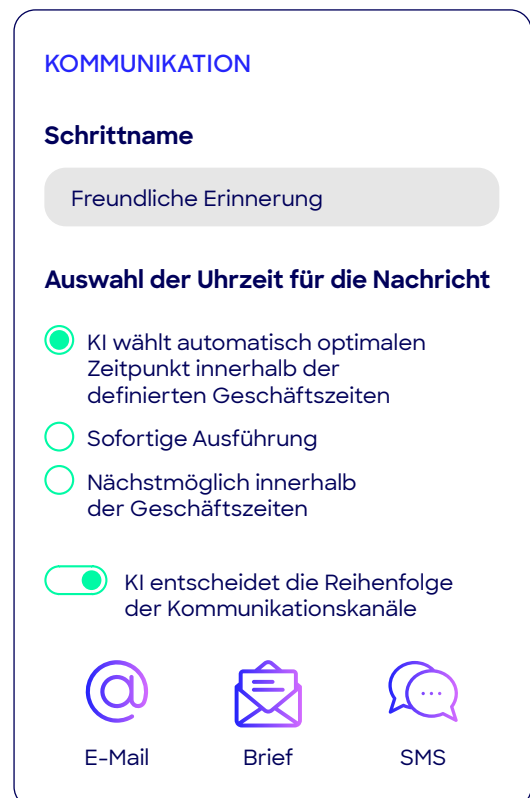
Umständliche manuelle Prozesse sind ein zentrales Problem im Forderungsmanagement vieler Energieversorger. Prozessoptimierung stellt daher einen großen Effizienzhebel dar. Die SaaS-Lösung ermöglicht das durch einen grafischen Workflow Builder, mit dem Prozesse digital abgebildet werden – beispielsweise Zahlungserinnerungen, Mahnungen, Gebührenbenachrichtigungen, Kündigungen oder Sperrungen. Anschließend können die Workflows flexibel und intuitiv in der Self-Service-Oberfläche angepasst und optimiert werden. Die Mitarbeiter im Forderungsmanagement benötigen dafür keinerlei Programmierkenntnisse. Energieversorger profitieren von einer kontinuierlichen, iterativen Optimierung. Die Grundlage dafür bilden datengetriebene Erkenntnisse aus dem KPI-Dashboard der Lösung. Smarte Insights erlauben es, Effizienz und Kennzahlen pro Workflow-Schritt auszuwerten und dann anzupassen. Formulare und Schriftstücke lassen sich auf der Lösung ebenfalls unkompliziert ändern, auch mehrsprachig.

Workflow-BUILDER

Workflow-Schritte



Workflow-Optionen

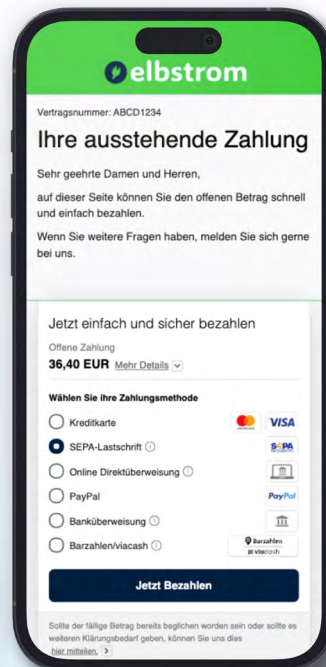


Use Case 2

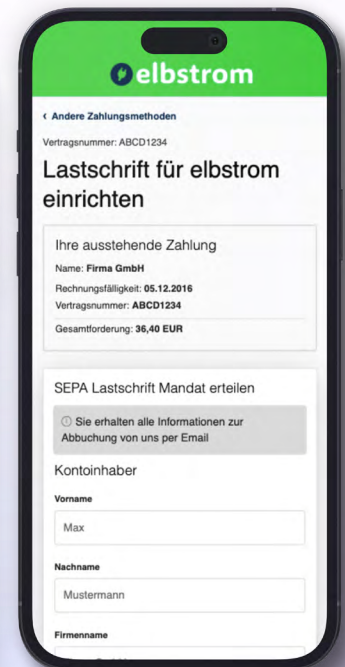
SEPA-Mandate digital einholen

SEPA-Lastschriften sind eine vorteilhafte Zahlungsmethode für Unternehmen ebenso wie für Kunden, da sie die Begleichung von Forderungen vereinfachen und Zahlungsausfälle verringern. Allerdings macht die Einholung der nötigen SEPA-Mandate großen Aufwand, vor allem wegen der analogen Abwicklung durch Briefprozesse und der manuellen Verarbeitung durch Mitarbeiter. Mit der SaaS-Lösung haben Unternehmen die Möglichkeit, SEPA-Mandate effizient digital einzuholen.

Beispielsweise kann das Unternehmen in einem konventionellen Brief einen QR-Code zur Verfügung stellen, der dem Kunden eine bequeme digitale Erteilung auf einer Landingpage ermöglicht. Das kann im Rahmen einer gezielten SEPA-Kampagne geschehen, Versorger können den entsprechenden QR-Code aber auch permanent in ihre Kundenkommunikation integrieren.



Zahlungsmethode auswählen



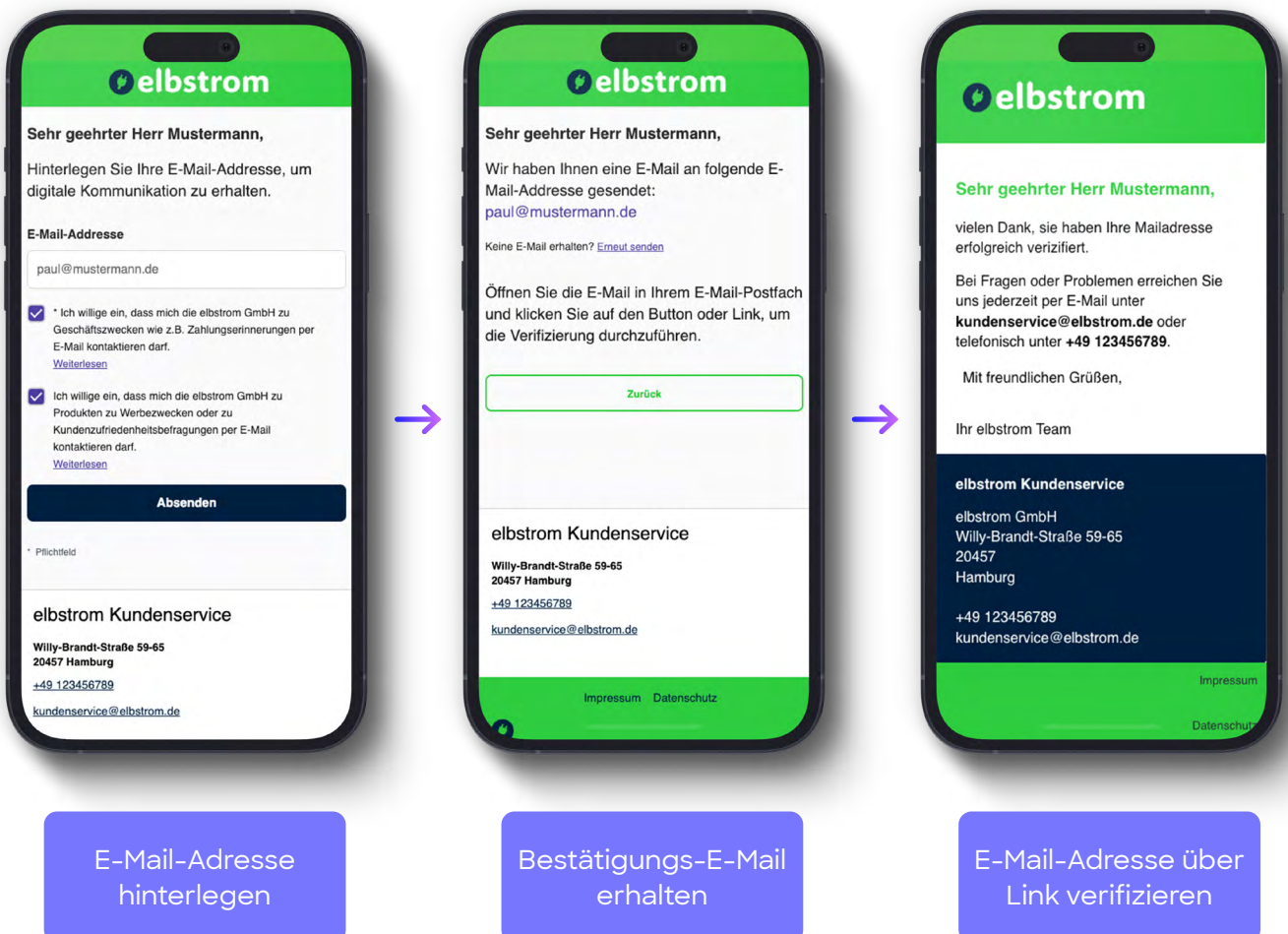
Lastschriftverfahren einrichten

Use Case 3

Kontaktdaten einholen und validieren

Unvollständige oder falsche digitale Kontaktdaten von Endkunden sind eine verbreitete Hürde für Energieversorger – auch im Forderungsmanagement. Ursachen sind beispielsweise neue Mobilfunknummern oder E-Mail-Adressen. Für die Vervollständigung und Prüfung von Kontaktinformationen bietet die Lösung einen ähnlichen Ansatz wie für die Einholung von SEPA-Mandaten: Ein Link oder QR-Code leitet Kunden auf eine Landingpage, wo sie Daten aktualisieren oder ergänzen können.

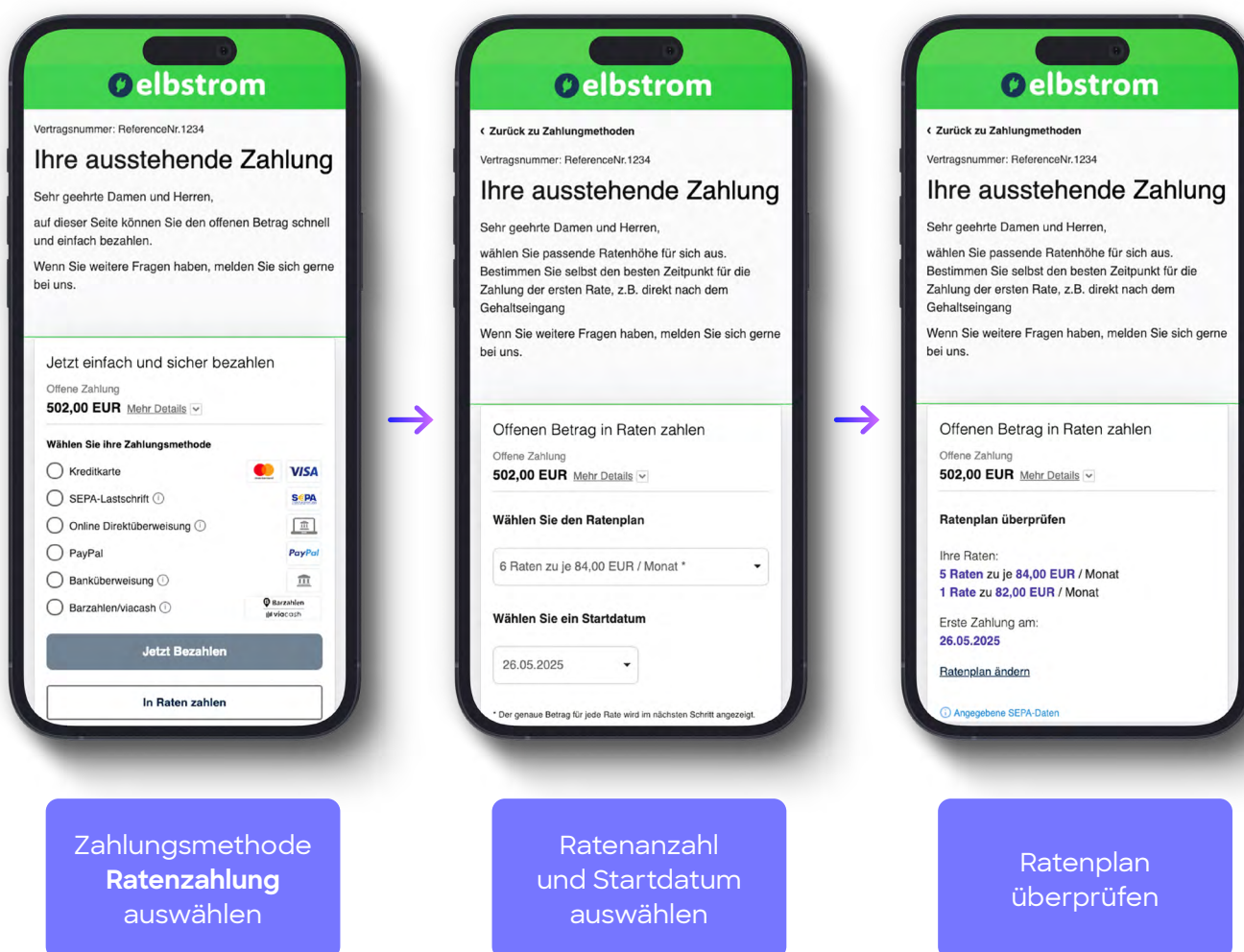
Wenn Unternehmen die erstmalige Anbindung der SaaS-Lösung planen und größere Lücken in den Kundendaten vorhanden sind, bietet sich als erster Schritt eine gezielte Data-Enrichment-Kampagne an. Dabei können zugleich auch per Double Opt-In die regulatorisch geforderten Einverständniserklärungen für Marketingkommunikation usw. eingeholt werden. Data Enrichment steigert also nicht nur die Datenqualität und damit die Effektivität der digitalen Prozesse im Forderungsmanagement, sondern schafft auch eine bessere Basis für die Kundenansprache und stärkt zugleich die Rechtssicherheit bei der Datennutzung.



Use Case 4

Ratenpläne einfach und digital anbieten

Energieversorger können die Begleichung offener Forderungen durch das Angebot einer Ratenzahlung erleichtern, etwa bei Rückständen. Im Rahmen einer Abwendungsvereinbarung sind sie sogar dazu verpflichtet. Ratenpläne sind in ERP-Systemen häufig schwer umzusetzen, doch auf der SaaS-Lösung von collect.AI ist das per Self-Service möglich. Die Ratenpläne sind individuell für verschiedene Kundenszenarien konfigurierbar. Im Rahmen des Raten-Angebots erhalten Kunden eine automatische E-Mail-Bestätigung inklusive PDF-Download des Ratenplans. Offene Beträge werden transparent kommuniziert, die Begleichung erfolgt dann z.B. direkt auf einer Landingpage. Optional kann ein SEPA-Mandat zur vereinfachten Zahlung und Minimierung von Ausfallrisiken eingeholt werden.*

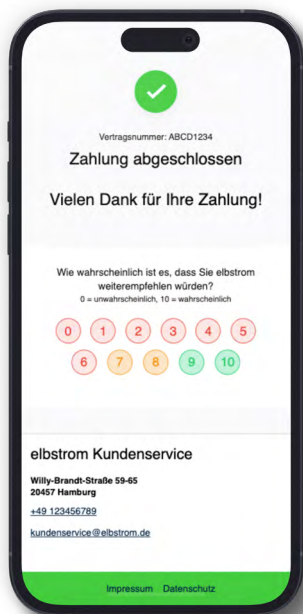


* (Dieser Use Case ist noch in Entwicklung und aktuell nicht vom Standard-Konnektor abgedeckt.)

Use Case 5

Kundenzufriedenheit erhöhen

Kundenzufriedenheit ist für Energieversorger von hoher Bedeutung. In Zeiten liberalisierter Märkte und schneller Anbieterwechsel hat diese noch einmal deutlich zugenommen. Die SaaS-Lösung erlaubt durch die Berücksichtigung individueller Kundenwünsche etwa bei Bezahlung oder Kommunikation signifikante Verbesserungen der Kundenerfahrung. Das lässt sich mit der Lösung durch objektive Daten kontrollieren und weiter optimieren. Feedback-Metriken wie Net Promoter Score können im Management-Portal detailliert ausgewertet werden. Auch Kundenfeedback-Optionen in Textform können unkompliziert integriert werden, beispielsweise am Ende von Zahlungsdialogen. Auf dieser Basis können die Prozesse dann gezielt kundenfreundlicher gestaltet werden.



NPS-Auswertung im Management-Portal

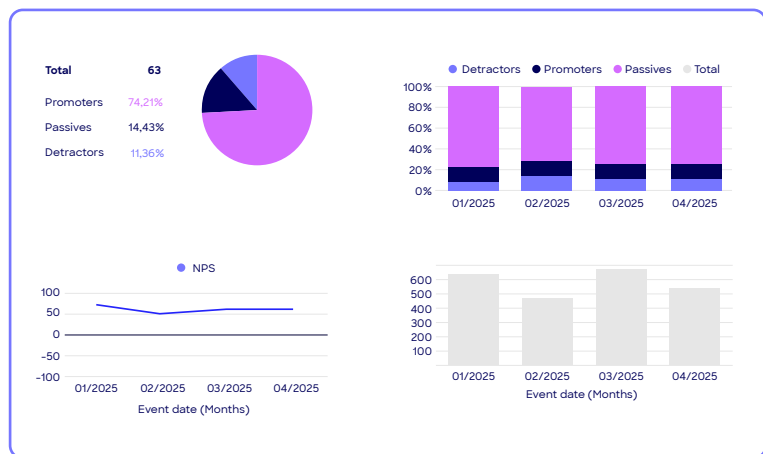
Customer Experience

Net Promoter Score (NPS)

Scores over time

Overview

Details



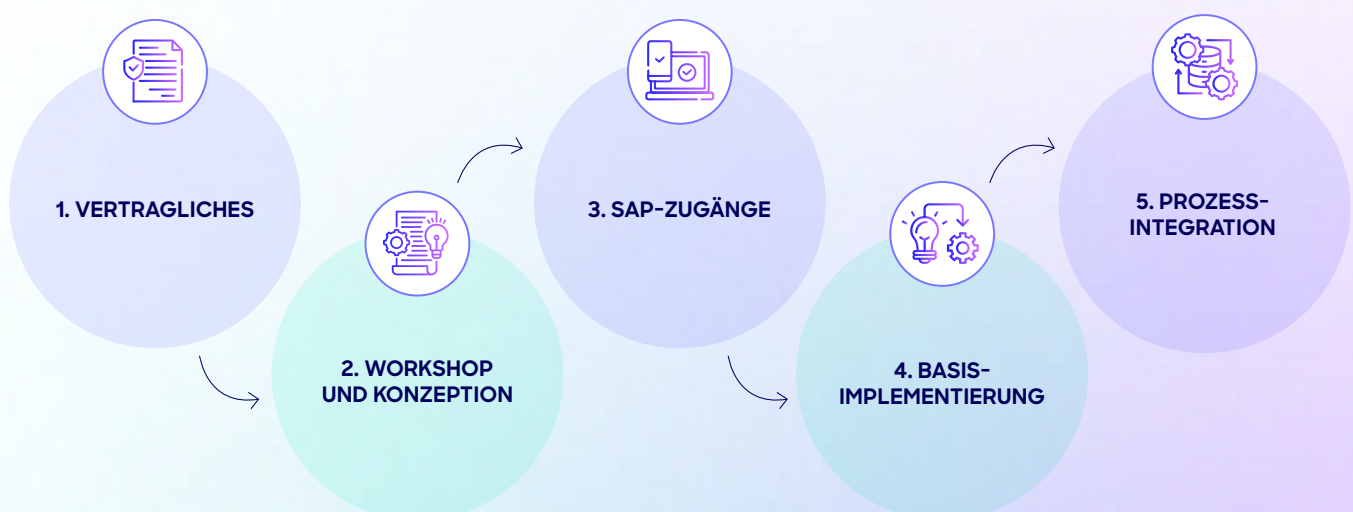
Nahtlose SAP-Anbindung: Die Implementierung

Energieversorger können diese und viele weitere Use Cases mit dem neuen SAP-Konnektor nun noch einfacher umsetzen – ob mit einem On-premise-ERP oder einer Cloud-Variante. Auch nach einer Migration auf SAP S/4 HANA, die für viele Energieversorger aktuell oder in naher Zukunft bevorsteht, ist sichergestellt, dass der Konnektor weiterhin genutzt werden kann. Das Standard-Mahnverfahren ist nach der Implementierung sofort lauffähig, weitere Use Cases und komplexere Szenarien werden in Abstimmung mit dem Kunden umgesetzt. Die bewährte DSC-Expertise zu Middleware und Security-Fragen garantiert eine sichere Integration, im Rahmen des Onboardings steht auch eine Testmöglichkeit bereit.

Wichtig für Unternehmen ist außerdem: SAP bleibt das Mastersystem, die Lösung von collect.AI nutzt lediglich die Daten von SAP und spielt sie zurück. Dabei ist volle Transparenz gegeben. Der collect.AI Connect Monitor liefert Übersicht und Details zu allen exportierten und importierten Daten sowie zu den angestoßenen Folgeprozessen. Wartung, Support und Weiterentwicklung der Schnittstelle werden von DSC und collect.AI verantwortet, beim Kunden sind dafür keine dedizierten IT-Ressourcen erforderlich.

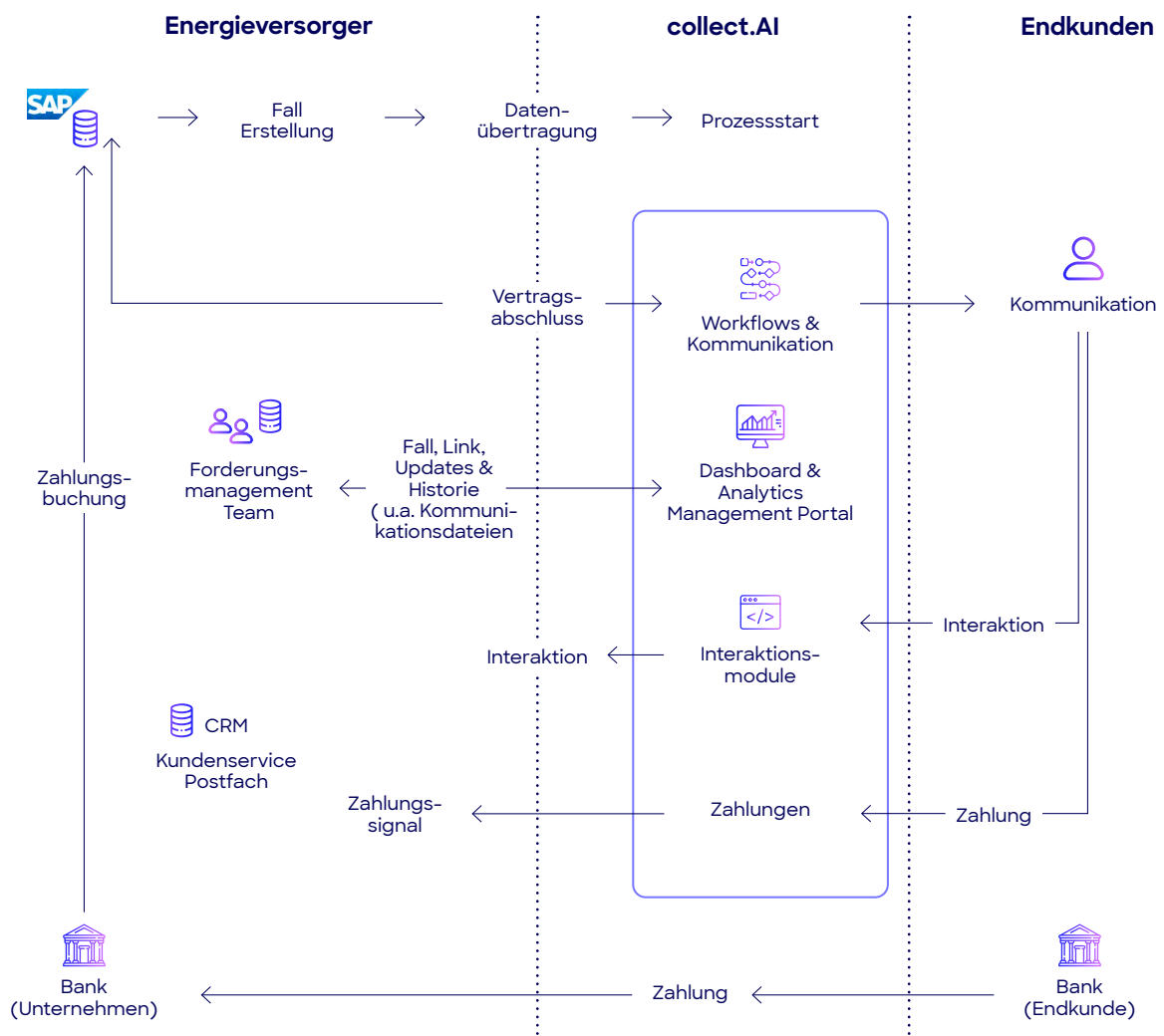
Die Lösung ist in drei Paketen für unterschiedliche Bedürfnisse und Forderungsvolumen erhältlich (Essential, Advanced, Enterprise). Bei der Integration unterstützen DSC und collect.AI typischerweise in fünf Phasen.

Beispielhafter Projektplan



Mit dem neuen SAP-Konnektor ist das KI-getriebene Forderungsmanagement für Energieversorger noch leichter umzusetzen – effizient und unkompliziert. In folgendem Schaubild liefern wir für einen Gesamtüberblick der wichtigsten Prozesse zwischen Endkunde, collect.AI, Banken, SAP, anderen Systemen und Unternehmen.

Forderungsmanagement mit collect.AI: Die Prozesssicht



Greifbarer Mehrwert, kontinuierliche Innovation: Forderungsmanagement mit DSC und collect.AI

Die unkomplizierte Anbindung der SaaS-Lösung mit dem SAP-Konnektor erschließt Energieversorgern große Potenziale: Reduktion manueller Aufwände, Verkürzung von Change Cycles im Forderungsmanagement von Wochen auf Stunden, Senkung externer Beraterkosten, Steigerung der Zahlungsquoten und des Net Promoter Scores. Unternehmen setzen damit auf eine zukunftssichere Lösung, bei der die stetige Weiterentwicklung mit einem Fokus auf die Bedürfnisse der Branche gewährleistet ist – für kontinuierliche Verbesserung und Innovation im Forderungsmanagement. Zukünftig werden neue digitale Module, KI-Assistenten und Fähigkeiten hinzukommen, beispielsweise ist ein Feature für digitale Abwendungsvereinbarung geplant. Den Mehrwert der SaaS-Lösung haben schon viele Implementierungen praktisch unter Beweis gestellt.

Haben Sie Interesse an einem digitalen Upgrade für Ihr Forderungsmanagement? Dann nehmen Sie gerne Kontakt zu unseren Experten auf und erfahren Sie mehr über die SaaS-Lösung mit bidirektionalem SAP-Konnektor.

[Talk to Expert](#)

Greifbare Ergebnisse:
Der Mehrwert der SaaS-Lösung *

100 %

Steigerung des begetriebenen Mahnvolumens

18 Tage

Reduktion der Days Sales Outstanding

80 %

Senkung der operativen Kosten

41 Punkte

Erhöhung Net Promoter Score

* Beispielhafte Durchschnittswerte der Lösung

DSC und collect.AI - starke Partner für Ihr Forderungsmanagement

DSC Unternehmensberatung und Software GmbH

GEGRÜNDET 1993	MITARBEITER >180	STANDORTE D-A-CH	
 <p>Branchenfokus Utilities/ Energiewirtschaft</p>	 <p>> 250 Kunden, davon 200 Unternehmen aus der Energiewirtschaft</p>	 <p>> 2.500 SAP-Projekte/ > 1.000 Produkt-installationen</p>	 <p>Umfassendes Software- und Lösungsportfolio</p>

Fokus Forderungsmanagement – nahtlose SAP-Integration bzw. Erweiterung des SAP-Standards in den Bereichen

Alternative Zahlwege	Externes Inkasso/ Gerichtl. Mahnverfahren	Integration von collect.AI	Prepayment	Sperrprozess/ Abwendungsvereinbarung
----------------------	---	----------------------------	------------	--------------------------------------

collect.AI GmbH

GEGRÜNDET 2016	MITARBEITER >60	MUTTERGESELLSCHAFT Aareal Bank Group	
 <p>Pionier der KI-Entwicklung im Forderungsmanagement</p>	 <p>> 50 Kunden, davon 12 aus der Energiewirtschaft</p>	 <p>> 20 Mrd. Forderungsvolumen verarbeitet</p>	 <p>> 260 Mio. Forderungsvorgänge DSGVO-konform mit KI analysiert</p>

Diese Kunden setzen bereits auf collect. AI

N-ERGIE	enercity positive energie	eprimo der energiediscounter	+ providata
Hanseatic Bank	GENERALI	EWE	dentolo
enterprise	acer	OTTO	SWMH Südwestdeutsche Medienholding

collect.AI

an Aareal Bank Group company

collect Artificial Intelligence GmbH
Willy-Brandt-Straße 59-65
20457 Hamburg

Geschäftsführer: Raphael Ehret

Registernummer:
Amtsgericht Hamburg HRB 110669
USt-IdNr: DE815088673

[Talk to Expert](#)

