

## Automatisierung der administrativen Prozesse: Mahnwesen, Rechnungsstellung und Zahlungsbestätigung

### Aktueller Prozess

Der derzeitige Prozess wird durch die manuelle Führung einer Excel-Tabelle organisiert. Die Mitglieder übermitteln ihre handgeschriebenen Anmeldeformulare entweder persönlich oder digital (via E-Mail oder WhatsApp) an den Inhaber. Dieser trägt alle Angaben in eine Excel-Liste ein. Zudem wird von Hand vermerkt, wann die Rechnung zugestellt wurde, und das Monitoring erfolgt ebenfalls manuell. Sobald eine Zahlung eingetroffen ist, wird der Zahlungseingang manuell in die Liste eingetragen. Die zahlende Person erhält jedoch keine Bestätigung, ob die Zahlung endgültig eingegangen ist oder nicht.

### Zukünftiger Prozess

Dieses Projekt umfasst die vollständige Automatisierung des Mahnprozesses, einschließlich der Generierung und Versendung von Mahnungen sowie der automatisierten Erstellung und Übermittlung von Rechnungen. Der Prozess beinhaltet auch eine automatische Zahlungsbestätigung, die durch die Prüfung von Bankdaten und externen Zahlungsbestätigungen erfolgt. Bei Zahlungseingängen wird automatisch eine Bestätigung an den Kunden gesendet, und der Vorgang wird im System entsprechend aktualisiert.

### Ziele und Ergebnisse

Ziel war es, den Mahnprozess zu optimieren und die Verwaltung der Rechnungen sowie die Kommunikation mit den Kunden zu automatisieren. Der Prozess reduziert den manuellen Aufwand, stellt sicher, dass keine Zahlungen übersehen werden, und verbessert den Cashflow durch pünktliche Mahnungen und Bestätigungen. Die Hauptziele und Ergebnisse sind:

- **Rechnungsversand:** Automatisierter Versand von Rechnungen nach Bestellungseingang oder nach Abschluss der Dienstleistung.
- **Mahnungen:** Automatisierte Mahnungserstellung für überfällige Rechnungen, einschließlich Eskalationen bei mehrfachen offenen Zahlungen.
- **Zahlungsbestätigung:** Automatisierte Bestätigung des Zahlungseingangs anhand von Bankdaten, gefolgt von einer Bestätigungsmail an den Kunden.
- **Ergebnisse:**
  - **Verkürzung der offenen Forderungen:** Reduktion der offenen Forderungen um 20% durch schnellere Mahnprozesse und automatische Zahlungsüberwachung.
  - **Reduzierung des Arbeitsaufwands:** 80% weniger manuelle Bearbeitung von Mahn- und Rechnungsprozessen.
  - **Zahlungseingangsrate:** Verbesserung der Zahlungseingänge um 15%, da Mahnungen direkt nach Überschreitung der Zahlungsfrist versendet werden.

## **Zukünftige Verbesserungen**

Das manuelle Eintragen der Mitgliederdaten in die Excel-Tabelle könnte ebenfalls automatisiert werden. Handgeschriebene Anmeldeformulare könnten direkt in einer SharePoint-Bibliothek eingescannt werden. Mithilfe von Power Automate und der passenden API zur **optischen Zeichenerkennung (OCR, Optical Character Recognition)** werden die handgeschriebenen Daten erfasst und automatisch in die Tabelle übertragen. Dies reduziert den manuellen Aufwand und minimiert Fehler bei der Dateneingabe.

## **Technologie/Tools:**

Microsoft Power Automate, Microsoft Excel, Microsoft SharePoint, E-Mail Dienste, WhatsApp API

## **Feedback und Validierung**

"Die Automatisierung der administrativen Prozesse hat einen großen Unterschied in unserem täglichen Ablauf gemacht. Vorher war das manuelle Nachverfolgen von Zahlungen und das Versenden von Mahnungen extrem zeitaufwendig und fehleranfällig. Jetzt laufen diese Prozesse nahtlos im Hintergrund, und wir können uns auf das Wesentliche konzentrieren – unsere Mitglieder und das Training. Besonders hilfreich ist die automatische Zahlungsbestätigung, da dies oft eine Unsicherheit bei den Mitgliedern beseitigt.

Die Einführung dieser Lösung hat unseren Verwaltungsaufwand drastisch reduziert, und die Zahlungseingänge sind durch die pünktlichen Mahnungen deutlich gestiegen. Auch die Idee, künftig handgeschriebene Anmeldeformulare mit OCR-Technologie zu digitalisieren, wäre eine großartige Ergänzung. Insgesamt bin ich begeistert, wie diese Automatisierung unser Gym effizienter gemacht hat und kann diese Lösung jedem empfehlen, der ähnliche Herausforderungen hat."

- Nebi, Inhaber

## Anhänge

Lieber Ömer,

Deine Zahlung über 300 CHF vom 12.11.2024 ist heute bei uns eingetroffen.

Vielen Dank dafür! Wir freuen uns, dich bald im nächsten Training wiederzusehen.

Liebe Grüße,  
Jai Petch Muay Thai

Elsässerstrasse 215  
4056 Basel



[← Reply](#)

[→ Forward](#)