



**Institut für Qualitätsmanagement
Zertifizierungsinstitut des IQM e.V.
80997 München
Ernst-von-Beling-Str. 12a**

E-Billing und E-Mahnwesen

Eine Studie des IQM e. V. München¹

Prof. Dr. Klaus Jamin

Prof. Edmund Raab

¹ Der IQM e. V. ist eine Gründung von Professoren und Dozenten der Hochschule München

Inhalt

1 Zusammenfassung.....	3
2 Was sind E-Billing und E-Mahnwesen?.....	5
2.1 Begriffsklärungen.....	5
2.2 Spezialformen des E-Billing und E-Mahnwesens	5
2.3 Grafik des Konsolidator Modells	6
3 Projektmanagement beim E-Billing und E-Mahnwesen	6
3.1 Projektbeginn.....	7
3.2 Was ist vom Anbieter zu erwarten?	8
4 Elektronischer Rechnungsversand.....	8
4.1 Analyse der Kontaktaufnahme.....	9
4.1.1 Kostenanalyse (Kurzform).....	9
4.1.2 Kostenberechnung einer Rechnung incl. Raum und Personalkosten	9
4.1.3 Kosten Postversand.....	10
4.1.4 Kosten E-Billing.....	10
4.1.5 Signatur und Signaturkarte	11
4.1.6 Akzeptanz beim Empfänger	12
5 Elektronisches Mahnwesen.....	13
6 Ergebnisse der Befragung.....	14
6.1 Der Fragebogen	14
6.2 Auswertung der Befragung in %.....	17
6.3 Analyse der Auswertung	18
7 Tendenzen des elektronischen Rechnungsversands und Mahnwesens in der Zukunft.....	19
Anhang	20

Das vorliegende Gutachten soll klären, welche Bedeutung der elektronische Versand von Rechnungen und der elektronische Versand von Mahnungen für Unternehmen hat und welche Aussicht der elektronische Versand in Zukunft haben wird.

1. Zusammenfassung

Wer nicht informiert ist, kann auch nichts einsparen, so könnte das Ergebnis der vorliegenden Studie lauten. Professoren der Fachhochschule München haben sich mit dem Thema E-Billing und E-Mahnwesen ausführlich beschäftigt und sind zu folgendem Ergebnis gekommen.

Die negativen Aspekte:

Die Studie zeigt deutlich, dass sich zu wenig potenzielle Anwender mit dem E-Billing und E-Mahnwesen auskennen.

Bedenklich ist auch, dass Steuerberater den Einsatz von E-Billing durch ihre skeptischen Aussagen verhindern. Der Grund dafür ist, dass sie über diese Methode nicht informiert sind und daher sowohl rechtliche als auch steuerliche Bedenken anmelden. Die zuständigen Personen in den Abteilungen von Unternehmen schrecken daher zurück, gegen die Meinung des Steuerberaters auf E-Billing zu setzen.

Fachliche Aufklärung ist Mangelware. Es fehlen offensichtlich Schulungen in den entsprechenden Unternehmensabteilungen. Auch an Hochschulen ist das Thema kaum bekannt, selbst Professoren des Rechnungswesens schütteln beim Thema E-Billing nicht selten verständnislos den Kopf. Eine der wenigen Ausnahmen bildet die Vorlesung zum Thema E-Business an der Steinbeis-Hochschule in Berlin.

Der Kunde des Kunden wird beim Vertrieb von E-Billing- und E-Mahnwesen-Systemen zu wenig analysiert. Hier ist Aufklärungsbedarf nötig. Das Argument, „die Kosten für E-Billing liegen stets deutlich unter den Kosten, die für den Postversand zu veranschlagen sind“, wird selbst bei noch so guter Präsentation von den meisten mittelständischen Unternehmen mit Zurückhaltung aufgenommen. Die Rechenbeispiele sind zwar simpel, aber es fehlt bislang eine schlüssige Beweisführung, wie sie in diesem Gutachten unternommen wird.

Insgesamt ist klar, dass ein hohes Marktpotenzial vorhanden ist, das jedoch erst realisiert werden kann, wenn die nach wie vor nötige Aufklärungsarbeit geleistet ist.

Die positiven Aspekte:

Bei klarer Beweisführung kann festgestellt werden, dass die Kosten für E-Billing fast

unabhängig vom Versandvolumen deutlich unter den Kosten liegen, die für den Postversand zu veranschlagen sind. Die Gesamtaufwendungen für E-Billing betragen dabei in der Regel weniger als 15% der Gesamtkosten für den Postversand.

Offensichtlich ist aber mit der Kosten-Argumentation im Mittelstand noch nicht die Schwelle zum Umschwenken auf E-Billing und E-Mahnwesen erreicht worden. Dabei zeigt die Studie sehr deutlich, dass mit steigendem Versandvolumen das Einsparpotenzial des E-Billing – allerdings in Abhängigkeit vom Preismodell des Service-Providers – stetig wächst.

Bei SaaS-Konzepten (**Software as a Service**) im E-Billing Bereich können die Einsparpotenziale schon bei geringer-volumigem Rechnungsversand im ersten Jahr in vollem Umfang realisiert werden, da Investitionsaufwendungen in Soft- und Hardware sowie Fixkosten zum großen Teil entfallen.

Auffällig ist die hohe Nutzerzufriedenheit der Anwender, denn 80% der in dieser Studie befragten Unternehmen, die E-Billing bereits längere Zeit anwenden, würden dieses Verfahren der Rechnungsschreibung jederzeit weiterempfehlen.

Besonders hoch ist das Marktpotenzial. Von den befragten großen Unternehmen mit einem Rechnungsvolumen von meist weit über 2.000 Rechnungen setzen rund 40% diese Methode bislang allerdings noch nicht ein.

Zusammen mit den mittelständischen Unternehmen kann eine Aussage als gesichert gelten, „der Markt ist noch lange nicht gesättigt“.

E-Mahnwesen

Es ist bekannt, dass viele Unternehmen bei Rechnungen um 20 € auf Mahnungen verzichten. Der Aufwand dafür ist einfach zu groß. E-Mahnwesen dagegen macht, wegen des reduzierten Kostenaufwandes, auch das Anmahnen kleinerer Beträge attraktiv, bei denen bisher auf einen Zahlungseingang verzichtet wurde. Die Erfolgsquote bei „normalen“ Mahnungen liegt bei unter 10 %. Bei Voicemail-Mahnungen ist eine Erfolgsquote von 30 bis 40 % zu veranschlagen. Das bedeutet, hier wird richtig Geld „verdient“.

Die Nutzer, nämlich 72 % aus der Umfrage, sehen eine deutliche Verbesserung hinsichtlich des Zahlungseinganges, 89% der in der Studie des IQM e.V. München befragten Unternehmen haben diese Methode bereits weiterempfohlen oder wollen dies tun.

Das Marktpotenzial ist im Prinzip sogar noch größer als das vom E-Billing, da bislang erst 33% der befragten **großen Unternehmen** das E-Mahnwesen einsetzen. Mehrere Unternehmen gaben zur Antwort, dass sie das E-Mahnwesen am liebsten sofort einsetzen möchten, dass aber noch einige Hürden bei Methoden und Verfahren beiseitegeschafft werden müssten. Über 90% der Nutzer sind sehr zufrieden. Es besteht auch hier ein hohes Marktpotenzial – und gleichzeitig ein erheblicher Aufklärungsbedarf.

2. Was sind E-Billing und E-Mahnwesen?

2.1 Begriffsklärungen

Im privaten Bereich bedeutet EBPP (**E**lectronic **B**ill **P**resentment and **P**ayment), Rechnungen über das Internet an Kunden zu schicken. Wenn eine Zahlung fällig ist, werden beispielsweise eine Information oder ein Link an den Kunden geschickt, mit dem er die Zahlungsaufforderung im Internet anklicken kann. Das ist aber nur eine von mehreren Methoden, die angewandt werden. Sie ist die Häufigste und wird gezielt bei dem Einsatz gegenüber **Privatkunden** benutzt.

In diesem Gutachten geht es im Wesentlichen um das sogenannte Konsolidator-Modell, bei dem Geschäfte zwischen Geschäftsleuten abgewickelt werden, es geht also um den Business to Business Bereich (B2B).

2.2 Spezialformen des E-Billing und E-Mahnwesens

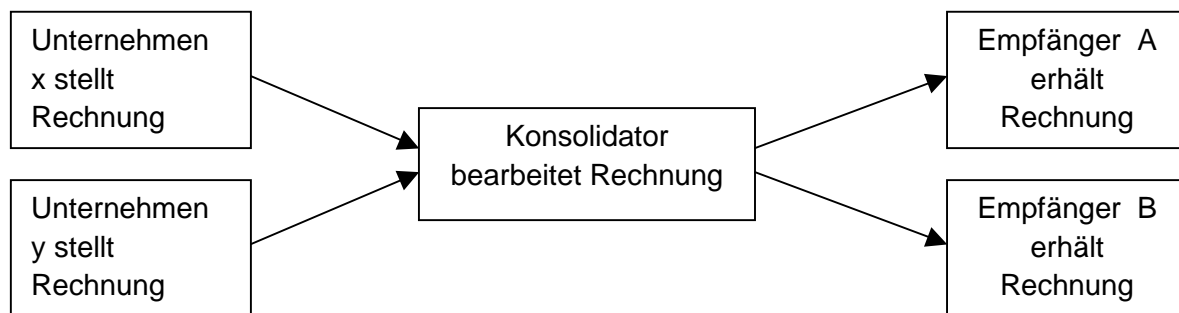
Modell-Direct-Seller	Um Rechnungen via <i>EDI</i> , E-Mail oder Webseite dem Rechnungsempfänger zugänglich zu machen, implementiert der Rechnungssteller eine spezielle Software. Der Rechnungsempfänger bezahlt die Rechnung über klassische Zahlungskonäle oder direkt auf der Webseite.
Modell-Direct-Buyer	Der Rechnungsempfänger implementiert eine Software, um Rechnungen der Lieferanten elektronisch verarbeiten zu können. Die Lieferanten werden angewiesen, die Daten online zu erfassen oder via <i>EDI</i> zu übermitteln.
Modell-Konsolidator	Ein spezieller Service-Provider, Konsolidator genannt, übermittelt die Rechnung an den Rechnungsempfänger. Der Rechnungssteller übermittelt die Rechnung zuvor an den Service-Provider.

In dieser Studie soll das Konsolidator-Modell im Vordergrund stehen und dabei seine Bedeutung für den Kunden analysiert werden.

2.3 Grafik des Konsolidator Modells

Die rechnungsstellenden Unternehmen senden bei einem Konsolidator - Modell alle nötigen Informationen, das sind beispielsweise Rechnungs- und Zahlungsinformationen, an den Konsolidator. Dieser leitet die Daten im passenden Format an den Rechnungsempfänger weiter.

Das Verfahren kann für die Rechnungsstellung zwischen Unternehmungen (B2B) und auch für die Rechnungsstellung an Privatpersonen (B2C) genutzt werden.



3. Projektmanagement beim E-Billing und E-Mahnwesen

Für jede erfolgreiche Projektdurchführung ist das Management von

- Inhalt,
- Umfang,
- Zeit und
- Budget bzw. Kosten

unter Berücksichtigung des übergeordneten Ziels – der Qualität – wichtige Voraussetzung.

Probleme

Ein Problem hierbei sind die oft sehr unspezifischen Kundenanforderungen, wie auch in der **durchgeführten Befragung** gezeigt wird. Nicht selten sind sogar die Ausschreibungen unzureichend bzw. basieren auf einem unklaren Konzept. Es ist bekannt, dass das

sogenannte Pflichtenheft immer wichtiger wird. Darin steht, was der Kunde fordert, und damit ist klar, was der Anbieter zu leisten hat.

Das Pflichtenheft

Als Pflichtenheft wird eine detaillierte Beschreibung der Anforderungen an technische Systeme bezeichnet. Pflichtenhefte sind die Grundlage sowohl für die Erstellung von Ausschreibungen vor der Auswahl von „Standard-Software“ als auch für die konzeptionelle Gestaltung von Individual-Software.

Allgemeiner Inhalt von Pflichtenheften

Ziele und Rahmenbedingungen der Anwendungs-Software.

- Funktionale Anforderungen an die Software (Was soll die Software leisten?).
- Auf welcher Datenbasis soll die Funktionalität entwickelt werden (inkl. Daten-Mengen und zeitlicher Frequenz des Datenanfalls)?
- Mit welcher Oberfläche soll sich das Anwendungs-System dem Nutzer präsentieren?
- Welche Schnittstellen zu anderen Anwendungen sind gefordert und welche Struktur sollen diese Schnittstellen besitzen?
- In welcher organisatorischen Umwelt soll das Anwendungs-System eingesetzt werden und welche **Sicherheitsanforderungen** werden an das System gestellt.

Pflichtenhefte sind das Ergebnis sorgfältiger organisatorischer Analysen und konzeptioneller Modellierungstätigkeit.

Vor dem Pflichtenheft steht:

- die Analyse des Ist-Zustandes und
- die Modellierung der zukünftigen Anwendung.

Die Erstellung des Pflichtenheftes ist von herausragender Bedeutung für den Erfolg des Projektes: Deshalb darf das Pflichtenheft nicht von DV-Fachleuten alleine entwickelt werden. Vielmehr ist es unerlässlich, dass die zukünftigen Anwender in den Analyse- und Modellierungsprozess eingebunden werden.

In der Initialisierungsphase eines Projektes kommt oftmals erschwerend hinzu, dass es auf Kundenseite **mehrere Projekt-Verantwortliche** gibt. Dies wurde bei der Befragung besonders deutlich.

Organisation

Bei der Implementierung von **E-Billing und E-Mahnwesen** müssen in jedem Fall der kaufmännische Bereich, der Vertrieb (der den Kunden kennt) und der IT-Bereich mit einbezogen werden.

3.1 Projektbeginn

Es sollte eine zentrale Projektleitung auf Kundenseite installiert werden – auch wenn dies Ressourcen bindet und zunächst Kosten verursacht. Vor dem eigentlichen Projektstart

müssen alle erforderlichen Basisanalysen durchgeführt werden. Elementare Voraussetzung für eine erfolgreiche Projektabwicklung ist die detaillierte Ist-Analyse, die eine Bestandsaufnahme der vorhandenen IT-Systeme, Hardware (z. B. WLAN- und Host-System) und Software (SAP etc.) umgreift.

Ausgehend von der Ist-Analyse muss ein Soll-Konzept zum E-Billing und E-Mahnwesen festgelegt werden. Dazu müssen die konkreten Ziele klar definiert werden, wie etwa die Einsparung von IT-Ressourcen, Räumen und die Sozialverträglichkeit beim Personal, um nur einige Beispiele zu nennen.

Nicht zuletzt sollte in einer Machbarkeitsanalyse genau überprüft werden, inwieweit die zu implementierende Lösung die Anforderungen des Kunden erfüllen kann. Auch individuelle, kundenspezifische Prozesse müssen dabei berücksichtigt werden. Oberstes Ziel muss immer die maximale Reduzierung von Planungsrisiken sowie von Implementierungs- und Betriebskosten sein.

Medienbrüche, wie sie aus der Praxis hinreichend bekannt sind, müssen vermieden werden. Mit einem prozessorientierten Einführungs-System können die Arbeitsprozesse optimiert und synchronisiert werden.

3.2 Was ist vom Anbieter zu erwarten?

Der Lösungsanbieter sollte – ausgehend von einem praxisbewährten Vorgehensmodell – mit dem einheitlichen und konsequenten Einsatz von definierten Methoden dem Kunden in jeder Projektphase vollständige Planungssicherheit geben können.

Generelle Zielsetzung muss immer der optimale Einsatz von Informations- und Kommunikationstechnologien sowie die Prozessoptimierung entlang der gesamten Supply Chain sein. Der Anbieter muss umfassendes Technologie-Know-how, **rechtliches und gutes betriebswirtschaftliches Wissen** in der Realisierung von modernen **E-Billing- und E-Mahnwesen-Systemen** besitzen.

4. Elektronischer Rechnungsversand

Von Premiere Global Services werden im Augenblick circa 20 Unternehmen betreut. Alle Unternehmen haben eine größere Anzahl als 5.000 Rechnungen beziehungsweise Mahnungen pro Monat zu versenden.

Bei den meisten Unternehmen, die elektronischen Rechnungsversand nutzen, ist eine eindeutige und klare technische Affinität erkennbar.

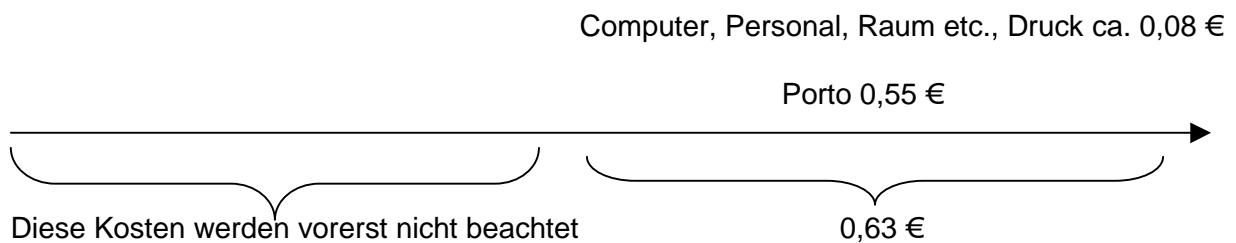
4. 1 Analyse der Kontaktaufnahme

4.1.1 Kostenanalyse (Kurzform)

Die Kontaktaufnahme mit einem Kunden geschieht auf unterschiedliche Weise, selten ist allein das Geld, also das Ersparen von Kosten, ausschlaggebend. **Der Schwerpunkt liegt ganz klar bei der Arbeitsentlastung durch Outsourcing.**

Allerdings kann bei einer Nachfrage des Kunden nachgewiesen werden, dass bei einem Versand von ab 5.000 Rechnungen ca. **0,50 €** und mehr pro Rechnung eingespart werden können - unter der Voraussetzung, dass der externe Versand von Rechnungen über **E-Billing ca. 0,10 €** kostet.

Beispiel:



Diese sehr einfache Berechnung ist äußerst wirkungsvoll und erspart die Berechnung sämtlicher weiterer Kosten, die bei ausführlicher Platzkostenrechnung sehr in die Tiefe gehen und damit umfangreich und hoch sein können, wie das folgende Beispiel zeigt.

4.1.2 Kostenberechnung einer Rechnung incl. Raum und Personalkosten

- Kosten für Porto
- Verarbeitung (Ausdrucken, Kuvertieren, Post ausliefern)
- Material (Papier, Umschläge, Toner etc.)
- Infrastruktur (alle Räume)
- Personal usw.

Diese Kosten sind so stark von der Organisation des Rechnungsversandes abhängig, dass empfohlen wird, nur eine grobe Zusammenstellung durchzuführen. Im Buch

Plankostenrechnung beschreibt Plaut² auch die **Platzkostenrechnung**. Diese ist für eine Entscheidungsfindung nur dann geeignet, wenn Kosteneinsparung im Vordergrund steht. Das ist in Deutschland nicht der Fall.

Bei dem folgenden Beispiel wird von folgenden Voraussetzungen ausgegangen:

Es handelt sich um einen Gesamt-Kostenvergleich.

Es wurden Fixkosten in Höhe von 90.000 € für den **postalischen Versand** angesetzt. In diesen Fixkosten sind Raum-, Sach- sowie Personalkosten als pauschale Summe enthalten.

Für den **E-Billing Versand** wurden Fixkosten in Höhe von circa 30.000 € (Software und Hardware) angesetzt.

4.1.3 Kosten Postversand

Es wird davon ausgegangen, dass bei einem Postversand variable Kosten in Höhe von 1,90 € anfallen. In den variablen Kosten sind die Kosten enthalten, die entfallen, wenn kein Brief verschickt wird. Das sind beispielsweise Druckkosten, Papiere und Umschläge, Porto etc.

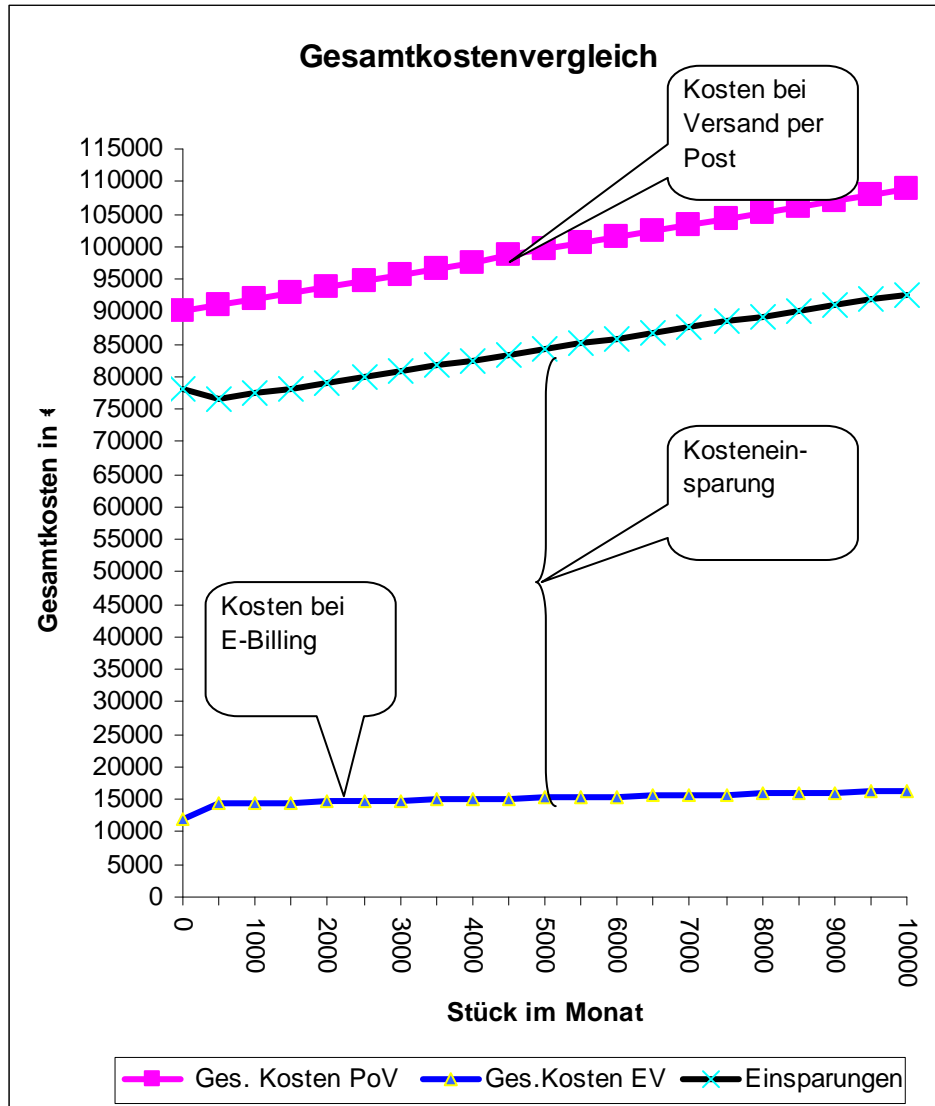
4.1.4 Kosten E-Billing

Da bei dem elektronischen Versand die Gesamtkosten bei 5.000 Mails weit unter den Kosten des Postversandes liegen (weniger EDV und Frankiergeräte müssen vorgehalten werden), besteht ein hohes Kosteneinsparpotenzial. Es wird in diesem Beispiel davon ausgegangen, dass der elektronische Versand bei **manchen Anbietern sogar 0,20 €** pro Mail kostet.

Selbst dann kann als **Ergebnis** der grafischen Darstellung gesagt werden, dass besonders bei einem Gesamt-Kostenvergleich die Kosten des elektronischen Versandes (unterer Graph) **immer** unter den Kosten des Versandes per Post (oberer Graph) liegen.

Der mittlere Graph zeigt die Höhe der Kosteneinsparung an.

² [Haberstock](#), I., [Breithecker](#), V. Kostenrechnung II (Grenz-)Plankostenrechnung Mit Fragen, Aufgaben und Lösungen, 9. Auflage Bielefeld, 2004



4.1.5 Signatur und Signaturkarte

Nach §14 Abs. 3 UStG gilt seit 01.01.2002 bei elektronischer Übermittlung der Rechnung, dass die Echtheit der Herkunft und die Unversehrtheit des Inhalts durch eine qualifizierte elektronische Signatur zu gewährleisten sind, um den Grad an Authentizität zu garantieren, der bisher im Prinzip nur mit einem persönlichen Brief erreichbar war.

In diesem Zusammenhang hat Premiere Global Services auf der Basis von konkreten Analysen an ausgesuchte Mitarbeiter/Personen Signaturkarten vergeben. Dieser Weg kann

von mittelständischen Unternehmen nur schwer oder nur mit hohen Kosten nachvollzogen werden, da Mitarbeiter meist nicht bereit sind, diese hohe Verantwortung für Tausende von Rechnungen zu tragen.

Premiere Global Services weist bei allen Rechnungen mit einem Zusatz auf den Auftraggeber explizit hin.

Es soll auf die verschiedenen Methoden des Einsatzes von Signaturkarten hier nicht weiter eingegangen werden. Es gibt zwar die einfache Signatur, die fortgeschrittene Signatur und die qualifizierte Signatur. Die in Deutschland besonders strapazierte Sicherheit ist bei Premiere Global Services in jedem Fall gewährleistet.

Wirtschaftsprüfung

Weil sehr viele Betrügereien durch falsche Rechnungen – beispielsweise bei länderübergreifendem Rechnungsversand – aufgetreten sind, werden Unternehmen in den letzten Jahren immer häufiger geprüft. Üblicherweise geschieht die Prüfung beim Rechnungssteller.

Exkurs zum Signaturverfahren:

Würde ein Unternehmen mit einem großen Rechnungsvolumen auf die Idee kommen, die Rechnungen selbst elektronisch zu versenden, so müsste es folgende Beträge investieren. Es werden nur die wesentlichen Beträge aufgezählt.

- Beschaffung einer Signatursoftware bis 50.000 €
- Server Hardware bis 10.000 €
- Operator beziehungsweise Spezialisten zu Bedienung des Systems bis 5.000 € monatlich
- Räumlichkeiten, Büromöbel und Zusatzgeräte bis 5.000 € monatlich

Es ist leicht einzusehen, dass dieser Aufwand von mittelständischen bis großen Unternehmen vermieden wird, schon weil auch das Know-how zum Installieren und Pflegen eines derartigen System fehlt.

4.1.6 Akzeptanz beim Empfänger

Aufgrund der großen Zahl der Empfänger von Rechnungen ist eindeutig zu erkennen, dass es sich um viele kleine und mittelständische Unternehmen handelt, die Rechnungen erhalten. Es können sogar Handwerksbetriebe sein, die mit elektronischer Post relativ wenig im Sinn haben, gegebenenfalls beantwortet die Ehefrau oder eine Sekretärin die E-Mails. Das bedeutet, der Kunde ist **überfordert**, wenn er sowohl die Rechnung als auch die

Signatur zu überprüfen hat. Aus diesem Grunde bietet Premiere Global Services für einen geringen Aufpreis einen weiteren Service an, nämlich die Rechnungseingangsprüfung mithilfe eines speziellen Programmes.

Dem Kunden verbleibt somit nur noch die Archivierungspflicht auf 10 Jahre. Es wird zur digitalen Archivierung das im Mittelstand weitverbreitete Programm mit Namen ELO (Elektronischer Leitz Ordner) benutzt. Das Programm beherrscht Dokumenten-Management und Workflow-Management.

Die **Unsicherheit** beim Empfänger ist offensichtlich. Hier einige Beispiele:

Kundenfragen (aus der Befragung durch den IQM e. V.)

1. Ein Zertifikat läuft aus und ich will kein weiteres Zertifikat mehr haben und auch keine Signatur benutzen. Wie kann dann ohne mein Zertifikat die Rechnung geprüft werden? Ist die frühere Signatur ungültig, wenn ich kein gültiges Zertifikat mehr besitze?
2. Mein Unternehmen möchte den Zertifizierungsdienstleister wechseln und dadurch ein neues Zertifikat erhalten. Muss mein Unternehmen dann die mit dem alten Zertifikat signierten Rechnungen erneut signieren?
3. Ist es möglich, signierte Dokumente 10 Jahre lang zu archivieren, ohne dass man nachzertifizieren muss? Gibt es ein Archivierungsmodul für die Digitale Signatur?

5. Elektronisches Mahnwesen

Bekannt ist, dass es im Geschäftsbereich immer mehr unüblich wird, Mahnungen in verschiedenen Stufen zu schreiben. Vielmehr werden Termine gesetzt. Kommt der Rechnungsempfänger in Verzug, dann können sofort rechtliche Schritte eingeleitet werden.

Premiere Global Services bietet das mehrstufige Mahnverfahren als flexiblen Service an.

Mahnungen können wiederum per E-Mail beziehungsweise elektronisch, beispielsweise als SMS versandt werden. Es ist festzustellen, dass viele Unternehmen weder auf elektronische Mails noch auf Mahnungen per SMS oder Fax reagieren. Je kleiner das Unternehmen ist,

desto wirkungsvoller ist ein automatischer Telefonanruf, der nach Wunsch des Kunden entsprechend mit oder ohne Nennung des Betrages getätigt werden kann.

Während die Erfolgsquote bei normalen Mahnungen unter 10% liegt, so kann bei einer Voicemail-Mahnung von 30 bis 40 % Erfolg ausgegangen werden. Somit lohnt es sich, die Empfänger zu mahnen, bei denen bisher auf einen Zahlungseingang verzichtet wurde (oft werden Rechnungen bis zu 20 € nicht angemahnt, weil die Kosten des Mahnverfahrens höher als 20 € sind).

Da Premiere Global Services nicht weiß, welche Kunden zu mahnen sind, hat man sich bei einigen Kunden auf einen einfachen Austausch einer Excel-Datei geeinigt. Diese Datei kann automatisch eingelesen werden und ist die Basis für ein gezieltes Mahnsystem.

6. Ergebnisse der Befragung

6.1 Der Fragebogen

Es wurde ein **sehr einfacher Fragebogen** eingesetzt, da von vornherein davon ausgegangen werden musste, dass Verständnisschwierigkeiten auftauchen. Schon alleine die Frage nach **E-Billing** und **E-Mahnwesen** konnte nicht direkt gestellt werden, wie sich nach mehreren vergeblichen Telefonaten herausstellte. Der folgende Fragebogen wurde daher erst nach mehrmaligem Testen stark vereinfacht eingesetzt.

Es wurden insgesamt 54 Unternehmen im Raum München angerufen bzw. besucht. Eine Anzahl der Unternehmen wurde aufgrund der Antworten aussortiert. Es haben zwei Teams an den Befragungen teilgenommen, einmal eine Gruppe von Assistenten, zum anderen mehrere Professoren der Hochschule München.

Fragebogen (Assistenten)

Als Assistent/In der Hochschule München, Fakultät Betriebswirtschaft, möchten wir eine Umfrage zum Thema E-Billing durchführen. Wir bitten Sie, uns dabei zu helfen.

1. Kennen Sie die elektronische Rechnungsschreibung (E-Billing) ja/nein

Wenn **Ja**: „Könnten Sie bitte folgende Fragen beantworten“

Wenn mit **Nein** geantwortet wurde, dann zur **Frage 2**.

Wie viele Rechnungen werden von ihnen monatlich bearbeitet?

Haben Sie eine Kostenanalyse durchgeführt? **Ja/Nein**

Haben Sie die subjektiven Faktoren beachtet? **Ja/Nein**

Wie sind die Reaktionen der Rechnungsempfänger? **Pos/Neg.**

Würden Sie die Methode weiterempfehlen. **JA**

Bei **Nein**: Geben Sie uns bitte den Grund an.

Wer in ihrem Hause hat letztendlich die Entscheidung, ob E-Billing eingeführt werden kann, oder nicht? Es geht hier nicht um den Namen, sondern um die Position des Mitarbeiters.

2. Sie benutzen E-Billing noch nicht,

weil die die Methode unklar ist, **Ja/Nein**

weil die Methode unsicher ist, **Ja/Nein**

weil sich das bei uns nicht rentiert, **Ja/Nein**

weil wir nicht die entsprechende Ausrüstung haben. **Ja/Nein.**

Weitere Gründe:

3. Kennen Sie das E-Mahnwesen? Ja/Nein

Setzen sie dieses Mahnwesen ein? **Ja/Nein**

Wenn **Ja**, dann: „Könnten Sie bitte folgende Fragen beantworten?“

Wenn mit **Nein** geantwortet wurde, dann zur **Frage 4.**

Wie versenden Sie die elektronischen Mahnungen? **SMS, E-Mail oder Telefonanruf**

Haben Sie positive Resonanz auf das E-Mahnwesen erhalten? **Ja/Nein**

Sehen Sie eine Verbesserung hinsichtlich des Zahlungseinganges? **Ja/Nein**

Würden Sie die Methode weiterempfehlen? **Ja/Nein**

Bei **Nein**: geben Sie uns bitte den Grund an.

4. Sie benutzen E-Mahnwesen noch nicht

Weil die Methode unklar ist? **Ja/Nein**

Aus unternehmerischen / strategischen Gründen? **Ja/Nein**

Weil dies bei dem Zahlungssäumigen nicht gut angenommen würde? **Ja/Nein**

Ende des Fragebogens

Bemerkungen angesprochener Mitarbeiter/innen in den befragten Unternehmen

Unser Unternehmen sendet nur den eigenen Tankstellen Rechnungen, diese verfügen aber noch nicht die benötigte EDV, um E-Billing anzuwenden. Rechnungen an andere Lieferanten werden meist per E-Mail versendet.

E-Mahnwesen könnte demnächst eingeführt werden. Möchten „step-by-step“ umstellen. E-Billing wurde erst vor Kurzem eingeführt.

Dachte, dass es gesetzlich nicht möglich ist. (Habe das Grundsätzliche erklärt: Student).

Unklarheiten bei der Übermittlung (hat der Kunde die E-Mail gelesen?).

Wir haben dies vor Jahren mal überprüft, es gab zu viele Probleme (Übermittlungsprobleme, Signaturen, Kunden sind gewöhnt an RE mit Papier).

Machen wir nicht - aus unternehmerischen / strategischen Gründen.

Müssen auf Beziehungen achten, macht keinen guten Eindruck bei den Kunden, können uns das nicht leisten als Markenunternehmen.

E-Billing ist bekannt, allerdings lt. Aussage von Frau xxxx nicht rentabel, da zu wenige Ausgangsrechnungen geschrieben werden. Außerdem hat man das schon immer so gemacht, die Rechnungen per Post zu verschicken.

E-Billing ist eingeführt: Haben uns noch nicht ganz mit dem Mahnwesen beschäftigt, weil wir zurzeit viele Projekte am Laufen haben. Wollen erst E-Billing richtig zum Laufen bringen, um dann zu sehen, ob wir auch das E-Mahnwesen einführen werden.

Vorsteuer-Abzug nicht immer gegeben. Es ist nervig, Rechnungen per E-Mail zu erhalten.

Unsere Kunden erwarten einen Vorteil, wie zum Beispiel einen Preisnachlass. Dadurch haben wir wieder Kosten.

E-Billing ist uns nicht bekannt (großes Chemie Unternehmen)

6.2 Auswertung der Befragung in %

Gesamtmenge der Befragungen: 54 Unternehmen

1. Nutzen Sie die elektronische Rechnungsschreibung (E-Billing)

Wenn **Ja**, dann: „Könnten Sie bitte folgende Fragen beantworten“

Wenn mit **Nein** geantwortet wurde, dann zur **Frage 2**.

Wie viele Rechnungen werden von ihnen monatlich bearbeitet ?

Haben Sie eine Kostenanalyse durchgeführt ?

Haben Sie die subjektiven Faktoren beachtet ?

Würden Sie die Methode weiterempfehlen?

bei **Nein**: geben Sie uns bitte den Grund an.

2. Sie benutzen E-Billing noch nicht.

Weil die Methode unklar ist.

Weil die Methode unsicher ist

Weil sich das bei uns nicht rentiert,

Weil wir nicht die entsprechende Ausrüstung haben.

Weitere Gründe:

3. Kennen Sie das E-Mahnwesen?

Setzen sie dieses Mahnwesen ein?

Wenn **Ja**, dann: „Könnten Sie bitte folgende Fragen beantworten“

Wenn mit **Nein** geantwortet wurde, dann zur **Frage 4**.

Wie versenden Sie die elektronischen Mahnungen?

Haben Sie positive Resonanz auf das E-Mahnwesen erhalten?

Sehen Sie eine Verbesserung hinsichtlich des Zahlungseinganges?

Würden Sie die Methode weiterempfehlen?

bei **Nein**: geben Sie uns bitte den Grund an.

4. Sie benutzen E-Mahnwesen noch nicht

Weil die Methode unklar ist?

Aus unternehmerischen / strategischen Gründen?

	Ja	Nein	weiss nicht
	59	41	0
2.000 - 20.000			
	33	50	17
	40	50	10
	100	0	0
	80	20	0
	75	25	0
	20	60	20
	60	20	20
	40	40	20
keine Angaben			
	78	22	0
	33	67	0
Mail/E-Mahnwesen	33	50	17
Post	67	0	33
gemischt	72	7	21
	89	4	7
	39	47	14
	20	57	23

6.3 Analyse der Auswertung

E-Billing

Bei den befragten Unternehmen handelt es sich um Firmen, die zwischen 2.000 und 20.000 Rechnungen monatlich aussenden. 59% davon benutzen E-Billing, 41% noch nicht.

Eine Kostenanalyse haben nur 33% durchgeführt, 50% nicht und 17% hatten keine Informationen, ob die Kostenanalyse durchgeführt wurde oder nicht. Bei genaueren Nachfragen konnte festgestellt werden, dass maximal 40% der Unternehmen eine Kostenanalyse durchgeführt haben.

Interessant ist, dass alle Unternehmen die subjektiven Faktoren genau beachtet haben und diese auch in die Entscheidungen eingeflossen sind. Das geht so weit, dass auch eine Ablehnung des gesamten E-Billing von diesen subjektiven Faktoren abhängig gemacht wird.

Sehr positiv ist zu beurteilen, dass 80% der befragten Unternehmen das E-Billing weiterempfehlen würden. Von den verbleibenden 20% haben wir bei unserer Recherche folgende Antworten erhalten. Bei 75% der Entscheider für diesen Bereich in den befragten Unternehmen ist die Methode des E-Billing unklar. Hinzu kommt die Meinung, dass diese Methode auch unsicher sei.

Für weniger bedeutsam wird vom Gutachterteam die Aussage der **NICHT-ANWENDER** gehalten, „Die Methode rentiert sich nicht“. Das sind zwar 60% der befragten nicht anwendenden Unternehmen, es kann jedoch davon ausgegangen werden, dass es sich größtenteils um Abwehr-Aussagen handelt.

Ein Teil der Unternehmen weist auch auf die entsprechende, nicht vorhandene Ausrüstung hin (40%), wobei 20% der befragten Unternehmen über die benötigte Ausrüstung nicht Bescheid wissen.

E-Mahnwesen

78 % der befragten Unternehmen kennen das E-Mahnwesen, aber nur 33% setzen es aktiv ein, 17% der befragten Unternehmen benutzen verschiedene Methoden.

Von den Nutzern haben die Befragter zu 67% eine positive Resonanz zur Anwendung erhalten, 33 % jedoch sind nicht in der Lage, eine klare Antwort dazu zu geben, wahrscheinlich, weil keine interne Befragung in den Unternehmen zu diesem Aspekt gemacht worden ist.

Sehr gut ist die Akzeptanzzahl, denn 72% der Unternehmen sehen eine deutliche Verbesserung hinsichtlich des Zahlungseinganges und sogar 89% würden diese Methode weiterempfehlen.

Von den Unternehmen jedoch, die das E-Mahnwesen nicht benutzen, **ist 39% der teilnehmenden Unternehmen die Methode nicht klar**, beziehungsweise 14% können darüber keine klare Auskunft geben. Das sind zusammen über 50% der befragten Unternehmen.

Nur wenige Unternehmen, nämlich 20%, haben strategische Gründe, das E-Mahnwesen nicht einzusetzen.

7 Tendenzen des elektronischen Rechnungsversands und Mahnwesens in der Zukunft

Folgende Tendenzen sind zu erkennen. Sie basieren auf der vorgelegten Befragung und auf eigenen Recherchen des IQM e. V.

- Je mehr sich das Internet in Unternehmen etabliert, desto mehr werden elektronische Billing Systeme eingesetzt.
- Je größer die Unternehmen sind, beziehungsweise je aufgeschlossener und technologieorientierter das Management ist, desto eher werden elektronische Methoden eingesetzt.
- Je mehr die kleinen Unternehmen mündig werden, desto eher wagen sie den Rechnungsversand über das Internet.
- Kosten spielen in Zukunft eine Rolle. Es kommen zur Entscheidungsfindung allerdings eine Reihe von subjektiven Faktoren hinzu.
- Signaturverfahren haben eindeutig die Tendenz zur Auslagerung des elektronischen Rechnungsversands bei einer großen Zahl von Rechnung beschleunigt.
- Die Grenze von 5.000 Rechnungen, wie sie bisher häufig als Basis für einen Vertrag vorgesehen wird, könnte in den nächsten Jahren auf unter 3.000 sinken.
- Es werden neue Verfahren des E-Billing auf den Markt kommen, die weitere Kostensenkungen auch von Anbieterseite her ermöglichen.
- Zu wenige potenzielle Anwender kennen sich mit dem E-Billing aus.
- Steuerberater verhindern den Einsatz von E-Billing, da sie über die Methode nicht informiert sind.
- Es fehlen offensichtlich Schulungen in den entsprechenden Abteilungen der potenziellen Unternehmen.
- Der Kunde des Kunden wird beim Vertrieb von E-Billing- und E-Mahnwesen-Systemen zu wenig beachtet. Hier ist Aufklärungsbedarf nötig.
- Die „kritische Masse“ der zu versendenden Rechnungen verringert sich, damit wird die Methode auch für den Mittelstand interessant.
- Voraussichtlich wird sich der Trend zu E-Billing- und E-Mahnwesen verstärken, denn das Bewusstsein für kostengünstige Lösungen bricht sich mit einer neuen Managergeneration Bahn.
- Medienbrüche machen keinen Sinn, im Rahmen einer fortschreitenden Prozessintegration wird es solche Ausreißer nicht mehr geben.

- Kleine und mittlere Unternehmen werden in Zukunft, wie beim Qualitätsmanagement, als Zulieferer „gezwungen“, ihre Systeme aus Kompatibilitätsgründen auf E-Billing-Systeme umzustellen.

Anhang

Beispiele der durch Assistenten befragten Unternehmen.

Unternehmen	Bemerkung	Tel:	Ansprechpartner
Bayerischer Rundfunk süddeutsche rohde&schwarz 1st BNA Agip		590001 2183-655 07306/9241254 5907-352	Frau Stockinger Hr. Gusel
Expedia.de Löwenbräu Ancora Kinowerbung Axel Springer Allianz T-Mobile Philosys Software Triumph	nein nein(lieber nicht) nein	370063-0 5200-2372 595472 69749-342	Fr. Friedl Hr. Groll
Wittmann Entsorgung Logo Grafik&Design RA Meuschel Firma Müller Firmen Zentrale Osram O2 Wacker-Chemie SWM		85456-54 5701379 543299-70 0731/174-0 040/27076-399	 Hr. Meuschel Fr. Dora
Osram O2 Wacker-Chemie SWM	nur per Faxanfrage/schriftlich webmaster@osram.de	2442-2295/6/7	Fr. Kochler(???)
TIWR- BMW- Mercedes Vodafone UPS DHL Ebay Paulaner mobile.de go yellow Carl Stahl Süssen neckermann.de quelle.de Samsung Loewe AG Sony Ericsson Lego Otto	keine UN-internen Daten am Telefon bis 18:00 Uhr	089/809000 01802/324252 00800 1 777 7777 0800/1721212 0800 1012171 0180 59752128 0180 463229 089 / 48 00 5 393 0900 1 462 886 +49 (0)1802 2 11810 0 71 62 / 40 07-1000 0180-55 410 0911/14-0 01805 / 7 26 78 64 (0) 92 61 / 99-430 0180 534 2020 49 8221 700 700 040 - 64 61 - 0	Hr. Zufall Sessler (089/38231271) erreichbar nur über Fax Hr. Wirsen(Zentralbuchhaltung) Fr. Kalde Fr. Stepanek Hr. Schöner
	finanzservice@neckermann.de tausendmal weiterverbunden, nix rotline@samsung.de salessupport@europe.lego.com presse@otto.de		