

# **SOPLEX DC**

(Dispute Controls)



# **SOPLEX**

Reklamationsmanagement für SAP

## SOPLEX - Ein paar Probleme weniger

Innovative SAP-Software und kompetente Beratung - dafür steht die SOPLEX. Seit mehr als 10 Jahren entwickeln wir moderne Softwarelösungen für

- ein dynamisches Kreditmanagement mit SAP
- ein aktuelles Auskunftsmanagement mit SAP
- ein zeitgemäßes Kreditversicherungsmanagement mit SAP sowie
- ein effizientes Forderungsmanagement mit SAP

Im SAP-Umfeld sind wir

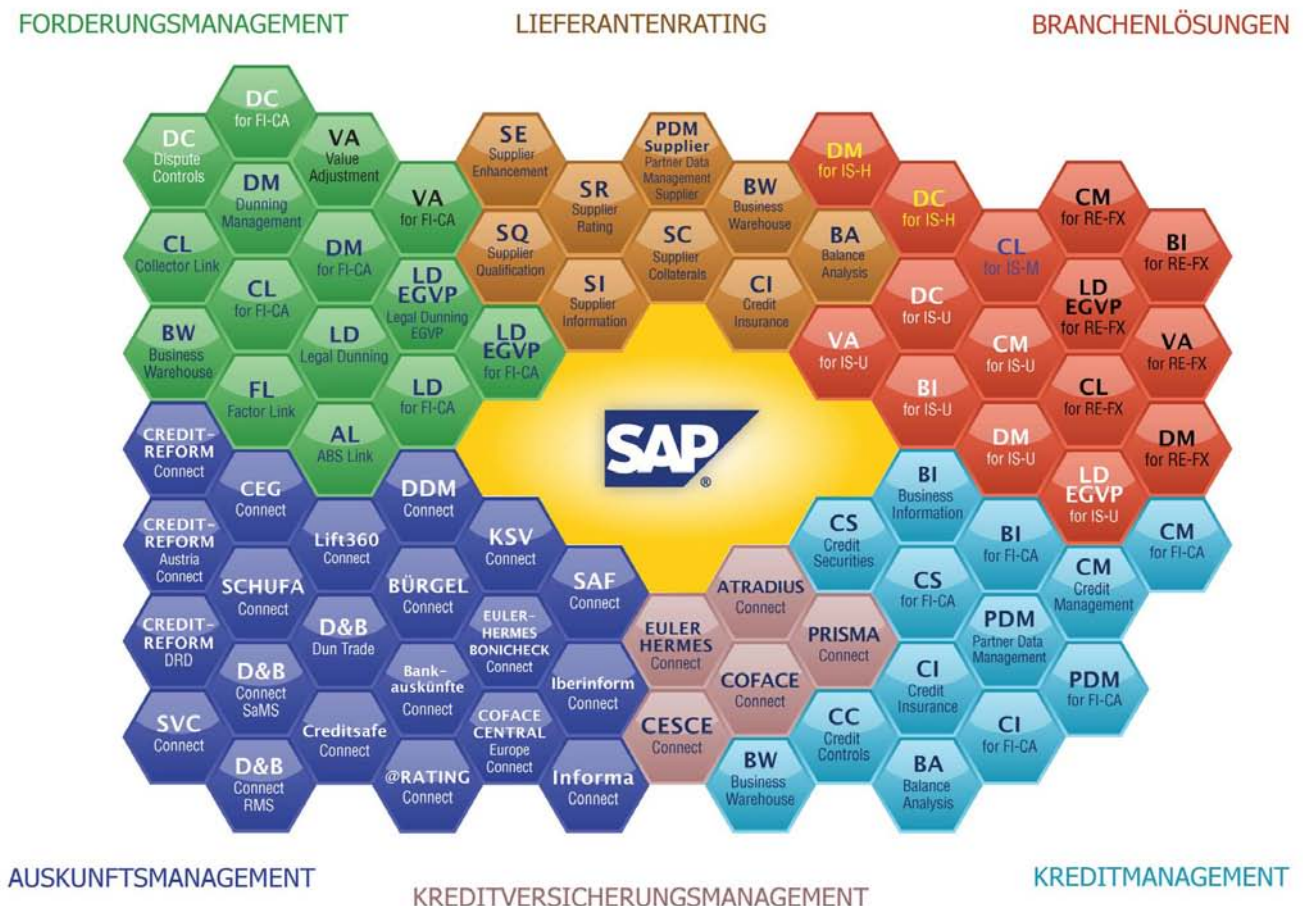
- der führende Anbieter einer umfassenden Kredit- und Forderungsmanagementlösung
- Systempartner der führenden internationalen Auskunfteien sowie
- Entwicklungspartner der größten Kreditversicherer

Die SAP-Lösungen der SOPLEX integrieren, vereinfachen und optimieren alle risikorelevanten Geschäftsvorfälle im sog. Order-to-Cash Prozess.

Die SOPLEX-Produktfamilie umfasst Softwarelösungen über den gesamten Kundenlebenszyklus hinweg. Von der Identifizierung, Einschätzung sowie Absicherung der Risiken, der Steuerung von Vertriebsprozessen bis hin zu einer effizienten Forderungsbeitreibung.

Das Leistungsportfolio der SOPLEX richtet sich an Unternehmen jeder Größe und Branche, die ihre Waren und Leistungen im B2B oder B2C auf Rechnung (*Debitor*) verkaufen und damit in finanzielle Vorleistung gegenüber ihren Kunden gehen.

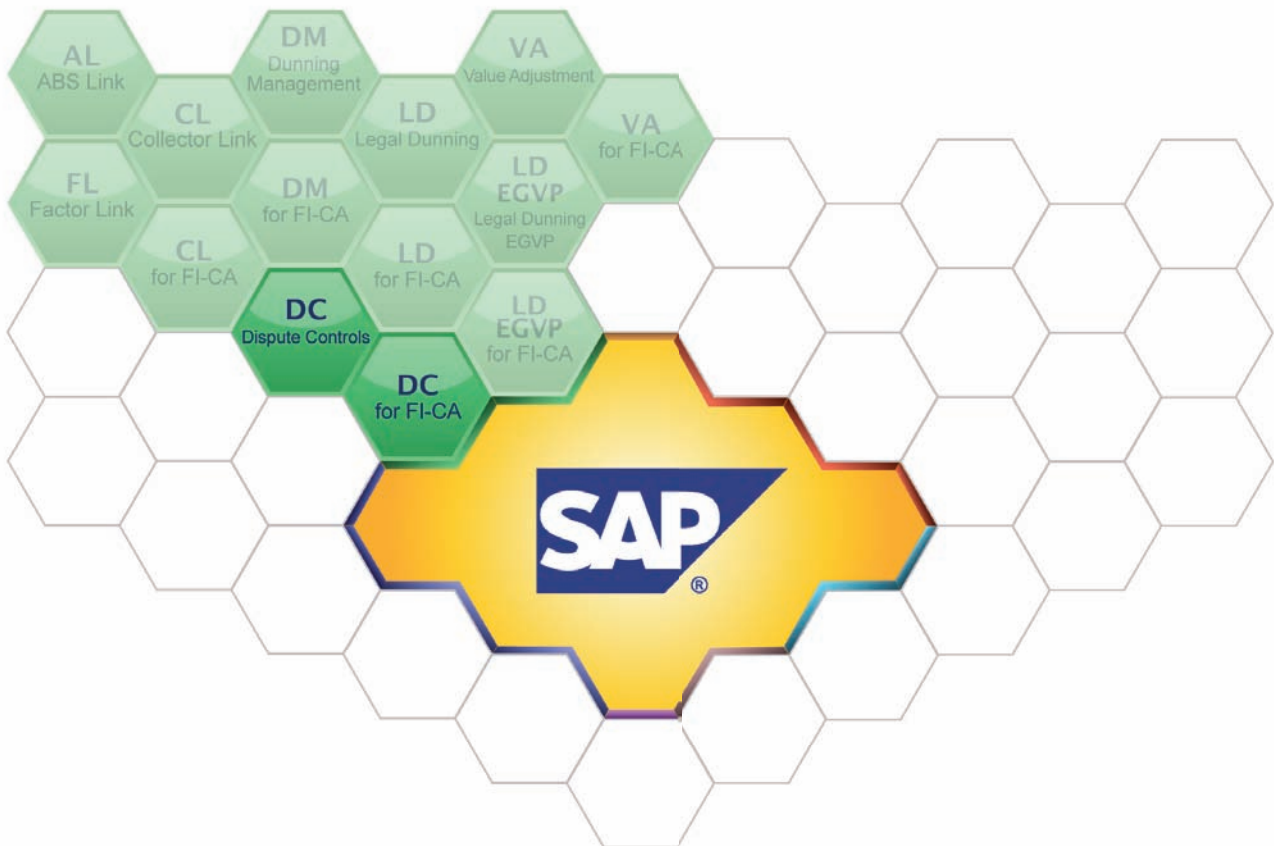
Von unserem Firmensitz in Berlin aus betreuen wir mittelständische Unternehmen sowie global agierende Konzerne. Unsere Lösungen sind in mehr als 40 Branchen und 38 Ländern weltweit im Einsatz.



# Reklamationsmanagement

Forderungsbezogene Klärungsfälle sind im Geschäftsalltag nicht auszuschließen, wobei ganz unterschiedliche Auslöser dafür verantwortlich sein können, dass z.B. Zahlungsabzüge vorgenommen werden, die nicht abgestimmt sind. Sie zu bearbeiten ist mühsam und aufwendig. Aber gerade unzufriedene Kunden erwarten, dass man ihre Anliegen ernst nimmt und auf ihre Beschwerden verständnisvoll und zufriedenstellend reagiert. Nur wem es gelingt, mit Kundenreklamationen effektiv und verantwortungsvoll umzugehen, kann Kunden auch für längere Zeit an sein Unternehmen binden.

Mit den Lösungen von SOPLEX sind Sie in der Lage, Reklamationen schnell und effizient abzuwickeln und sorgen damit für einen früheren Zahlungseingang und eine höhere Kundenzufriedenheit.



# SOPLEX DC: Dispute Controls

## Die Ausgangssituation

Es ist gängige Praxis, dass Kunden ihre Rechnungsbeträge ohne Rücksprache kürzen oder überhaupt nicht begleichen. Diese Klärungsposten werden oftmals außerhalb des SAP-Systems abgewickelt. Erschwerend kommt hinzu, dass für die Klärung der Vorgänge oftmals Informationen aus anderen Abteilungen benötigt werden. Ohne integrierte Softwareunterstützung kostet die Bearbeitung viel Zeit.

## Die Folgen

Aufwand, Kosten, höhere Forderungsreichweite.

Zahlungen zu strittigen Forderungen gehen überhaupt nicht, nur zögerlich oder verspätet ein.

Die Aussenstandsdauer und damit die Zinsbelastung erhöhen sich – ebenso der Aufwand in der Forderungsbeziehung.

## Die Lösung

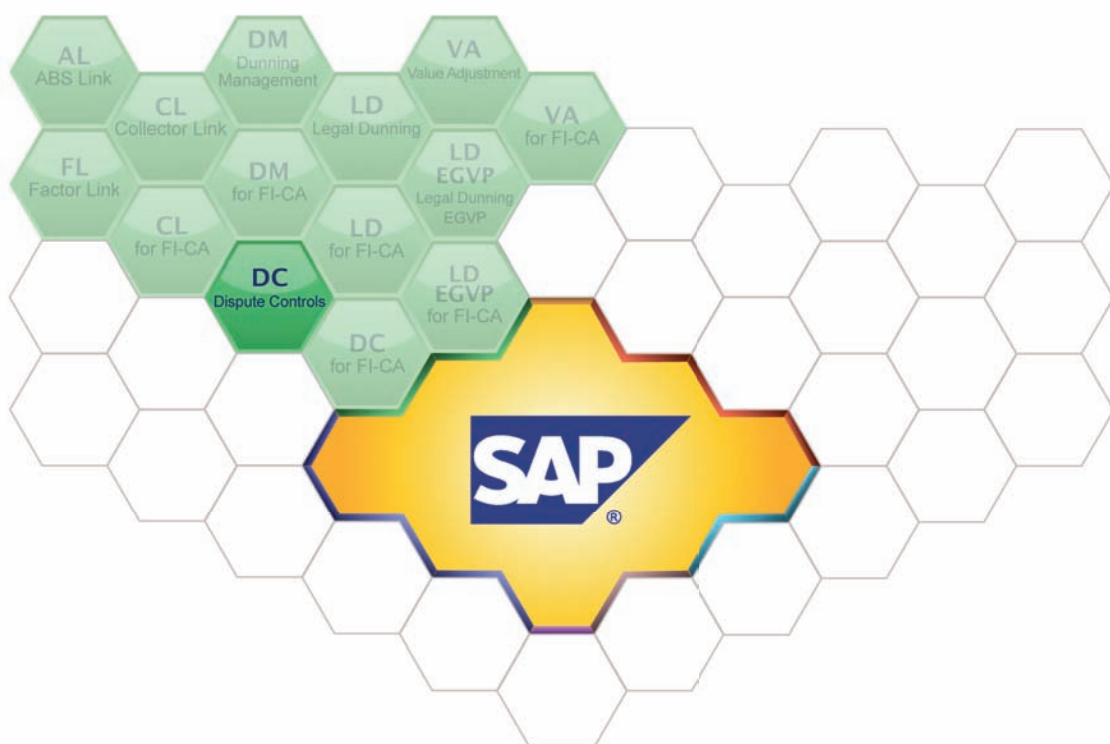
SOPLEX DC - die SAP-Reklamationsmanagementsoftware von SOPLEX

Diese SAP-Lösung vereinfacht die Bearbeitung von Rechnungsreklamationen und beschleunigt alle damit verbundenen Prozesse. Die durchschnittliche Bearbeitungszeit kann erheblich gekürzt und damit der Bestand an offenen Rechnungen schneller reduziert werden.

Die Investition in die Reklamationsmanagementlösung von SOPLEX rechnet sich nicht nur wirtschaftlich.

Ebenso bedeutsam wirken sich die Arbeitserleichterungen für die am Klärungsfall beteiligten Mitarbeiter aus.

An die Stelle der manuellen Aufwendungen für Aktensuche, Recherche und abteilungsübergreifende Kommunikation, treten eine virtuelle Akte in SAP, komfortable Abläufe und workflowgestützte Prozesse.



## Die Funktionen

SOPLEX DC - optimiertes Reklamationsmanagement mit SAP

- Verwaltung der Klärungsfälle in einer virtuellen Akte
- Schnelle und effiziente Abwicklung von Reklamationsfällen
- Senkung der Bearbeitungszeiten durch workflowgestützte Prozesse
- Zusammenarbeit über Abteilungsgrenzen
- Transparenz und Nachvollziehbarkeit über jeden Reklamationsfall
- DC Infosystem – Auswertungen auf Knopfdruck

## Die Effekte

SOPLEX DC ist die SAP-Lösung, mit der Sie forderungsbezogene Reklamationen schneller bearbeiten und damit Ihren Bestand an offenen Rechnungen zügiger reduzieren können.

- Geringer Verwaltungsaufwand
- Effiziente Abwicklung von Klärungsposten
- Zügige Reduzierung des Bestands an offenen Forderungen
- Minimierung der Außenstände und Verringerung der Aussenstandsdauer
- Höhere Kundenzufriedenheit
- Umfangreiches Berichtswesen

## Die Technologie

- Eigener Namensraum
- Programmiersprache: ABAP/4
- Keine Modifikation des SAP-Systems
- Implementierung über SAP-Transportwesen
- Mehrsprachenfähig
- Keine zusätzliche Hardware
- Keine fremde Software
- SAP-Berechtigungskonzept
- Geringer Implementierungsaufwand

© 2010 SOPLEX Consult GmbH. Alle Rechte vorbehalten.

Weitergabe und Vervielfältigung dieser Publikation oder von Teilen daraus sind, zu welchem Zweck und in welcher Form auch immer, ohne die ausdrückliche schriftliche Genehmigung durch SOPLEX Consult GmbH nicht gestattet. In dieser Publikation enthaltene Informationen können ohne vorherige Ankündigung geändert werden.

Die von SOPLEX Consult GmbH oder deren Vertriebsfirmen angebotenen Softwareprodukte können Softwarekomponenten auch anderer Softwarehersteller enthalten.

SAP, R/3, SAP NetWeaver, Duet, PartnerEdge, ByDesign, Clear Enterprise, SAP BusinessObjects Explorer und weitere im Text erwähnte SAP-Produkte und -Dienstleistungen sowie die entsprechenden Logos sind Marken oder eingetragene Marken der SAP AG in Deutschland und anderen Ländern.

Business Objects und das Business-Objects-Logo, BusinessObjects, Crystal Reports, Crystal Decisions, Web Intelligence, Xcelsius und andere im Text erwähnte Business-Objects-Produkte und -Dienstleistungen sowie die entsprechenden Logos sind Marken der SAP France in den USA und anderen Ländern.

Microsoft, Windows, Excel, Outlook und PowerPoint sind eingetragene Marken der Microsoft Corporation.

IBM, DB2, DB2 Universal Database, System i, System i5, System p, System p5, System x, System z, System z10, System z9, z10, z9, iSeries, pSeries, xSeries, zSeries, eServer, z/VM, z/OS, i5/OS, S/390, OS/390, OS/400, AS/400, S/390 Parallel Enterprise Server, PowerVM, Power Architecture, POWER6+, POWER6, POWER5+, POWER5, POWER, OpenPower, PowerPC, BatchPipes, BladeCenter, System Storage, GPFS, HACMP, RETAIN, DB2 Connect, RACF, Redbooks, OS/2, Parallel Sysplex, MVS/ESA, AIX, Intelligent Miner, WebSphere, Netfinity, Tivoli und Informix sind Marken oder eingetragene Marken der IBM Corporation.

Linux ist eine eingetragene Marke von Linus Torvalds in den USA und anderen Ländern.

Adobe, das Adobe Logo, Acrobat, PostScript und Reader sind Marken oder eingetragene Marken von Adobe Systems Inc. in den USA und/oder anderen Ländern.

Oracle ist eine eingetragene Marke der Oracle Corporation.

UNIX, X/Open, OSF/1 und Motif sind eingetragene Marken der Open Group.

Citrix, ICA, Program Neighborhood, MetaFrame, WinFrame, VideoFrame und MultiWin sind Marken oder eingetragene Marken von Citrix Systems, Inc.

HTML, XML, XHTML und W3C sind Marken oder eingetragene Marken des W3C®, World Wide Web Consortium, Massachusetts Institute of Technology.

Java ist eine eingetragene Marke von Sun Microsystems, Inc.

JavaScript ist eine eingetragene Marke der Sun Microsystems, Inc., verwendet unter der Lizenz der von Netscape entwickelten und implementierten Technologie.

DunTrade ist eine eingetragene Marke von D&B Deutschland GmbH.

Alle anderen Namen von Produkten und Dienstleistungen sind Marken der jeweiligen Firmen. Die Angaben im Text sind unverbindlich und dienen lediglich zu Informationszwecken. Produkte können länderspezifische Unterschiede aufweisen.

In dieser Publikation enthaltene Informationen können ohne vorherige Ankündigung geändert werden. Die vorliegenden Angaben werden von SOPLEX Consult GmbH und ihren Konzernunternehmen („SOPLEX-Gruppe“) bereitgestellt und dienen ausschließlich Informationszwecken. Die SOPLEX-Gruppe übernimmt keinerlei Haftung oder Garantie für Fehler oder Unvollständigkeiten in dieser Publikation. Die SOPLEX-Gruppe steht lediglich für Produkte und Dienstleistungen nach der Maßgabe ein, die in der Vereinbarung über die jeweiligen Produkte und Dienstleistungen ausdrücklich geregelt ist. Aus den in dieser Publikation enthaltenen Informationen ergibt sich keine weiterführende Haftung.



**SOPLEX Consult GmbH**

Am Borsigturm 12  
D - 13507 Berlin

[www.soplex.de](http://www.soplex.de)  
[public@soplex.de](mailto:public@soplex.de)

Tel: +49 (0) 30 / 40 20 30 - 20

Fax: +49 (0) 30 / 40 20 30 - 18