

## ZÄHLUNGSPROZESSE

# Da geht noch einiges

Mit entsprechenden Systemen lassen sich im Bereich Zahlung und Buchhaltung etliche Prozesse automatisieren. Das spart viel Papier, Zeit und kommt am Ende Mitarbeitern und Kunden zugute.

von Felix Altmann

**P**apier ist geduldig. Das müssen auch die Menschen sein, die damit arbeiten. Denn Dokumente ausdrucken, abheften und wiederfinden sind zeitraubende Faktoren gerade im Bereich Finanzen. Im Autohandel ist es immer noch gang und gäbe, dass die Rechnung ausgedruckt wird und Zahlungsbelege in Aktenordnern verschwinden. Schneller Datenzugriff und Transparenz? Fehlanzeige.

Dabei ist es jeder Konsument inzwischen gewohnt, nicht nur online zu bestellen, sondern auch zu bezahlen. Die Rechnung kommt in Echtzeit per E-Mail und genauso schnell kann sie vom Kun-

den digital beglichen werden. Der Händler profitiert dabei nicht nur von schnellen Zahlungseingängen, er kann die Rechnungsdaten auch intern für alle Mitarbeiter, zum Beispiel in Verkauf und Buchhaltung zugänglich machen. Aufwändige Rückfragen per Telefon zwischen den Abteilungen entfallen also. Und auch intern profitieren die entsprechenden Abteilungen von Systemen mit Künstlicher Intelligenz (KI). Vom automatisierten Mahnwesen bis hin zu Lohnbuchhaltung können etliche Prozesse im Backoffice verschlankt und von der Software gesteuert werden.

## Bezahlen im Onlinezeitalter

Dass Daten inzwischen nicht mehr aufs Papier gehören, sondern digital in einem System abrufbar sein müssen, ist in vielen Branchen inzwischen Standard. Doch gerade im Autohandel profitiert häufig der Verkauf von der Digitalisierung und weniger die Bereiche hinter den Kulissen. Lasse Diener, CEO der Bezahlplattform bezahl.de, kennt diese Problematik: „Digitalisierung wurde bisher vor allem für den Vertrieb genutzt, um Leads zu generieren, Autos online zu verkaufen oder via Chat mit Kunden in Kontakt zu treten. Im Backoffice dagegen wurden weiterhin Kontoauszüge ausgedruckt und alles auf Papierstapeln abgelegt.“

Das erschwert die Arbeit für die Mitarbeiter. Ruft ein Kunde beispielsweise an, um sich zu erkundigen, ob seine Überweisung korrekt eingegangen ist, muss der entsprechende Zettel erst gefunden werden. Wenn dann der Kunden noch einen individuellen Betreff gewählt hat, muss die Überweisung erst einmal korrekt zugewiesen werden. Viel Verwaltungsaufwand also, der Zeit kostet. Und genau hier setzt bezahl.de an: „Wir helfen dem Händler, seine internen Prozesse rund um die



Digital zu bezahlen, zum Beispiel mit dem Smartphone, ist auch im Handel längst Alltag.

Zahlung übersichtlich und automatisiert zu gestalten“, erklärt Diener. Das hat gleich mehrere Vorteile. Zum einen entfällt der analoge Kassenabschluss. Zum anderen werden Zahlungszuordnungen vollständig automatisiert. Die Mitarbeiter finden im System jede Zahlung und haben so alle Informationen immer parat. Der Kunde wiederum kann zwischen verschiedenen Zahlungsarten wählen und erhält nach der Bezahlung umgehend eine Zahlungsbestätigung. So kann er sicher sein, dass sein Geld auch wirklich angekommen ist.

Auch im Service bietet bezahl.de etliche Vorteile. Schreibt der Händler eine Servicerechnung, erhält sein Kunde im selben Moment eine Zahlungseinladung per Mail mit BezahlLink. Ist der Kunde vor Ort im Autohaus, kann er an einer der sogenannten Smartkassen mit seiner Rechnungsnummer bezahlen. Kein Schlangestehen, kein unnötiger persönlicher Kontakt – was in Zeiten von Corona nicht mehr ganz unwesentlich geworden ist.

**Buy now – pay later**

Flexibilität, Bequemlichkeit und Sicherheit – das verspricht die Payment-Plattform Bumper. Das britische Fin-Tech bietet ein „Buy Now, Pay Later“ für Serviceleistungen an. Kunden können ihre Rechnungen bequem in Raten bezahlen. Laut Bumper gehört diese Zahlungsoption inzwischen zu den beliebtesten nach dem Kauf auf Rechnung durch Klarna und der Bezahlung mit Paypal, sobald ein Rechnungsbetrag die Summe von 500 Euro übersteigt. Der Kunde erhält somit auch die Convenience, wie



Von links: Ulrich Schmidt und Lasse Diener helfen mit ihrer Plattform bezahl.de Händlern, sämtliche Prozesse rund um das Thema Zahlung zu digitalisieren und zu automatisieren.

er sie aus dem E-Commerce gewohnt ist. Für den Händler oder die Werkstatt erhöht Bumper dadurch die Kundenbindung, da so weniger Abwanderung zur Konkurrenz entsteht.

Gleichzeitig können mehr Serviceleistungen verkauft werden, da der Kunde die höheren Ausgaben auf mehrere zinslose Zahlungen verteilen kann. Nach Aussage von Bumper genehmigten 49 Prozent der Kunden mehr Arbeit am Fahrzeug aufgrund der „Buy Now, Pay Later“-Option bei ihrer Reparaturrechnung. Die Bonität wird automatisch überprüft, der Händler kann sich voll auf sein Zusatzgeschäft konzentrieren. Durch die Auslagerung der

Zahlung wird zudem ebenfalls das Backoffice entlastet und es werden auch die noch offenen Bestände reduziert.

**Forderungsmanagement**

Mit einer cloudbasierten Plattform will Bilendo das Forderungsmanagement für seine Kunden stärker automatisieren. CEO Florian Kappert sieht gerade im Autohandel dafür großes Potenzial: „Unsere Kunden haben generell viele Debitoren und ein komplex strukturiertes Geschäft. Das trifft besonders auf den Autohandel zu. Hier findet man ganz unterschiedliche Kundenarten von privat bis gewerblich, aber auch viele unterschiedliche Marken und dazu das Neu- und Gebrauchtwagen-geschäft. Also insgesamt viele unterschiedliche Prozesse, die ineinandergreifen und zusammenspielen müssen.“ Durch die verschiedenen Abteilungen und Medienbrüche verlängert sich entsprechend die Bearbeitungszeit. Hier kommt Bilendo ins Spiel. Für den Dienstleister sind das Mahnwesen und die interne Klärung die Kernprozesse. Bevor ein automatischer Mahnlauf startet, erkennt das System von Bilendo, wo es Klärungsbedarf gibt, und stößt diesen Prozess digital an. So werden nur wirklich mahnfähige Forderungen gemahnt.

Laut Florian Kappert kosten die Rücksprachen zwischen Debitorenbuchhaltung und Vertrieb viel Zeit. Und das auch schon, wenn es keine Probleme gibt.



Florian Kappert ist CEO von Bilendo, einer Cloud-Software für Debitorenbuchhaltung.



Alexander Tietdke leitet als Managing Director den Softwaredienstleister Vyble.

Fotos: Grafik: Bilendo, Vyble, bezahl.de, Felix Altmann/AUTOHAUS

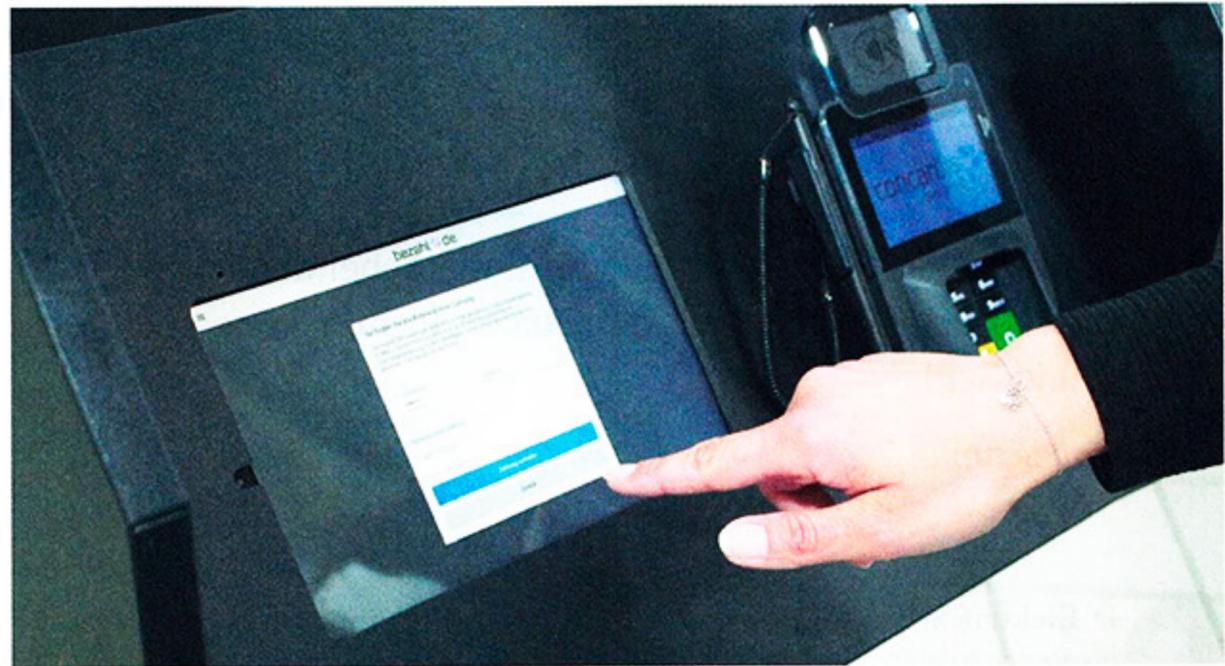
„Läuft im Mahnverfahren etwas schief und ein Kunde wird vor der Rechnung gemahnt, dann läuft der Händler im schlimmsten Fall Gefahr, einen Kunden zu verlieren, und das haben inzwischen bereits viele Autohändler erkannt. Denn auch das Mahnwesen ist Kundenkommunikation und gehört zum Kundenservice“, meint Kappert.

Um dies zu vermeiden, werden zunächst die Abläufe in einem zentralen Regelwerk definiert. Wie Problemfälle richtig gebucht werden, wann und in welchen Abständen gemahnt wird, welche Fälle klärungsbedürftig sind und wann es zu einem Mahnstopp kommt. Bei einer internen Klärung wird ein Datensatz mit allen Informationen an den zuständigen Mitarbeiter verschickt. Der nimmt dann Kontakt zum Kunden auf. Man kann sich den automatischen Mahnlauf wie ein Fließband vorstellen: Der Automatismus erkennt die Stör- und Klärungsfälle, nimmt sie von diesem Fließband und verteilt sie an den richtigen Mitarbeiter. Dieser versucht dann, das Problem auf der zentralen Plattform zu klären. Ist das geschehen, geht der Datensatz dann wieder auf das Fließband, der Mahnstopp wird aufgehoben und die Mahnung geht – sofern erforderlich – zum nächstmöglichen Zeitpunkt raus.

### Lohnbuchhaltung mit KI

Der Dienstleister Vyble will dem Autohandel helfen, die Vergütung für die Mitarbeiter zu optimieren und interne Prozesse zu verschlanken. Im Autohandel kommen teilweise über 30 Einzelsysteme zum Einsatz, in die die Mitarbeiter Daten eingeben müssen. Vieles passiert dabei noch händisch auf Papier und in Excel. Dadurch kommen die Abteilungen oft nur über Umwege an die relevanten Daten. Das System von Vyble wird individuell an die jeweilige Unternehmensstruktur bis hin zu den Standorten und Abteilungen angepasst werden. Im System erzeugt dann jede Veränderung Bewegungsdaten. Diese werden über die Plattform aufgezeichnet, im Workflow abgebildet und anschließend im Payroll Run berücksichtigt, zum Beispiel bei einem Urlaubsantrag mit entsprechendem Genehmigungsverfahren.

Die Daten werden über einen Lohnzettelalgorithmus, einen sogenannten Parser, migriert. Dieser kann die elektronischen Lohnzettel der wesentlichen Lohnbuch-

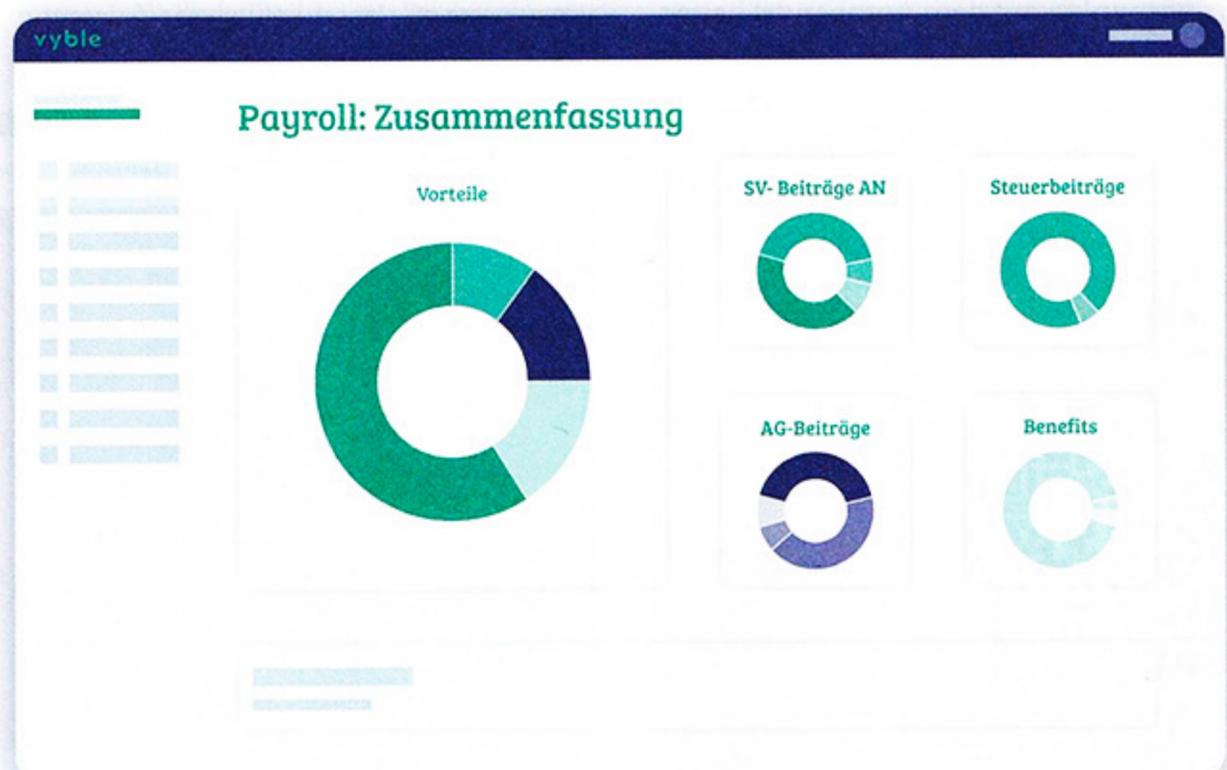


An den sogenannten Smart-Kassen von bezahl.de können Kunden die Zahlung selbst abwickeln.

haltungssysteme wie DATEV, SAP, Accurat usw. einlesen. Der Parser analysiert die Daten und ordnet sie automatisch den verschiedenen Datenfeldern zu, egal aus welchem System die Daten kommen. Die Grundmigration sämtlicher persönlicher Daten wie Stammdaten, Veranlagung, Kirchensteuer oder Sonderlohnarten gelingt so mit wenigen Klicks über den Lohnzettel. Durch die Automation wird somit viel Komplexität aus den Prozessen genommen und alle Mitarbeiter daran beteiligt. Und das System kann noch mehr: Dank des Optimierungsalgorithmus werden zusätzliche Potenziale im Einkommenssteuergesetz erfasst und fließen in die Payroll, beispielsweise die Erholungsbeihilfe sowie Internet- und Kindergartenzuschuss und noch vieles mehr.

### Gut für den Kunden

Auch wenn es auf den ersten Blick nicht so scheint: die Automatisierung im Backoffice rund um das Thema Zahlung kommt nicht nur den Händler und deren Mitarbeitern zugute, sondern am Ende auch den Kunden. Denn kürzere Wartezeiten und zeitgemäße Zahlungsprozesse erhöhen die Qualität des Service um ein Vielfaches. Das hilft, Bestandskunden zu halten und Neukunden zu gewinnen. Mitarbeiter haben mehr Zeit für ihre eigentlichen Aufgaben, da lange Kommunikations- und Laufwege entfallen. Denn im Zeitalter von E-Commerce und Internet springt der Kunde schnell ab, wenn seine Erwartungen nicht erfüllt werden. Eine Chance für jeden Händler, sich hier von der Konkurrenz abzuheben. ■



Die Cloud-basierte Plattform von Vyble wird an die jeweilige Unternehmensstruktur angepasst.