



# SAP Dispute & Collections Management

Nice-To-Know

Stand: März 2021

# Inhalt

---

1. Überblick: wichtige Begriffe	Seite 3
2. Ausgangssituation	Seite 4
3. Prozessablauf Forderungsmanagement	Seite 5
4. SAP Dispute & Collections Management	Seite 8
5. Projektablauf und Implementierung	Seite 11
6. Operatives Arbeiten	Seite 13
7. Reporting	Seite 25
8. Customizing	Seite 27
9. Zusammenfassung	Seite 28

# Überblick: wichtige Begriffe

---

## **Forderungsmanagement**

Professionelles Mahnwesen mit dem Ziel, Zahlungsausfälle zu vermeiden und die Liquidität eines Unternehmens nachhaltig zu sichern.

## **SAP Dispute Management (DM)**

Enthält Funktionen zur Abwicklung von forderungsbezogenen Klärungsfällen und ergänzt die logistische Prozesskette in der Etappe zwischen Rechnung und Zahlung, wenn an dieser Stelle Unstimmigkeiten mit den Kunden auftreten.

## **SAP Collections Management (CM)**

Unterstützt bei der Durchführung eines proaktiven Forderungsmanagements. Mit Hilfe von Collection-Strategien können Kunden aus Sicht des Forderungsmanagements bewertet und priorisiert werden. Dies dient als Grundlage, um die Kunden in der Reihenfolge ihrer Priorität zu kontaktieren und die ausstehenden Forderungen einzuholen.

## Ausgangssituation

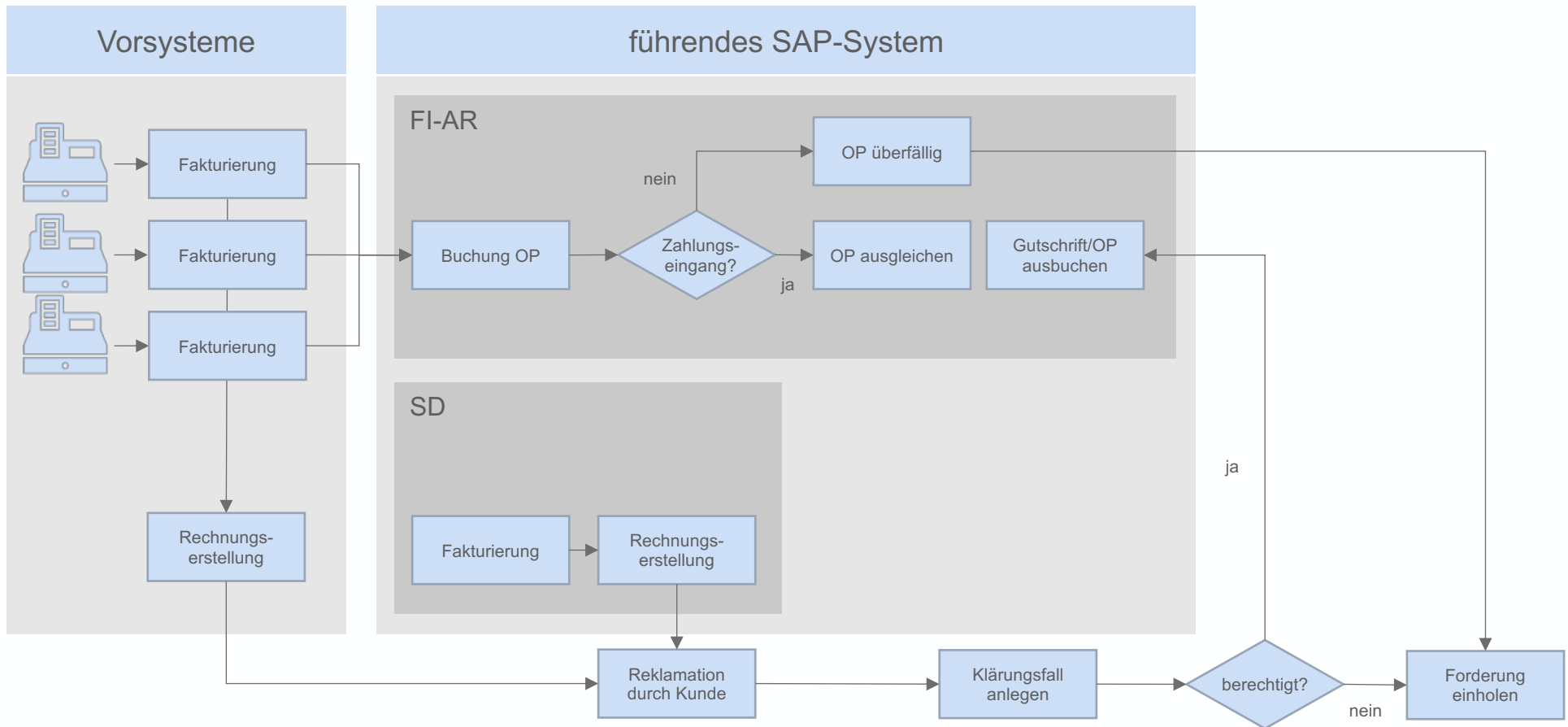
---

- Unternehmen wickeln alle kundenrelevanten Vorgänge – von der Bestellung bis zur Bezahlung – innerhalb eines Geschäftsprozesses ab. Dieser wird normalerweise „Order-to-Cash-Prozess“ genannt.
- Im Rahmen dieses Prozesses sind Unternehmen mit einer Vielzahl von Herausforderungen konfrontiert, z. B. mit schlechter Zahlungsmoral, Zahlungsausfällen oder Reklamationen.
- Dies hat immense Auswirkungen auf die DSO (Days Sales Outstanding) bzw. Forderungslaufzeit und somit auf den Cash-Flow des Unternehmens.

→ **genau hier unterstützt das Forderungsmanagement**

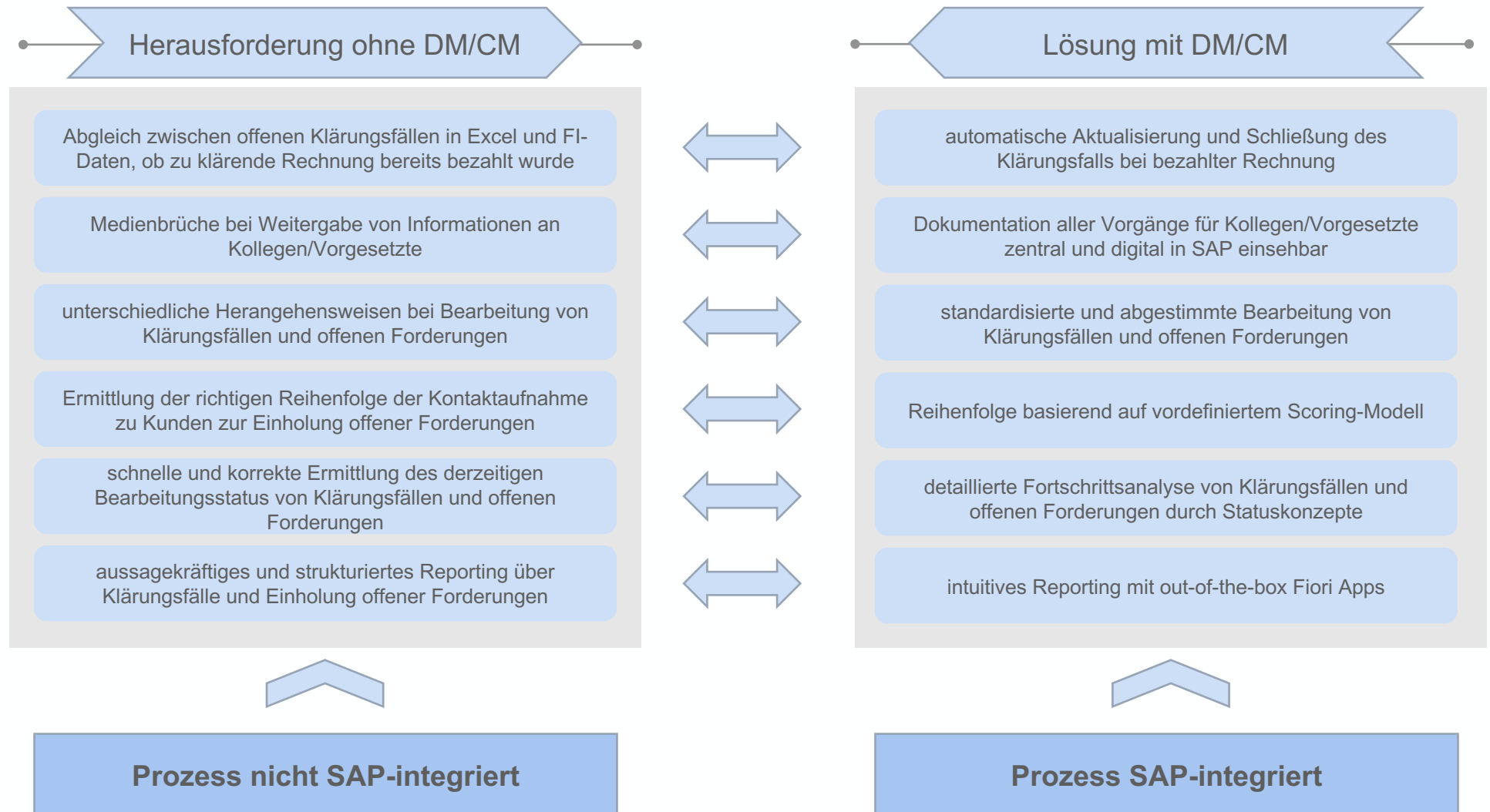
# Prozessablauf Forderungsmanagement

## Dezentrales Forderungsmanagement – nicht SAP-integriert



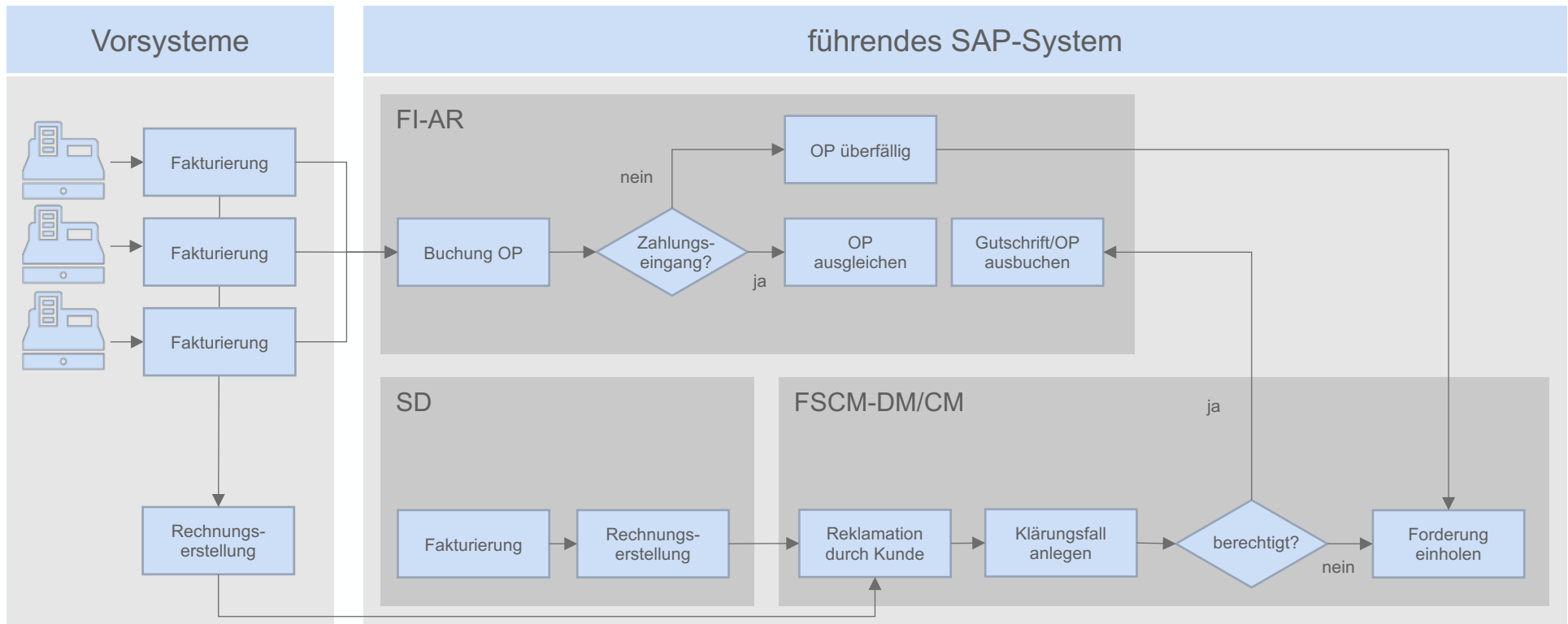
- Fakturierung von Kundenaufträgen in Vorsystemen oder SAP SD und ggf. Überleitung in führendes SAP-System
- Buchhaltung und OP-Verwaltung ggf. in einem führendem SAP-System
- Verwaltung und Dokumentation von Klärungsfällen in externen Anwendungen, z. B. MS Excel
- Bearbeitung und Nachverfolgung offener Forderungen in externen Anwendungen, z. B. MS Excel

# Prozessablauf Forderungsmanagement Herausforderungen



# Prozessablauf Forderungsmanagement

## Zentrales Forderungsmanagement - SAP integriert



- Fakturierung von Kundenaufträgen in Vorsystemen oder SAP SD und ggf. Überleitung in führendes SAP-System
- Buchhaltung und OP-Verwaltung in einem führendem SAP-System
- Dokumentation und Verwaltung von Klärungsfällen und offenen Forderungen im führendem SAP-System
- ➔ **vollständige Integration zwischen FSCM und FI**

# SAP Dispute & Collections Management

## Schlüsselfunktionen Dispute Management

### FI-Integration

- zu klärendes Objekt im Klärungsfall immer FI-Objekt (Rechnung, Gutschrift, ...)
- Absprung von OP-Liste in Klärungsfall möglich
- bei Anlage eines Klärungsfalls kann Mahnsperre automatisch gesetzt werden

### Rollenkonzept

- mögliche Unterteilung in Bearbeiter, Verantwortlicher und Koordinator
- Eskalation von Klärungsfällen an Vorgesetzten möglich

### Prozesssteuerung

- Statuskonzept für Klärungsfälle
- E-Mail-Benachrichtigung für Bearbeiter bei Erstellung eines neuen Klärungsfalles

### Fortschrittskontrolle

- Dokumentation der Bearbeitung digital im Klärungsfall
- Setzen von Bearbeitungs- und Abschlussdatum
- Hinzufügen von gängigen Anhängen möglich (PDF, etc.)

### Reporting

- Analysen und Auswertungen über Fiori-Apps, z. B. offene Klärungsfälle nach Debitor oder durchschnittliche Bearbeitungszeit pro Klärungsfall

### Integration mit CM

- Übergabe an das Collections Management bei Setzen eines bestimmten Status (z. B. „einzufordern“) in einem Klärungsfall



# SAP Dispute & Collections Management

## Schlüsselfunktionen Collections Management

### FI-Integration

- Anzeige aller relevanten FI-Daten pro Kunde in Arbeitsliste, z. B. offene Posten oder Gutschriften
- Übersicht über Mahn- und Zahlungshistorie

### Rollenkonzept

- Vorgesetzter erstellt Arbeitslisten
- Mitarbeiter werden Collections Gruppen, die z. B. Kundengruppen repräsentieren, zugeordnet

### Prozesssteuerung

- Collections-Strategie bestimmt, welche Kunden kontaktiert werden
- priorisiert Einträge der Kunden auf der Arbeitsliste

### Fortschrittskontrolle

- Dokumentation der Kundenkontakte
- Dokumentation von z. B. Zahlungsverprechen und vereinbarten Ratenzahlungen

### Reporting

- Analysen und Auswertungen über Fiori-Apps, z. B. Collection-Fortschritt pro Mitarbeiter oder getätigte Zahlungsverprechen pro Kunde

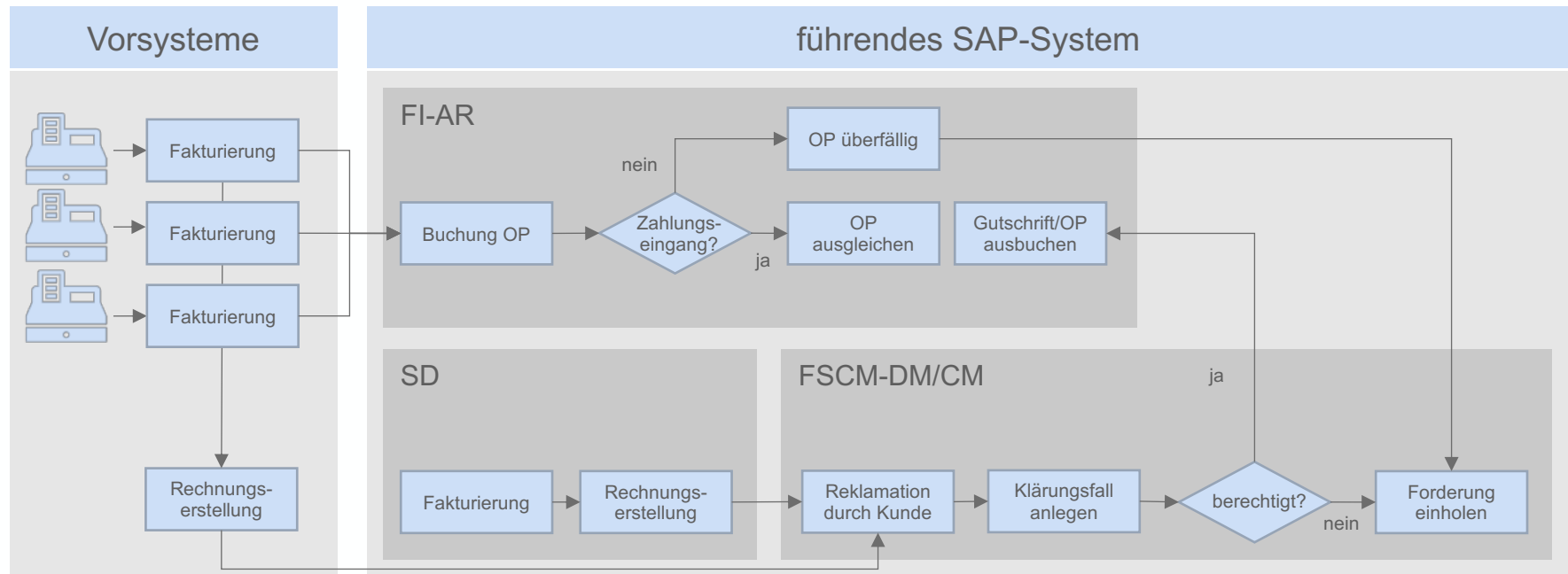
### Integration mit DM

- Forderung in Klärungsfall kann als einzuholend eingestuft werden und an das Collection Management übergeben werden
- Klärungsfälle können auch direkt aus dem Collections Management heraus erstellt werden



# Projektablauf und Implementierung

## Einführung zentrales Forderungsmanagement mit SAP



### Phase 1

- ggf. Customer-Vendor-Integration (Voraussetzung für FSCM)
- Implementierung Dispute Management
  - Workshops zur Aufnahme der Anforderungen
    - Anlage- und Bearbeitungsprozess
    - Definition von Ursachen, Kategorien, ...
  - Customizing, inkl. Integration mit Debitorenbuchhaltung
  - Testing und Go-live Support

und/oder\*

### Phase 2

- Implementierung Collections Management
  - Workshops zur Aufnahme der Anforderungen
    - Definition von Collection-Gruppen/-Segmenten/-Profilen
    - Definition von Regeln und Strategien
  - Customizing, inkl. Integration mit Debitorenbuchhaltung
  - Testing und Go-live Support

\*SAP Dispute Management und SAP Collections Management auch ohne die jeweils andere Komponente nutzbar

# Projektablauf und Implementierung

## Zusammenfassung zentrales Forderungsmanagement mit SAP

### Mehrwert

- zentrale Verwaltung aller Klärungsfälle
- direkte Verknüpfung der Klärungsfälle mit offenen FI-Posten
- digitale Dokumentation der Fortschritte
- Priorisierung von einzuholenden Forderungen nach vordefinierten Regeln
- Statusverfolgung von Kontaktaufnahmen und Zahlungsverprechen
- aussagekräftiges Reporting für Fachbereich und Management

### Aufwand

- Implementierung SAP Dispute & Collections Management (intern/extern)
- Lizenzkosten für SAP Receivables Management (Volumenlizenz)

### Komplexität

- Implementierung SAP Business-Partner Konzept (falls noch nicht vorhanden)



## Operatives Arbeiten: Dispute Management

# Operatives Arbeiten

## Dispute Management: Klärungsfall anlegen in SAP GUI

- Klärungsfälle können dort angelegt werden, wo sie im Prozess entstehen, z. B.
  - Einzelpostenanzeige für Debitoren (FBL5N)
  - Nachbearbeitung von Kontoauszügen (FEBAN)
  - Buchen mit Ausgleich (F-32)
  - u. a.
- Der Klärungsfall ist nach Sicherung im Dispute Management zur weiteren Bearbeitung angelegt.

Debitoren Einzelpostenliste

Klärungsfall anlegen

Attribute

Überschrift: Test Dispute Management

Ursache: 0001 Beschädigte Ware

Priorität: Mittel

Kategorie: 0001 Kundengruppe 1

Bearbeiter: S4H\_DM1

Ext. Referenz:

Verantwortlicher: S4H\_DM1

Koordinator: S4H\_FIN

Bearbeitungsstermin: 01.04.2020

Abschluss: 30.04.2020

Debitoren: 1000146

Buchungskreis: SD10

Verknüpfte Objekte    Ansprechpartner und Notizen

Zu klärende Posten

Zu klären: 200.00 EUR

Stat.	Debitor	BuKr.	Belegnr.	Jahr	Pos	Betrag	Währg	Buch.dat.	Belegdatum	Ausgl_b.	Ausgl_e.	Referenz	Art
	1000146	SD10	18000000	20	1	200.00	EUR	01.02.2020	01.02.2020				D.

# Operatives Arbeiten

## Dispute Management: Klärungsfall anlegen in SAP Fiori

- Klärungsfälle können auch über SAP Fiori angelegt werden.
- Die App „Forderungen bearbeiten“ entspricht der Einzelpostenanzeige für Debitoren (FBL5N).

The screenshot displays the SAP Fiori 'Forderungen bearbeiten' (Manage Receivables) application. The main view shows the 'Lieferheld GmbH' customer details, including the account number 1000146 and address in Berlin. A navigation bar at the top indicates 6 'RECHNUNGEN' (Invoices), 0 'AUSGEGLICHENE POSTEN' (Balanced Items), 3 'KLÄRUNGSFÄLLE' (Dispute Cases), 1 'VERSPRECHEN' (Promises), and 1 'WIEDERVOR' (Resubmit). A table of invoices is shown, with the invoice number 1800000007 selected. A dialog box titled 'Klärungsfall anlegen' (Create Dispute Case) is open, showing that 1 invoice is selected for a total of 250.00 EUR. The dialog includes fields for Title, Category (set to 'Kundengruppe 1'), Reason (set to 'Unbekannt'), and Priority (set to 'Hoch').

**Debitorenkonten**

**Forderungen bearbeiten**

**Debitor anzeigen**

**Lieferheld GmbH**

Ansprechpartner bearbeiten Kreditlimit: 0.00 EUR  
Kreditbeanspruchung: 0.0 %

Kundennummer: 1000146  
Collection-Segment: SEGMENT\_SD  
(Collections Segment STELLWERK)  
Adresse: D-12459 Berlin

6 RECHNUNGEN 0 AUSGEGLICHENE POSTEN 3 KLÄRUNGSFÄLLE 1 VERSPRECHEN 1 WIEDERVOR

Rechnungen Standard **Klärungsfall anlegen** versprechen anlegen Abrechnungsbeleg er

<input type="checkbox"/>	Belegnummer	Buchungsschlüssel	Ausst
<input type="checkbox"/>	1800000006	Rechnung	200.00
<input checked="" type="checkbox"/>	1800000007	Rechnung	250.00
<input type="checkbox"/>	1800000008	Rechnung	500.00
<input type="checkbox"/>	1800000009	Rechnung	400.00
			<b>1,996.00</b>

Ausgewählter ausstehender Be

**Klärungsfall anlegen**

1 Rechnung ausgewählt, 250.00 EUR

Titel:

Kategorie: Kundengruppe 1

\*Grund: Unbekannt

\*Priorität: Hoch

Bearbeiter:

Ext. Referenz:

Ansprechpartner:

Hinweise:

OK Abbrechen

# Operatives Arbeiten

## Dispute Management: Die Arbeitsumgebung eines Klärungsfallbearbeiters in SAP GUI

### Transaktion: UDM\_DISPUTE

The screenshot shows the SAP UDM\_DISPUTE transaction interface. A red box highlights the main data entry area, which includes a toolbar with icons for navigation and actions, and a data table with fields for case details. A blue box highlights the left-hand menu, which contains navigation options like 'Klärungsfall suchen' and 'Meine Klärungsfälle'. A grey box highlights the 'Historie' (History) section at the bottom, which lists previous actions and their timestamps. Three callout boxes on the right side of the screen point to these specific areas: 'Organizer' points to the menu, 'Ereignisbereich' points to the history section, and 'Historie' points to the bottom table.

Kopfdaten			
Überschrift	Test Dispute Management	Fall-ID	29
Debitor	1000146 Lieferheld GmbH / D-12459 B...	Fallart	ZDM
Buchungskreis	SD10 Maschinenwerk AG	Externe Referenz	
Status	Neu	Priorität	Mittel
Ursache	Beschädigte Ware	Kategorie	Kundengruppe 1
Bearbeiter	S4H_DM1 STELLWERK Dispute Managem...	Eskalationsgrund	
Koordinator	S4H_FIN S4H_FIN	Verantwortlicher	S4H_DM1
Beanstandet	0.00	Bearbeitungsstermin	01.04.2020
Währung		Geplanter Abschluss	30.04.2020
Urspr. zu klären	200.00	Zu klärender Betrag	200.00
Gutgeschrieben	0.00	Gezahlt	0.00
Manuell ausgeglichen	0.00	Maschin. ausgebucht	0.00
Währung		EUR	Europäischer Euro
Angelegt von	HGEHLEN Hauke Gehlen	Angelegt am	02.04.2020 09:24:18
Geändert von	HGEHLEN Hauke Gehlen	Geändert am	02.04.2020 09:24:18
Abgeschlossen von		Abgeschlossen um	

Hierarchie	Elementart	Sichtbarkeit	Letzte Bearbeitung
Verknüpfte Objekte			HGEHLEN / 02.04.2020 / 07:24:16
> Geschäftspartner		Alle Rollen	
> Beanstandete Objekte		Alle Rollen	
> Zu klärende Objekte		Alle Rollen	
> Geklärte Objekte		Alle Rollen	
> Beim Ausgleich zugeordnete Posten		Alle Rollen	
> Sonstige Objekte		Alle Rollen	
> Verschiedenes		Alle Rollen	

Organizer

- Klärungsfall
- Klärungsfall suchen
- Meine Klärungsfälle

Ereignisbereich

Historie



# Operatives Arbeiten

## Dispute Management: Die Arbeitsumgebung eines Klärungsfallbearbeiters in SAP Fiori

Klärungsfälle bearbeiten

Offene Klärungsfälle

Klärungsfälle (7) Standard

Fall-ID	Debitor	
<input type="checkbox"/>	30	1000146
<input type="checkbox"/>	29	1000146
<input type="checkbox"/>	27	1000146
<input type="checkbox"/>	25	1000144
<input type="checkbox"/>	24	1000144
<input type="checkbox"/>	22	1000144
<input type="checkbox"/>	21	1000144

Kopfdaten

Überschrift: Test Collections Management 1

Debitor: Lieferheld GmbH / D-12459 Berlin

Buchungskreis: Maschinenwerk AG

Status: Neu

Ursache: Unbekannt

Bearbeiter: S4H\_DM1 STELLWERK Dispute Mana...

Koordinator: S4H\_FIN S4H\_FIN

Beanstandet: 0.00

Währung: EUR

Urspr. zu klären: 500.00 EUR

Gutgeschrieben: 0.00 EUR

Manuell ausgeglichen: 0.00 EUR

Währung: EUR

Angelegt von: STELLWERK Collections Management 1

Geändert von: STELLWERK Collections Management 1

Abgeschlossen von:

Ansprechpartner:

E-Mail:

Fall-ID: 27

Fallart: Dispute Management STELLWERK

Externe Referenz:

Priorität: Mittel

Kategorie: Kundengruppe 1

Eskalationsgrund:

Verantwortlicher: S4H\_DM1 STELLWERK Dispute Mana...

Bearbeitungstermin: 03/25/2020

Geplanter Abschluss: 03/31/2020

Zu klärender Betrag: 500.00 EUR

Gezahlt: 0.00 EUR

Maschin. ausgebucht: 0.00 EUR

Angelegt am: 03/26/2020, 16:37:38

Geändert am: 03/26/2020, 16:37:38

Abgeschlossen um:

Telefonnummer:

Faxnummer:

Land der Fax-Nr.:

Anlagen (0)

Keine Anlagen gefunden

Weitere Infos (3)

0001000146 (Debitor) [Geschäftspartner](#)

SD10 1800000008 2020 001 (Rechnung) [Beanstandet](#)

SD10 1800000008 2020 001 (Rechnung) [Zu klären](#)

# Operatives Arbeiten

## Dispute Management: Der Ereignisbereich im Detail

- Der Ereignisbereich in SAP GUI und SAP Fiori unterscheidet sich nur durch optische Aspekte.
- Die ausführbaren Aktionen sind identisch.

The screenshot shows the SAP Fiori Dispute Management interface. A red box highlights the main data fields, which are categorized into five groups on the right: Organisatorische Merkmale, Prozesssteuerungsmerkmale, Rollen, Beträge, and Kontaktdaten. The interface includes a toolbar at the top with icons for navigation and actions, and a list of data fields organized into sections: Kopfdaten, Urspr. zu klären, and Ansprechpartner.

Kopfdaten				
Überschrift	Test Dispute Management	Fall-ID	29	
Debitor	1000146	Lieferheld GmbH / D-12459 B...	Fallart	ZDM
Buchungskreis	SD10	Maschinenwerk AG	Externe Referenz	
Status	Neu	Priorität	Mittel	
Ursache	Beschädigte Ware	Kategorie	Kundengruppe 1	
Bearbeiter	S4H_DM1	STELLWERK Dispute Managem...	Eskalationsgrund	
Koordinator	S4H_FIN	S4H_FIN	Verantwortlicher	S4H_DM1
Beanstandet	0.00	Bearbeitungstermin	01.04.2020	
Währung		Geplanter Abschluss	30.04.2020	
Urspr. zu klären	200.00	Zu klärender Betrag	200.00	
Gutgeschrieben	0.00	Gezahlt	0.00	
Manuell ausgeglichen	0.00	Maschin. ausgebucht	0.00	
Währung	EUR	Europäischer Euro		
Angelegt von	HGEHLEN	Hauke Gehlen	Angelegt am	02.04.2020 09:24:18
Geändert von	HGEHLEN	Hauke Gehlen	Geändert am	02.04.2020 09:24:18
Abgeschlossen von			Abgeschlossen um	
Ansprechpartner		Telefonnummer		
E-Mail		Faxnummer		
		Land der Fax-Nr		



## Operatives Arbeiten: Collections Management

# Operatives Arbeiten

## Collections Management: Erstellung der Arbeitslisten

- Mitarbeiter im Collection Management arbeiten mit sogenannten Arbeitslisten.
- Arbeitslisten müssen, z. B. vom Vorgesetzten manuell oder durch einen Job, mit der Transaktion **UDM\_GENWL** regelmäßig erstellt werden.
- Die Erstellung der Arbeitslisten kann nicht über eine SAP Fiori-App durchgeführt werden.

< **SAP** Arbeitsliste erstellen

Als Variante sichern... Mehr

**Allgemeine Abgrenzungen**

Collection-Segment:  bis:

**Programmsteuerung**

\* Arbeitsliste gültig ab:

Einträge verteilen:

Verteilungsverfahren:

Rechnungsinformation:

**Parallelisierung**

Online starten:

Servername:

\* Anzahl Jobs:

\* Paketgröße:






# Operatives Arbeiten

## Collections Management: Arbeitslisten bearbeiten in SAP GUI



The screenshot shows the SAP Collections Management interface. At the top, there is a toolbar with several icons, including a red box highlighting the first four icons: a grid icon, a person icon, a gear icon, and a document icon. Below the toolbar, the text "Offene Einträge" is displayed. Underneath, there is another toolbar with various icons for search, filter, and data manipulation. The main area contains a table with the following data:

<input type="checkbox"/>	GPartner	Geschäftspartner	Priorität	Währung	<sup>Ⓜ</sup> Außenstände	<sup>Ⓜ</sup> Einzufordern	<sup>Ⓜ</sup> Versprochen	<sup>Ⓜ</sup> Zu klärender Betrag	<sup>Ⓜ</sup> Gemahnt	Höchste Mahnstufe	Ltz. Mahnung
<input type="checkbox"/>	1000146	Lieferheld GmbH / 12459 Berlin	mittel	EUR	1,350.00	850.00	0.00	500.00	200.00	1	01.03.2020
				<b>EUR</b>	<b>1,350.00</b>	<b>850.00</b>	<b>0.00</b>	<b>500.00</b>	<b>200.00</b>		

-  Absprung in „Forderungen bearbeiten“-Sicht
-  Anzeige der Geschäftspartner-Daten: ermöglicht den direkten Absprung in die Transaktion UDM\_BP des ausgewählten GPs
-  Details zur Bewertung: Bewertung gemäß Collections-Strategie
-  Eintrag zuordnen: ermöglicht, Arbeitslisten-Einträge sich selbst oder einem anderen Bearbeiter zuzuordnen
-  Springen: ermöglicht Absprung in andere Arbeitsliste oder anderen GP

# Operatives Arbeiten

## Collections Management: Arbeitslisten bearbeiten in SAP Fiori

- Fiori-App „Forderungsliste bearbeiten“
- grundsätzlich gleiche Funktionalitäten wie im GUI

The screenshot displays the SAP Fiori Collections Management interface. On the left, a customer card for 'Lieferheld GmbH' is shown, including address and contact information. Below the card are several action links for managing the customer's account. On the right, a table lists open items with columns for priority, due status, and amounts.

**Lieferheld GmbH**

**Adresse**  
Lieferheld GmbH  
12459 Berlin

**Kontakt**  
Name:  
Telefon:

[Debitorenposten bearbeiten](#)  
[Debitorensalden anzeigen](#)  
[Eingangszahlungen ausgleichen](#)  
[Eingangszahlungen buchen](#)  
[Forderungen bearbeiten](#)  
[Kundenstamm](#)

[Weitere Links](#)

INTRÄGE VON ANDEREN

Priorität	Außenstände	Überfällig	Einzufordern	Verzug
niedrig	2,000.00 EUR	1,800.00 EUR	1,100.00 EUR	
niedrig	1,255.00 EUR	1,255.00 EUR	0.00 EUR	
	3,255.00 EUR	3,055.00 EUR	1,100.00 EUR	

# Operatives Arbeiten


## Collections Management: Forderungen bearbeiten in SAP GUI

- Es werden alle offenen Posten eines Geschäftspartners angezeigt.
- Zu jedem Posten können Zahlungsversprechen, Klärungsfälle, Wiedervorlagen und Notizen angelegt werden.
- Einblick in die Historie des GPs (Zahlungshistorie, Mahnhistorie) möglich.

Kunde


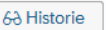




Ansprechpartner beim Kunden

Debitor: **1000146** Lieferheld GmbH / D-12459 Berlin  
Segment: **SEGMENT\_SD** Collections Segment STELLWERK

Name:    
Telefonnummer:

Rechnungen | Zahlungen | Zahlungsversprechen | Klärungsfälle | Kundenkontakte | Wiedervorlagen | Notizen

Ausgeglichenere Rechnungen

**Zahlungsversprechen**  
Klärungsfall  
Wiedervorlage  
Notiz

	BuKr.	Belegnr	P...	Jahr	Faktu...	Buch.dat.	Belegdatum	Nettofälligk	Verzug	Letzte Zahlung	Währg	Betrag	Geza...	Offen	Gutgeschr.	Zu klär...	Gemahnt	MSt	Letzte Mahnu...	
<input type="checkbox"/>	6	SD10	18000000...	1	20...	01.02.2020	01.02.2020	01.02.2020	61		EUR	200.00	0.00	200.00	0.00	200.00	200.00	1	01.03.2020	
<input type="checkbox"/>	6	SD10	18000000...	1	20...	01.02.2020	01.02.2020	01.02.2020	61		EUR	250.00	0.00	250.00	0.00	0.00	0.00			
<input type="checkbox"/>		1000146	1000146	SD10	18000000...	1	20...	01.03.2020	01.03.2020	01.03.2020	32		EUR	500.00	0.00	500.00	0.00	500.00	0.00	
<input type="checkbox"/>		1000146	1000146	SD10	18000000...	1	20...	26.03.2020	25.03.2020	25.03.2020	8		EUR	400.00	0.00	400.00	0.00	0.00	0.00	
<input type="checkbox"/>		1000146	1000146	SD10	18000000...	1	20...	02.04.2020	02.04.2020	02.05.2020	30-		EUR	200.00	0.00	196.00	0.00	0.00	0.00	

# Operatives Arbeiten

## Collections Management: Forderungen bearbeiten in Fiori



- Fiori-App „Forderungen bearbeiten“
- grundsätzlich gleiche Funktionalitäten wie im GUI

**SAP** Forderungen bearbeiten ▾

**Lieferheld GmbH** [Ansprechpartner bearbeiten](#) Kreditlimit: 0.00 EUR  
Kreditbeanspruchung: 0.0 % [Notiz hinzufügen](#)

Kundennummer: 1000146  
Collection-Segment: SEGMENT\_SD (Collections Segment STELLWERK)  
Adresse: 12459 Berlin

8 **RECHNUNGEN** 0 AUSGEGLICHENE POSTEN 3 KLÄRUNGSFÄLLE 1 VERSPRECHEN 1 WIEDERVORLAGEN

Rechnungen | Standard ▾ [Klärungsfall anlegen](#) [Versprechen anlegen](#) [Abrechnungsbeleg erneut senden](#) [Korrespondenz anlegen](#) [Wiedervorl. anlegen](#)   ▾

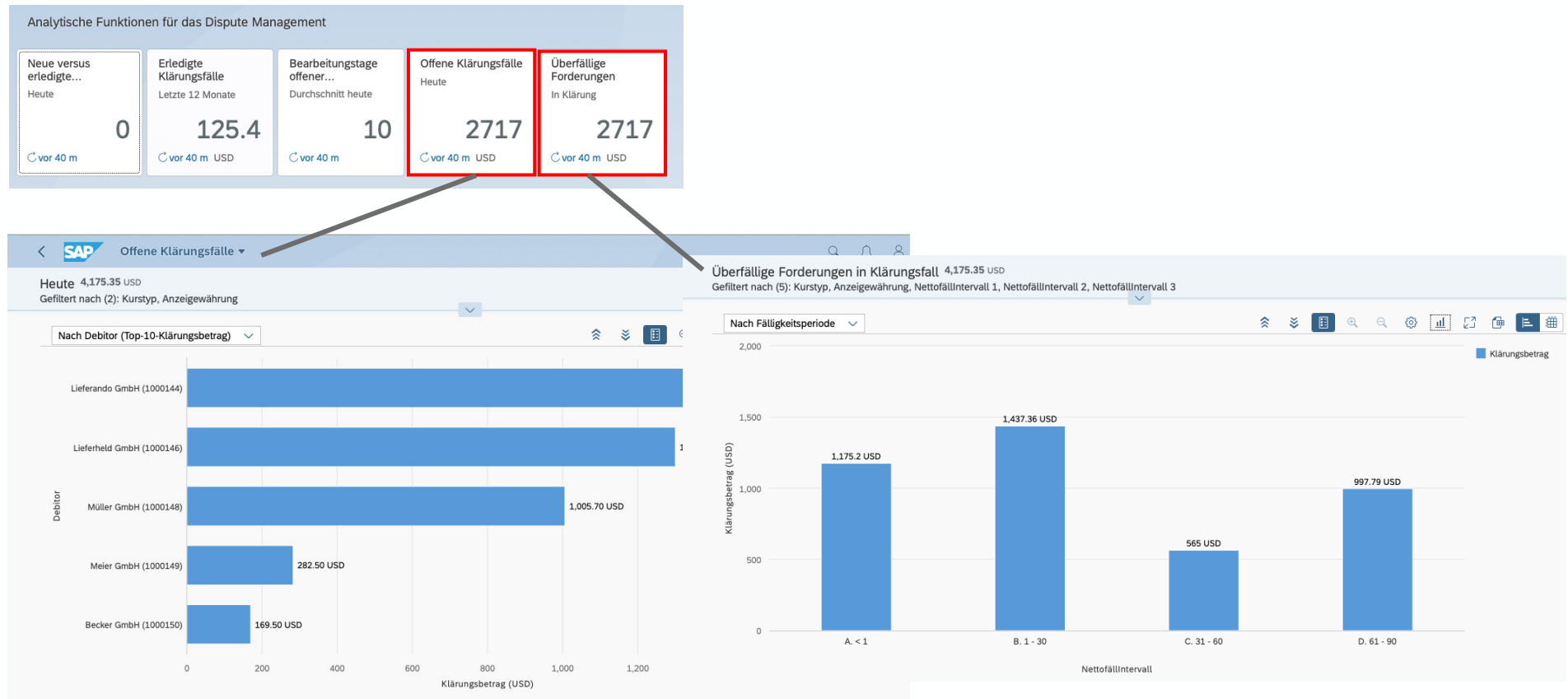
<input type="checkbox"/>	Belegnummer	Buchungsschlüssel	Ausstehend	Stand des Zahlungsverprechens	Grund für Klärungsfall	Buchungsbeleg
<input checked="" type="checkbox"/>	1800000006	Rechnung	200.00 EUR	Offen	Beschädigte Ware	01.02.2020
<input type="checkbox"/>	1800000007	Rechnung	250.00 EUR	Nicht versprochen	Nicht beanstandet	01.02.2020
<input type="checkbox"/>	1800000008	Rechnung	500.00 EUR	Nicht versprochen	Unbekannt	01.03.2020
<input type="checkbox"/>	1800000009	Rechnung	400.00 EUR	Nicht versprochen	Nicht beanstandet	25.03.2020
<input type="checkbox"/>	1800000011	Rechnung	450.00 EUR	Nicht versprochen	Beschädigte Ware	31.03.2020
<input type="checkbox"/>	1800000010	Rechnung	200.00 EUR	Nicht versprochen	Nicht beanstandet	02.04.2020
<input type="checkbox"/>	100000097	Ausgangszahlung	30,000.00 EUR	Nicht versprochen	Nicht beanstandet	06.06.2020
<input type="checkbox"/>	100000107	Ausgangszahlung	31,000.00 EUR	Nicht versprochen	Nicht beanstandet	07.07.2020
			63,000.00 EUR			



# Reporting

## Analytische SAP Fiori-Apps für Dispute Management

- einfaches und aussagekräftiges Reporting über vordefinierte Fiori-Apps möglich
- mögliche Reports über z. B. offene Klärungsfälle nach Debitoren oder überfällige Forderungen in Klärungsfällen nach Fälligkeitsperiode



# Reporting

## Analytische SAP Fiori-Apps für Collections Management

- mögliche Reports über z. B. nicht zugeordnete Posten auf der Arbeitsliste oder Übersicht der getätigten Zahlungsverprechen pro Kunde
- grafische Darstellung kann angepasst werden, z. B. Änderung des Diagramm-Typs oder der Filterung

Analytische Funktionen für das Collections Management

**Forderungsliste überwachen**  
Nicht zugeordnete P... **2**  
jetzt

**Collection-Fortschritt**  
Aktueller Lauf **0 %**  
jetzt USD

**Zahlungsverprechen**  
Heute **1909**  
jetzt USD

**Inkasso-Tracker**  
Collections Manage...

**Forderungsliste überwachen**

Standard \*  
Einzuz. Betrag nach Collection-Gr... | EUR  
GRUPPE\_KG1 **2,103.0**  
STELLWERK Col... | 1,100.0  
Nicht zugeordnet **1,003.0**  
Anzahl der Einträge nach Status: **Offen**

Einträge in Forderungsliste (2) Standard

Beschreibung des St...	Debitor	Name des Debtors	Forderungssachbear...	Collection-Gru
Offen	1000149	Meier GmbH		GRUPPE_KG1
Offen	1000148	Müller GmbH		GRUPPE_KG1

**Zahlungsverprechen**

Heute **904.00 USD**  
Gefiltert nach (5): Anzeigewährung, Kurstyp, Nettofällintervall 1, Nettofällintervall 2, Nettofällintervall 3

Nach Debitor (Top 10 - offener, versprochener Betrag)

Debitor	Anteil
Müller GmbH (1000148)	43.8%
Lieferando GmbH (1000144)	31.3%
Lieferheld GmbH (1000146)	25.0%

## Customizing

### DM und CM: Einführungsleitfaden

---

- Einstellungen für das Customizing werden im Bereich Financial Supply Chain Management (FSCM) => Dispute Management (DM) bzw.
- Financial Supply Chain Management (FSCM) => Collections Management (CM) getätigt

∨	Financial Supply Chain Management
>	Biller Direct
>	Billing Consolidation
>	Cash and Liquidity Management
>	Collections Management
>	Credit Management
>	Dispute Management
>	Bank Communication Management
>	 In-House Cash
>	Erweiterte Zahlungsverwaltung
>	Treasury and Risk Management
>	Internes Inkassoverfahren

# Zusammenfassung

## SAP Dispute und Collections Management

### Überblick

CVI (Customer-Vendor-Integration) als zwingende Voraussetzung für Nutzung

- ab SAP R/3 4.6 c
- voller Funktionsumfang ab SAP ERP 6.0 EHP 2
- nutzbar unter SAP S/4HANA

DM und CM als Teil des Moduls FIN-FSCM (Financial Supply Chain Management)

DM und CM jeweils eigenständig nutzbar

out-of-the-box Reporting in Fiori

### Schlüsselfunktionen

#### Dispute Management

FI-Integration	Rollenkonzept	Prozesssteuerung
<ul style="list-style-type: none"> <li>– zu klärendes Objekt im Klärungsfall immer FI-Objekt (Rechnung, Gutschrift, ...)</li> <li>– Absprung von OP-Liste in Klärungsfall möglich</li> <li>– bei Anlage eines Klärungs-falls kann Mahnsperre automatisch gesetzt werden</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– mögliche Unterteilung in Bearbeiter, Verantwortlicher und Koordinator</li> <li>– Eskalation von Klärungs-fällen an Vorgesetzten möglich</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Statuskonzept für Klärungsfälle</li> <li>– E-Mail-Benachrichtigung für Bearbeiter bei Erstellung eines neuen Klärungsfalles</li> </ul>
Fortschrittskontrolle	Reporting	Integration mit CM
<ul style="list-style-type: none"> <li>– Dokumentation der Bearbeitung digital im Klärungsfall</li> <li>– Setzen von Bearbeitungs- und Abschlussdatum</li> <li>– Hinzufügen von gängigen Anhängen möglich (PDF, etc.)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Analysen und Auswertungen über Fiori-Apps, z. B. offene Klärungsfälle nach Debitor oder durchschnittliche Bearbeitungszeit pro Klärungsfall</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Übergabe an das Collections Management bei Setzen eines bestimmten Status (z.B. „einzufordern“) in einem Klärungsfall</li> </ul>

#### Collections Management

FI-Integration	Rollenkonzept	Prozesssteuerung
<ul style="list-style-type: none"> <li>– Anzeige aller relevanten FI-Daten pro Kunde in Arbeitsliste, z. B. offene Posten oder Gutschriften</li> <li>– Übersicht über Mahn- und Zahlungshistorie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Vorgesetzter erstellt Arbeitslisten</li> <li>– Mitarbeiter werden Collections Gruppen, die z. B. Kundengruppen repräsentieren, zugeordnet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Collections-Strategie bestimmt welche Kunden kontaktiert werden</li> <li>– priorisiert Einträge der Kunden auf der Arbeitsliste</li> </ul>
Fortschrittskontrolle	Reporting	Integration mit DM
<ul style="list-style-type: none"> <li>– Dokumentation der Kundenkontakte</li> <li>– Dokumentation von z. B. Zahlungsverprechen und vereinbarten Raten-zahlungen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Analysen und Auswertungen über Fiori-Apps, z. B. Collection-Fortschritt pro Mitarbeiter oder getätigte Zahlungsverprechen pro Kunde</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Forderung in Klärungsfall kann als einzuholend eingestuft werden und an das Collection Management übergeben werden</li> <li>– Klärungsfälle können auch direkt aus dem Collections Management heraus erstellt werden</li> </ul>



**Martin Peto**  
**Vorstand**

Mobil: +49 171 - 3841 418  
Mail: [peto@stellwerk.net](mailto:peto@stellwerk.net)

STELLWERK Consulting AG  
Christophstraße 15-17  
D – 50670 Köln

Fon: +49 221 - 6508 6211  
Fax: +49 221 - 9698 6950  
Web: [stellwerk.net](http://stellwerk.net)

## Beruflich ein neues Zuhause finden

---

- Wenn für Dich im Job Erstklassigkeit, Selbstentfaltung, Respekt & Gemeinschaft zählen, bist Du bei uns richtig.
- Warum wir STELLWERKER unser Unternehmen lieben? Finde es heraus!
- In diesem [Video](#) erzählt unser Nachwuchs-Talent von ihren Erfahrungen bei STELLWERK:



- Du bekommst eine Ahnung, wie es bei uns zugeht und warum es sich lohnt, bei uns zu bewerben.
- Unsere aktuellen Stellenangebote findest Du auf unserer [STELLWERK-Karriereseite](#).

# Disclaimer

---

## Haftungsbeschränkung

Dieses Dokument wurde mit größtmöglicher Sorgfalt erstellt. STELLWERK übernimmt dennoch keine Gewähr für die Richtigkeit, Vollständigkeit und Aktualität der in diesem Dokument bereitgestellten Inhalte und Informationen. Die Nutzung dieses Dokumentes erfolgt auf eigene Gefahr. Allein durch die Nutzung dieses Dokumentes kommt keinerlei Vertragsverhältnis zwischen dem Nutzer und der STELLWERK Consulting AG zustande. Bitte beachten Sie, dass STELLWERK ausschließlich SAP- & Management-Beratung anbietet und keine Rechts- oder Steuerberatung.

## Verlinkungen

Dieses Dokument enthält u. U. Links zu Webseiten anderer Anbieter. Diese Webseiten unterliegen der Haftung der jeweiligen Seitenbetreiber. Bei Verknüpfung der Links waren keine Rechtsverstöße ersichtlich. Auf die aktuelle und künftige Gestaltung der verlinkten Seiten hat STELLWERK keinen Einfluss. Die permanente Überprüfung der Links ist für STELLWERK ohne konkrete Hinweise auf Rechtsverstöße nicht zumutbar. Bei Bekanntwerden von Rechtsverstößen werden die betroffenen Links unverzüglich gelöscht.

## Urheberrecht / Leistungsschutzrecht

Dieses Dokument unterliegt dem deutschen Urheberrecht und Leistungsschutzrecht. Alle vom deutschen Urheber- und Leistungsschutzrecht nicht zugelassene Verwertung bedarf der vorherigen schriftlichen Zustimmung der STELLWERK Consulting AG. Dies gilt vor allem für Vervielfältigung, Bearbeitung, Übersetzung, Einspeicherung, Verarbeitung bzw. Wiedergabe von Inhalten in Datenbanken oder anderen elektronischen Medien und Systemen. Dabei sind Inhalte und Rechte Dritter als solche gekennzeichnet. Dieses Dokument darf ohne schriftliche Erlaubnis nicht durch Dritte in Frames oder iFrames dargestellt werden.

## Logos, Marken-, Produkt- und Warenzeichen

Alle in diesem Dokument dargestellten Logos, Marken-, Produkt- und Warenzeichen sind Eigentum der jeweiligen Unternehmen. Die SAP SE ist Inhaberin der Markenzeichen SAP, SAP HANA, SAP S/4HANA, SAP BW/4HANA, SAP Analytics Cloud, SAP Fiori, SAP Lumira, SAP NetWeaver, SAP R/3, SAP Business Information Warehouse sowie aller diesen Marken zugeordneten Untermarken.