



Überwachung des Order-to-Cash-Prozesses mit CaseWare™ Monitor

Überblick

Order to Cash (O2C)

Der O2C-Prozess stellt den letzten Schritt des Kundenbeziehungsmanagements dar - nämlich Abschluss des Verkaufs und Lieferung der Ware. Unabhängig vom Endverbraucher ist es wichtig, dass dieser Kontakt beim Kunden das Gefühl verstärkt, die richtige Wahl getroffen zu haben und die Geschäftsbeziehung aufrechterhalten zu wollen.

O2C ist ein Prozess, der schwierig zu verwalten ist, da er sich oft über mehrere funktionale Bereiche des Unternehmens erstreckt und auch externe Anbieter, wie zum Beispiel Unternehmen, die die Kreditkartenzahlung abwickeln, umfasst. Die Integration dieser zugrunde liegenden Systeme und Geschäftseinheiten ist deshalb anfällig für Betrug, Fehler, Missmanagement und Umsatzeinbußen.

Unterschiede in der Preisgestaltung werden beispielsweise oft abgeschrieben und mindern somit den Gewinn in voller Höhe des Differenzbetrags. Probleme bei der Preisabstimmung können Zahlungsverzögerungen, höhere Verwaltungskosten und Retouren nach sich ziehen. Ist die Gewinnspanne eines Produkts hauchdünn und der Markt hart umkämpft, kann schon ein Preisnachlass oder Preisunterschied von 2% zwischen Gewinn und Verlust entscheiden, vor allem im Einzelhandel.

Diese Themen sind oft frustrierend für das Management in ihren Bemühungen, Klarheit in den O2C-Prozess und die letztliche Umsatzrealisierung zu bringen. Das Management legt in gleichem Maße Wert auf effektive Kontrollen, um den Umsatz zu maximieren, als auch auf die Fähigkeit, sich an wandelnde Marktbedingungen anzupassen, und dabei gleichzeitig sicherzustellen, dass der Kunde sich beim Unternehmen gut aufgehoben fühlt.

Continuous Monitoring

Continuous Monitoring Lösungen bieten einem Unternehmen einen unabhängigen Blick auf seine O2C-Geschäftsprozesse. Sie ermöglichen die Identifizierung von Regelverstößen, Betrug und Geldabflüssen und sichern gleichzeitig die Datenqualität und geben über den gesamten Prozess hinweg Feedback zu wesentlichen Leistungskennzahlen.

Bei Continuous Monitoring ist ein unabhängiger Blick von außen wichtig, da eingebettete Lösungen dazu neigen, nur Aufschluss über ein bestimmtes System zu geben. CaseWare™ Monitor jedoch ermöglicht eine umfassende Überwachung aller Aspekte des O2C-Prozesses und gewährleistet, dass die Schnittstellen zwischen Systemen korrekt funktionieren.

Auf das Continuous Monitoring-System sollten alle Benutzer im Unternehmen zugreifen können. Da eine effektive Monitoring-Lösung mehrere Geschäftsprozesse betreffen kann, ist es wichtig, dass die Stakeholder unabhängig von ihrem Standort, ihren technischen Fähigkeiten oder ihrer Funktion auf die Ergebnisse Zugriff haben und sie überwachen können. Dies ist bei Prozessen wie O2C wichtig, bei denen viele unterschiedliche Benutzer des Unternehmens das System verwenden werden.

Ein wesentliches Merkmal einer effektiven Lösung ist, dass Auffälligkeiten, die auf Betrug oder Mängel hinweisen, erkannt werden, sobald sie innerhalb eines Bezugssystems entstehen, um sicherstellen zu können, dass sie zeitnah bearbeitet werden.

CaseWare™ Monitor O2C

CaseWare™ Monitor O2C ermöglicht die Überwachung aller Prozesse unabhängig von dem zugrunde liegenden System, der Datenquelle, der Plattformen oder Standorte. Ergebnisse dieser unterschiedlichen Quellen werden zusammengefasst und stehen in CaseWare™ Monitor O2C jedem autorisierten Benutzer zur Verfügung, unabhängig von seinem Standort.

Mit CaseWare™ Monitor O2C können alle Aspekte des O2C-Prozesses von der Auftragserfüllung bis zur Abrechnung überwacht werden, um Aufschluss über spezielle Punkte sowie die allgemeine Zuverlässigkeit der internen Kontrollen zu erhalten. Benachrichtigungen und Workflow-Management sind im CaseWare™ Monitor Framework integriert und stellen sicher, dass Auffälligkeiten die nötige Aufmerksamkeit gewidmet wird und ihre Auflösung verwaltet wird.

CaseWare™ Monitor O2C bietet umfangreiche Prüfungen und deckt den kompletten Ablauf von der Bestellung bis zur Bezahlung ab. Die Lösung umfasst Prüfungen und Berichte für Segregation of Duties, Überwachung von Masterdaten, Berichterstellung mit allen auftretenden Ausnahmefällen sowie Leistungs- und Kennzahlenüberwachung.

Das folgende Schaubild zeigt die verschiedenen Bereiche und Aspekte der O2C-Überwachung:

Abbildung 1 – CaseWare™ Monitor O2C



Workflow und Berichterstellung

Wenn ein Ereignis eintritt, werden die entsprechenden Alarmierungen ausgelöst und es folgt ein strenger Prozess, der sicherstellt, dass hochriskante Aktivitäten gemäß der Vorgaben der für den Geschäftsprozess verantwortlichen Mitarbeiter bearbeitet werden.

Andere wesentliche Aspekte der Lösung sind die Automatisierung der Berichtsfunktion und die Visualisierung der Prozessumgebung. CaseWare™ Monitor O2C automatisiert Berichte mit Schlüsselinformationen für Stakeholder, einschließlich Behörden und externe Prüfer.

Berichte umfassen:

- ✓ Wesentliche Kennzahlen
- ✓ Interner/Externer Prozess SOD-Analyse
- ✓ Auftragserfüllung > Versand > Rechnungsstellung > Unregelmäßigkeiten bei den Belegen
- ✓ Analyse auf Betrug, Geldabfluss
- ✓ Kurze/Lange Durchlaufzeiten

Beispiele für O2C-Berichte

Auftragserfüllung

- ✓ Missachtung von Regelungen zu Preisnachlässen
- ✓ Ungewöhnliche Preisnachlässe
- ✓ Bestellungen ohne Überprüfung der Kreditwürdigkeit
- ✓ Abweichungen bei der Bestellmenge
- ✓ Drohende Mängel
- ✓ SOD – Preisanpassungen
- ✓ SOD – Nicht genehmigte Preisnachlässe
- ✓ SOD – Änderungen des Kreditlimits
- ✓ SOD – Verantwortlicher für die Erstellung und Bewilligung von Kundenaufträgen
- ✓ SOD – Preisbildung bis Bestellung
- ✓ SOD – Bewilligung und Aktualisierung durch gleiche Person
- ✓ SOD – Preisänderungen
- ✓ Qualität der Auftragsdaten

Versand

- ✓ Bestellpreis weicht vom Lieferpreis ab
- ✓ Versandpapiere mit fehlender Bestellung
- ✓ Lieferpreis weicht vom Rechnungspreis ab
- ✓ Analyse von Versandfehlern
- ✓ SOD – Versendungen mit ungültigem Ersteller
- ✓ SOD – Versender gleich Rechnungssteller
- ✓ Qualität der Lieferdaten

Abrechnung/Rechnungsstellung

- ✓ Verwaiste Rechnungen
- ✓ Abschreibungen über Grenzwert
- ✓ Neuer Kunde hat nicht bezahlt
- ✓ Kunden über dem Limit
- ✓ Kunden ohne Forderungen
- ✓ Übermäßige Erweiterungen des Kreditlimits
- ✓ Übermäßige Kredite oder Retouren
- ✓ Belege vs. Unregelmäßigkeiten bei der Rechnung
- ✓ Kundenaufträge ohne Rechnung
- ✓ Verzögerungen bei der Rechnungsstellung
- ✓ Fehler bei der Rechnungsstellung
- ✓ Ungewöhnliche Vorgänge bei Forderungen
- ✓ Nicht verrechnete Lastschrift
- ✓ Verdächtige Umsatzrealisierung
- ✓ SOD – Nicht genehmigte Änderungen an Rechnungen
- ✓ SOD – Belege & Rechnung
- ✓ SOD – Rechnung & Buchungen
- ✓ Qualität der Daten von Rechnung & Belegen

Überprüfung der Kunden

- ✓ Unzulässige Kunden
- ✓ Doppelt angelegte Kunden
- ✓ Kreditlimits überprüfen
- ✓ Veraltete Vertragspreise
- ✓ Qualität der Kundendaten

Durchsetzung von Richtlinien

- Listenpreis vs. Bestellpreis
- Ungültige Preise – Null, etc.
- Überprüfung von Versandpapieren
- Richtlinie für Retouren nicht eingehalten
- Keine Prüfung der Kreditwürdigkeit

CaseWare™ Monitor

Bei CaseWare™ Monitor handelt es sich um eine eingetragene Marke von CaseWare International Inc. Die Audicon GmbH ist exklusiver Distributor von CaseWare™ Monitor in Deutschland.



Über Audicon

Die Audicon GmbH ist der führende Anbieter von Software-Lösungen, methodischem und fachlichem Know-how sowie Dienstleistungen rund um Audit, Risk und Compliance. Die Lösungen richten sich an Wirtschaftsprüfer und Steuerberater, Compliance- und Risiko-Manager sowie Revisoren und Rechnungsprüfer/Kämmerer.

Weitere Informationen: www.audicon.net

Sie haben Fragen? Wir helfen Ihnen gerne weiter!

Telefonisch:
+49 211 5 20 59 - 430

Per E-Mail:
sales@audicon.net

Im Internet:
www.audicon.net

Audicon GmbH | Niederlassung Düsseldorf

Neuer Zollhof 3
40221 Düsseldorf
Fon: +49 211 5 20 59 - 0
Fax: +49 211 5 20 59 - 120
E-Mail: info@audicon.net

Audicon GmbH | Niederlassung Stuttgart

Am Wallgraben 100
70565 Stuttgart
Fon: +49 711 78886 - 0
Fax: +49 711 78886 - 180
E-Mail: info@audicon.net