

Trendstudie zeigt: Unternehmen schöpfen die Potenziale einer Automatisierung des „Claims & Deductions“-Prozesses noch nicht aus

LYON, Frankreich, und FELDKIRCHEN — 21. Juli 2022 — [Esker](#), Anbieter der gleichnamigen globalen Cloud-Plattform, welche die Effizienz von Finanz- und Kundendienstabteilungen sowie die unternehmensübergreifende Zusammenarbeit durch Automatisierung von Managementaufgaben stärkt, hat heute die Ergebnisse der Trendstudie „Claims & Deductions“ 2022 veröffentlicht.

Die im Auftrag von Esker von GROHMANN BUSINESS CONSULTING durchgeführte Umfrage zeigt, dass viele Fach- und Führungskräfte auch in deutschen Unternehmen den im englischen Sprachgebrauch geläufigen Begriff „Claims & Deductions“ und die damit verbundenen Herausforderungen zwar kennen, sich mit der Automatisierung des Prozesses aber noch wenig beschäftigt haben.

An der Trendstudie „Claims & Deductions“ 2022 beteiligten sich 125 Teilnehmende aus Unternehmen in Deutschland. Die Umfrage erfolgte in den Monaten März bis Mai 2022.

„Claims & Deductions“: Unter diesem Begriff werden im angelsächsischen Sprachraum zwei unterschiedliche buchhalterische Vorgänge bezeichnet, die letztlich das gleiche Ziel haben: Rechnungen aufgrund von Preisabsprachen oder Reklamationsfällen zu korrigieren.

„Ziel der Umfrage war es, genauer unter die Lupe zu nehmen, wie der Bereich „Claims & Deductions“ in deutschen Unternehmen aussieht“, erklärt Dr. Rafael Arto-Haumacher, Country Manager Esker Deutschland, bei der Vorstellung der Ergebnisse. „Wir haben schon vorher wahrgenommen, dass das Thema in manchen Branchen präsenter ist als in anderen und auch, dass die Zuständigkeiten für den Prozess sehr unterschiedlich sein können. Durch die Umfrage wollten wir uns ein detailliertes Bild machen, auch vor dem Hintergrund, dass wir selbst ein Modul für den „Claims & Deductions“-Prozess anbieten. Wir freuen uns sehr, dass so viele Unternehmen Einblicke gegeben haben.“

Die Ergebnisse stehen ab sofort unter www.esker.de zum Download zur Verfügung.

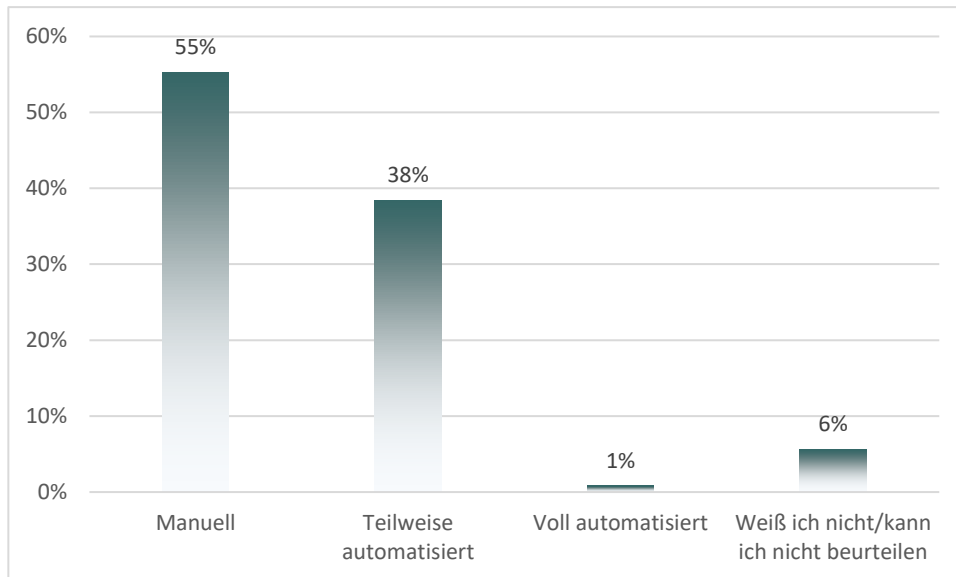
Bekanntheitsgrad hoch, Automatisierungsgrad niedrig

Knapp zwei Drittel der Umfrageteilnehmenden (65 %) gaben an, dass ihnen der Begriff „Claims & Deductions“ bereits im Vorfeld der Umfrage bekannt war. Die Bearbeitung des damit verbundenen Prozesses erfolgt derzeit in mehr als der Hälfte der befragten Unternehmen (55 %) noch manuell.

©2022 Esker Software Entwicklungs- und Vertriebs- GmbH. Alle Rechte vorbehalten. Esker und das Esker-Logo sind Markenzeichen oder registrierte Markenzeichen der Esker S.A. in den USA und weiteren Ländern. Alle anderen hier verwendeten Markenzeichen sind Eigentum der jeweiligen Eigentümer.

Weitere 38 Prozent haben die Bearbeitung zumindest teilweise automatisiert. Bei lediglich einem Prozent der Unternehmen erfolgt die Bearbeitung voll automatisiert (vgl. nachfolgende Grafik).

Wie erfolgt die Bearbeitung von „Claims & Deductions“ derzeit in Ihrem Unternehmen?



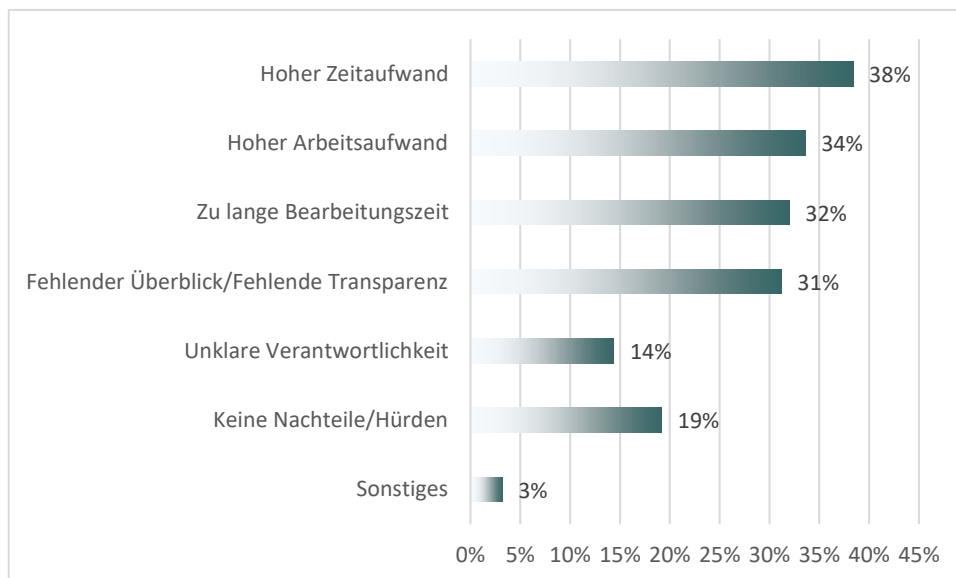
Quelle: Trendstudie „Claims & Deductions“ 2022

„Sowohl aus den Ergebnissen der Umfrage als auch aus unseren Erfahrungen wissen wir, dass der Prozess „Claims & Deductions“ oft als unternehmensindividuell wahrgenommen wird und für eine Automatisierung ungeeignet ist“, kommentiert Dr. Arto-Haumacher. Er erklärt weiter: „Dem ist nicht so. Zwar lässt sich nicht jeder Einzelfall automatisieren, aber oftmals tritt die gleiche Art von Reklamation oder Minderzahlung durch den Kunden wiederholt auf. Wenn man Branchen wie beispielsweise die Lebensmittel- und Getränkeindustrie betrachtet, lassen sich viele Ähnlichkeiten in den Prozessen finden, da es hier häufiger Sonderaktionen oder Preis-Promos gibt. Entgegen der subjektiven Wahrnehmung vieler Unternehmen ist die Bearbeitung von „Claims & Deductions“ durchaus kein besonders individueller, sondern ein standardisierbarer Prozess.“

Effizienz scheinbar hoch, dennoch zahlreiche Hürden und Hindernisse

45 Prozent der Befragten bewerten die Effizienz des Prozesses zur Bearbeitung von „Claims & Deductions“ als „hoch“ (8 %) bzw. „eher hoch“ (37 %). Allerdings gaben nur 19 Prozent der Befragten an, dass keine Nachteile/Hürden beim aktuellen „Claims & Deductions“-Prozess bestehen. (vgl. nachfolgende Grafik)

Welche Nachteile und Hürden bestehen Ihrer Meinung nach beim derzeitigen Prozess zur Bearbeitung von „Claims & Deductions“? (Mehrfachauswahl möglich)



Quelle: Trendstudie „Claims & Deductions“ 2022

Dr. Arto-Haumacher erläutert: „Hier spielt die Wahrnehmung in den einzelnen Unternehmen eine große Rolle: Viele Unternehmen sind wahrscheinlich der Meinung, dass ihr individueller „Claims & Deductions“-Prozess nicht optimiert werden kann, obwohl durchaus Hürden erkannt werden. Die Automatisierung ist aus zwei Aspekten interessant. Zum einen: Wiederkehrende Fälle lassen sich automatisieren, beispielsweise durch die Festlegung von Regeln, anhand derer eine Software Fälle selbstständig bearbeiten kann. Zum anderen steht die „Claims & Deductions“-Automatisierung nicht alleine: Sie ist Teil einer End-to-End-Automatisierung, die auch Bereiche wie die Rechnungsstellung und Kundenverwaltung umfasst, indem Bestellungen, Rechnungen und Kundendaten mit einbezogen werden. Die Teams in den betroffenen Abteilungen werden damit von lästigen und repetitiven Vorgängen entlastet und können die Fälle, die tatsächlich eine manuelle Bearbeitung erfordern, mit mehr Engagement und weniger Zeitdruck bearbeiten. Durch diese beiden Faktoren wird die Bearbeitung von „Claims & Deductions“ insgesamt effektiver.“

„Claims & Deductions“: In der Regel mehrere Abteilungen im Unternehmen involviert

Bei der Hälfte der befragten Unternehmen sind mehrere Abteilungen in die Bearbeitung von „Claims & Deductions“ involviert. In der Regel sind zumindest die Buchhaltung und der Kundenservice mit der Bearbeitung solcher Fälle beschäftigt. Die Nennungen reichen aber vom Reklamationsmanagement über den Vertrieb bzw. den After-Sales-Bereich bis zur Logistikabteilung und zum Qualitätsmanagement.

© 2022 Esker Software Entwicklungs- und Vertriebs- GmbH. Alle Rechte vorbehalten. Esker und das Esker-Logo sind Markenzeichen oder registrierte Markenzeichen der Esker S.A. in den USA und weiteren Ländern. Alle anderen hier verwendeten Markenzeichen sind Eigentum der jeweiligen Eigentümer.

Automatisierungsgrad wird steigen

Als abschließendes Fazit zur Trendstudie „Claims & Deductions“ 2022 erklärt Dr. Arto-Haumacher: „Viele Unternehmen – das zeigen die Ergebnisse der Umfrage – sind sich zwar der Thematik bewusst, nehmen die aktuellen Hürden wahr und erkennen auch die entsprechenden Herausforderungen bei der Bearbeitung dieser Fälle. Allerdings haben sie aktuell noch nicht die Initiative zu einer möglichst weitgehenden Automatisierung ergriffen. Meiner Einschätzung nach wird sich das in den kommenden Jahren ändern und die Automatisierung des Teilprozesses „Claims & Deductions“ ebenfalls in den Fokus rücken.“

Die Ergebnisse der Trendstudie „Claims & Deductions“ stehen ab sofort unter www.esker.de zum Download zur Verfügung.

Über Esker

Esker bietet eine globale Cloud-Plattform zur Automatisierung von Dokumentenprozessen und unterstützt Finanz- und Kundendienstabteilungen bei der digitalen Transformation in den Bereichen Order-to-Cash (O2C) und Procure-to-Pay (P2P). Die Lösungen von Esker werden weltweit eingesetzt und beinhalten Technologien wie künstliche Intelligenz (KI), um die Produktivität und die Transparenz im Unternehmen zu erhöhen. Zugleich wird damit die Zusammenarbeit von Kunden, Lieferanten und Mitarbeitern gestärkt. Esker verfügt über Niederlassungen in Nord- und Lateinamerika, Europa und im Asien-Pazifik-Raum, wobei sich die deutschen Standorte in Feldkirchen/München und Ratingen befinden. Das in Frankreich börsennotierte Unternehmen erwirtschaftete im Jahr 2021 einen Umsatz von 133 Millionen Euro, zwei Drittel davon außerhalb Frankreichs. Weitere Informationen über Esker und die Lösungen des Unternehmens finden Sie unter: www.esker.de und blog.esker.de.