

Kontoabstimmung

In der heutigen Zeit ist es in Unternehmen wichtig Informationen über die Zahlungsmoral ihrer Kunden zu sammeln und bei einer schlechten Zahlungsmoral diese zu besuchen und eine Bestandsaufnahme ihrer Kundenkonten durchzuführen. Wir haben diesen Vorgang Kontoabstimmung genannt.

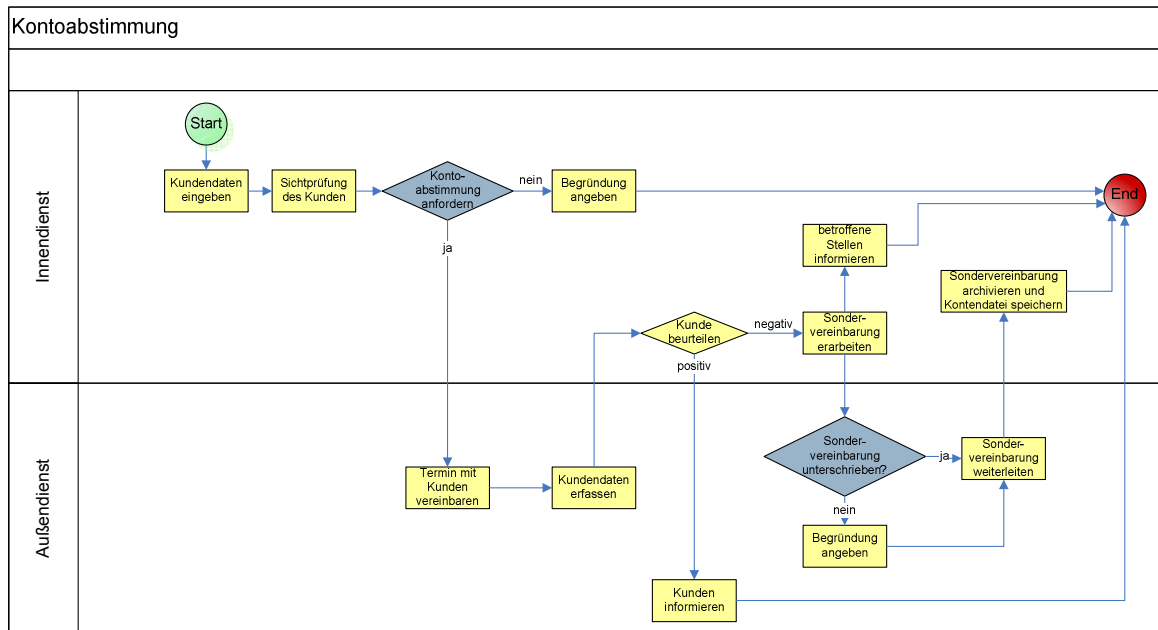
Eine verantwortliche Abteilung des Unternehmens analysiert die Kunden nach bestimmten Kriterien wie Saldo, Mahnstufe etc. Diese Kriterien sind in einem Betriebshandbuch oder in einer Arbeitsanweisung hinterlegt. Da die Mitarbeiter in der Regel nicht regelmäßig in diese Anweisungen schauen, kann es passieren, dass die Kunden unterschiedlich bewertet werden. Dies führt dazu, dass Kunden besucht werden, die eigentlich gar nicht in Zahlungsschwierigkeiten sind.

Wird ein Kunde negativ bewertet, dass heißt er hat Zahlungsschwierigkeiten, dann wird dieser Kunde intensiv betreut und über seinen Kontostand und die Höhe der Ausstände informiert. In einem persönlichen Besuch vom Außendienstmitarbeiter, wird dann eine Schuldnerberatung stattfinden, in dem gemeinsam mit dem Kunden ein möglicher Zahlungsplan z.B. in Raten ausgearbeitet wird. Der Außendienstmitarbeiter bekommt die Informationen automatisch über die Synchronisation des Workflows in seine Außendienstanwendung. Die vom Außendienst erfassten Daten werden wiederum durch Synchronisation des Workflows an den Innendienst kommuniziert.

Diese Sondervereinbarung, die im Innendienst festgelegt wird, muss wiederum in die operativen Systeme eingegeben werden und auch der Hinweis, dass der Kunde möglicherweise keine Ware mehr bestellen darf. Die Sondervereinbarung wird dem Kunden schriftlich zugestellt.

Mit der Einführung von tiggs – BPM haben wir die vorwiegend manuellen Prozesse automatisiert. Um alle Vorteile von tiggs - BPM zu nutzen, haben wir vorher eine Einführungsmethodik festgelegt:

- Aufnahme IST Zustand / Analyse Schwachstellen
- Optimierung / Ausgestaltung (SOLL Zustand)
- Definition der Prozesse (siehe Abbildung)
- Aufgaben für Innendienst und Außendienst mit Datenaustausch
- Anbindung an die operativen Systeme



Die Einführung von tiggs – BPM bringt viele Vorteile mit sich:

- Beschleunigung der Arbeitsschritte über (Teil-) Automatisierung
- Ein entscheidender Vorteil von tiggs – BPM ist die Synchronisation. Der Außendienstmitarbeiter kann "offline" die Daten in tiggs – BPM erfassen und die Informationen mit einem "Klick" an den Innendienst weiterleiten. Der Innendienst hat die Infos automatisch im System und kann diese weiter bearbeiten. Durch die Aufgabenbeschreibung in tiggs – BPM prüft jeder Mitarbeiter die Kundendaten anhand festgelegter Regeln und Kriterien. Da die Regeln und Kriterien direkt in tiggs – BPM aufgeführt sind, werden alle Kunden gleich geprüft.

- Die Einarbeitungszeit für die Mitarbeiter und für neue Mitarbeiter reduziert sich drastisch, weil er durch tiggs - BPM Schritt für Schritt durch die Kundenprüfung geführt wird.
- Die negativen Kunden werden automatisch an die Verantwortlichen Kundenbetreuer weiter geleitet, der dann die Abstimmung mit dem Kunden vornimmt. Anschließend werden die aktuellen Kontodaten mit dem Kunden zusammen im System festgehalten.
- Der Vorgang wird zur weiteren Bearbeitung an den Innendienst übergeben und er kümmert sich um den Abschluss des Vorganges.
- Der Kundenbetreuer wird automatisch durch das System über alle weiteren Schritte informiert und kann jederzeit den Status einsehen.

Ihr Nutzen im Überblick

- Drastische Reduzierung der Durchlaufzeiten
- Workflow-Kommunikation zwischen Innen- und Außendienst per Synchronisation
- Transparente Arbeitsabläufe und eine klare Regelung von Zuständigkeiten
- Effektive Nutzung interner Ressourcen
- Beschleunigung der Arbeitsschritte über (Teil-) Automatisierung
- Analyse und Reporting Möglichkeiten
- Klar strukturierte Abläufe und Prozesse
- Zuverlässiger und schneller Datenzugriff
- Und noch vieles mehr..