



ERP



Module Financial
Supply Chain
Management

FSCM
ERP

What is our propose



Dispute Management for FI-AR

Dispute การบริหารจัดการข้อโต้แย้งของลูกค้า จากการเก็บข้อมูล เพื่อให้เก็บจากลูกค้าได้เร็วขึ้น



3



SAP Collections Management

Collection การบริหารจัดการเก็บเงิน ช่วยให้ติดตามเรียกเงินจากลูกค้า



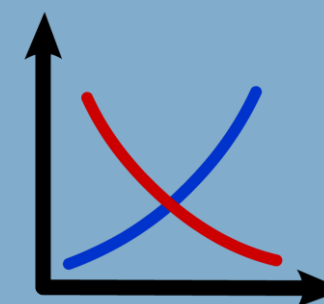
4

1

SFCM module



เข้าใจ SFCM ตัวช่วยจัดการบริหาร demand และ supply ของเงินสด และ รายการเทียบเท่าเงินสด



2

Biller Direct module



Biller direct ใบแจ้งหนี้จะถูกส่งให้กับลูกค้าแบบ electronic file

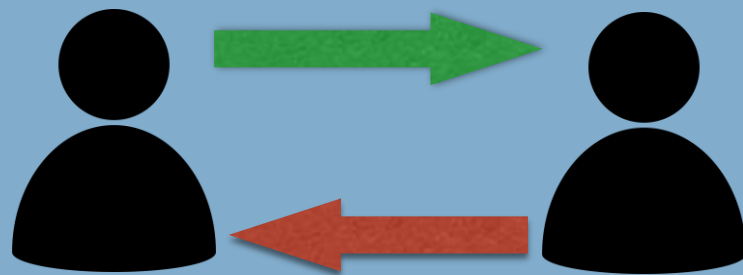


SFCM

SFCM

Module

How SFCM module benefit in business?



ช่วยบริหารจัดการ **DEMAND** & **Supply**
ของเงินสด และรายการเทียบเท่าเงินสด



การรับเงินและจ่ายเงิน ของแต่ละ cycle ไม่
เท่ากัน module SFCM จะช่วยในการบริหาร
จัดการ cash flow



ช่วยในการบริหาร

Working Capital,
Receivable,
and cash of payment

Module นี้เกี่ยวข้องกับprocess ใดบ้างในการทำธุรกิจ?

AR

A/R จัดการเกี่ยวกับการรับ
เงินจากลูกค้า

AP

A/R จัดการเกี่ยวกับการ
จ่ายเงินให้เจ้าหนี้



Procurement จัดการ
เกี่ยวกับการใช้เงินซื้อ
ของต่างๆ เช่น FG, RM



Finance จัดการเกี่ยวกับการ
การกู้ยืม

Function ที่จะนำเสนอ



— Bill Direct —
Function



Dispute Management
— Function —



— Collection —
Function

Function Billers Direct

“**Biller Direct module** is an important capability in web-based invoicing and payments. Through **SAP Biller Direct**, customers and suppliers can access invoicing and payment information via business portal of the company. SAP FSCM biller direct provides seamless integration with accounting system and lets you handle electronic payment and settlement processes with customers or suppliers.”



SAP Biller Direct



E-billing, E-Payment, E-service processes

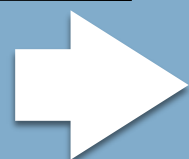


Credit Dispute และ Collections Management



Electronic Bill Presentment and Payment (EBPP) solution

Result



Real-time integration

ไม่มีการซ้ำกันของข้อมูล ผู้ใช้สามารถเข้าถึง สร้างและแก้ไขข้อมูลได้ โดยที่มีความปลอดภัยในการcontrol เพราะใช้ Internet Service Requests (ISR) tickets ที่ไม่สามารถแก้ไขข้อมูลได้จนกว่าจะมีการอนุมัติให้แก้ไข



Information you need :

- Bank details that maintain in SAP
- Payment method (bank, debit or credit card)
- Invoice
- Promise to pay
- SAP Accounts Receivable (FI-AR)
- SAP Dispute Management and SAP Collection Management

FOR BUSINESS



For billers and customers to present and deliver invoice and account information



Billers and customers can pay bills electronically



Discrepancies can be avoided



Specific customer reporting can be offered to the customer via SAP Business Intelligence and digital signatures can be generated, two factors which also allow your customers to improve their business processes and to generate cost reduction

FOR BUSINESS



Give customers the ability to use credit memos on account as a form of payment. Enable the customer or agent to take advance/down payments.



Enable the customer or agent to take advance/down payments.



Allow users to view real-time account information as customer service agents.



Schedule payments upon invoice date or within specific number



Reflect collection payments on account same day.



Handle disputes within the application – this required the activation of Disputes & Collections application in FSCM.

ADVANTAGE OF REDUCING COST

- ★ Reducing administrative costs involved in managing the account receivables and through tight integration with billing applications and payments reducing the process cost, which is high due
- ★ High number of paper invoices
- ★ High cost of invoicing and reconciliation (resources, time, etc.)
- ★ High percentage of disputed invoices
- ★ High number of days to reconcile a disputed invoice
- ★ Large amount of uncollectible receivables
- ★ Processes and systems which are not integrated with customers
- ★ Difficulty in predicting cash flow

Dispute Management

for FI-AR

FACTORS

- ★ Business partners frequently reduce the amounts of payments, the payment recipient has to investigate and resolve them.
- ★ Numerous underpayments by customers
- ★ Long processing times
- ★ Complex company and communication structure

REQUIRED COMPONENT

- ➔ Accounts Receivable(FI-AR)
 - Create dispute case
 - Links to documents
- ➔ Links to the business partner (customer)
 - Sales and Distribution (SD) and Customer Relationship Management (CRM)
- ➔ Link billing documents with the dispute cases
 - SAP Biller Direct(FIN-FSCM-BD)
- ➔ Create dispute case
 - SAP Collections Management(FIN-FSCM-COL)
 - Create dispute case
- ➔ Consider dispute cases to be collected in the collection strategy
 - SAP Business Information Warehouse (SAP BW)
 - Analyze data

“ เกี่ยวกับการบวนการในการขนส่งตั้งแต่ออก purchase order, delivery, ออก invoice และการจ่ายเงิน ”

The logistics process chain :



Purchase Order – Delivery – Invoice – Payment



DISPUTE MANAGEMENT

BENEFIT

- ★ Improve management of past-due accounts and reduce days-sales-outstanding to accelerate cash flow
- ★ Reduce bad debt write-offs
Speed dispute resolution with advanced workflows and conversation-sharing functions
- ★ Reduce bad debt risk and exposure.
- ★ Enable standardized processes for dispute resolution
- ★ Facilitate more effective communications and collaboration across departments and with customers
- ★ Improve customer relationship management
- ★ Increase data quality and transparency

Collections Management

Collections Management ช่วยทำให้การตามเก็บเงินจากลูกหนี้ง่ายขึ้น โดยสามารถจัดเรียงลูกหนี้ได้ตามความต้องการ และจะแสดง invoice ที่ยังไม่ได้รับการชำระเงิน, การจ่ายเงินครั้งล่าสุดจากลูกค้า, ช่องทางการติดต่อกับลูกค้า และ อาจจะมีการส่ง invoice ใหม่อีกครั้ง หากยังไม่ได้รับการชำระเงิน ในกรณีที่ลูกหนี้ให้คำมั่นสัญญาว่าจะจ่ายหนี้ สามารถนำไปใส่ในระบบได้ และติดตามจากระบบว่าลูกค้าได้ชำระเงินแล้วหรือไม่



เก็บเงินจากลูกหนี้



invoice ที่ยังไม่ได้
รับการชำระเงิน



ช่องทางการติดต่อกับลูกค้า



การส่ง invoice



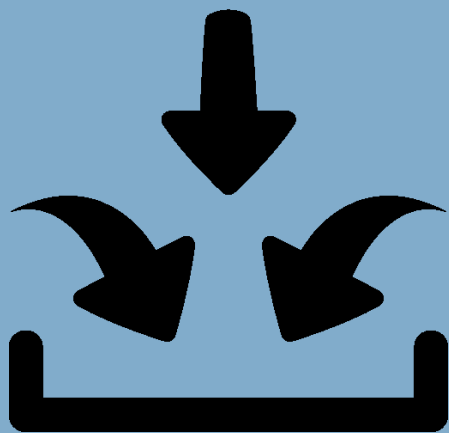
ลูกค้าได้ชำระเงินแล้ว

Necessary DATA



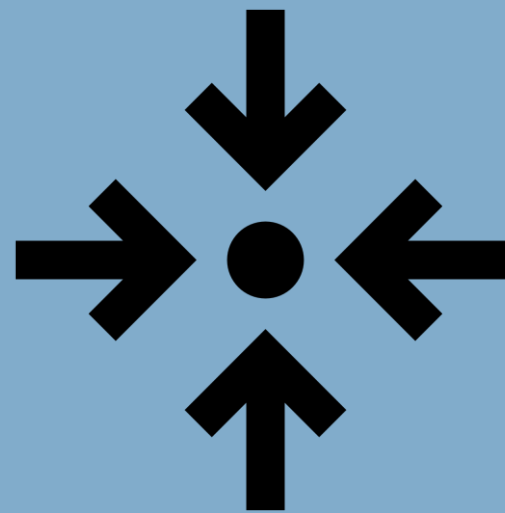
All up-to-date accounts receivable accounts
Customer account
Contact
Dispute case
Promise to pay
Customer master data

Processes in SAP Collections Management



Collecting receivables

Call up worklist
Prepare customer contact
Contact customer



Controlling the collection of receivables

Define collection strategies
Process collection groups
Change Assignment of Collection Group and Collection Specialist to Customer
Monitor Collection of Receivables



Data Synchronization and Creation of Worklists

Replicate customer master data
Transfer data from Accounts receivables (FI-AR) to Collections management
Create worklists
Monitor processes



Collecting receivables

มีขั้นตอน ดังนี้



Call Up Worklist (การเรียกใช้ Worklist) คือ การที่ collection specialist เรียกใช้ worklist ในที่นี้ worklist หมายถึง ข้อมูลรายละเอียดลูกหนี้ที่ถึงกำหนดชำระ หรือเลยกำหนดชำระ โดยจะแสดงชื่อ business partner , จำนวนเงินที่ค้างจ่าย หรือ จำนวนที่ได้รับชำระแล้ว และจะถูกจัดเรียงตามความต้องการของผู้ใช้หรือวิธีการรวมลูกหนี้ โดยจะถูกสร้างไว้อัตโนมัติรอการเรียกใช้เท่านั้น ข้อมูลที่ต้องใช้คือ ลูกหนี้ทั้งหมดที่อยู่ในบัญชี



Prepare Customer Contact (เตรียมข้อมูลติดต่อลูกค้า) collection specialist ต้องพิจารณาบัญชีลูกค้าและช่องทางการติดต่อ, สัญญาจะจ่ายเงิน, dispute case , การส่ง invoice ไปอีกครั้ง และข้อมูลบางอย่าง เช่น ลูกหนี้อยู่ในช่วงการเร่งหนี้ระดับ 3



Contact Customer (ติดต่อลูกค้า) ข้อมูลที่ต้องใช้คือ contact data



Controlling the
collection of receivables

มีขั้นตอน ดังนี้



Define collection strategies (ระบุกลวิธีที่จะใช้เรียกเก็บเงิน) collection manager ระบุเงื่อนไขที่ใช้ในการวิเคราะห์ลูกค้าและการเรียงลำดับการให้ความสำคัญ โดยจะสามารถเลือกต่างกลวิธีได้ขึ้นอยู่กับข้อมูล กลุ่มของลูกค้า ที่ตั้งของลูกค้า สถานการณ์ของบริษัท



Process collection groups (ประมวลผลกลุ่มลูกหนี้) collection specialist รวบรวมลูกหนี้ที่ใช้กลยุทธ์เดียวกัน และจากนั้นส่งงานแต่ละกลุ่มลูกหนี้ไปยังคนในทีม



Edit business partner master record (แก้ไขข้อมูลของคู่ค้า)



Monitor collection of receivables (ดูแลควบคุมการเก็บเงิน) โดยจะใช้สถิติช่วยประเมินว่า ใน worklist มี item ไหน เสร็จสมบูรณ์สามารถเก็บเงินได้แล้ว ยังเหลืออีกเท่าไรที่ยังเก็บไม่ได้ การติดต่อกับลูกค้าประสบความสำเร็จหรือไม่สำเร็จก็ครั้ง



Data Synchronization and Creation of Worklists

ทำงานโดยอัตโนมัติโดยอยู่ในความควบคุมของ administrator



Replicate customer master data (คัดลอก master data ของลูกค้า) ระบบจะทำการคัดลอก customer master data ไปยัง business partner อัตโนมัติ โดยหากเกิดการเปลี่ยนแปลงใน customer master data หรือ business partner data ก็จะไปเปลี่ยนไปเหมือนกัน และ พร้อมกัน



Transfer data from Accounts receivables (FI-AR) to Collections management (ส่งข้อมูลจาก บัญชีลูกหนี้ไปยัง collections management) ต้องมีการส่งข้อมูล open items , last payments และข้อมูลที่สำคัญ customer master record ไปยัง collections management ก่อนสร้าง worklists และ เพื่อให้มั่นใจว่า worklists นั้น มีการอัปเดต ต้องมั่นใจว่า ข้อมูลต่างๆได้ถูกส่งไปอย่างครบถ้วน



Create worklists (สร้าง worklists) เป็นไปอย่างอัตโนมัติ



Monitor processes (การควบคุมกระบวนการ) system administrator สามารถเข้าถึงระบบเพื่อทำการควบคุม การคัดลอก

Benefits of Collections Management

- ★ Performance management เราสามารถใช้โปรแกรมนี้ไปพร้อมกับการให้พนักงานทำงาน โดยท้ายที่สุด accounts receivable จะสามารถติดตามผลการทำงานของพนักงานได้
- ★ กระบวนการมีความสม่ำเสมอ กล่าวคือ สามารถแบ่งกลุ่มลูกหนี้เป็นกลุ่มต่างๆได้อย่างแม่นยำ worklist สามารถใช้งานได้ง่าย หากคนในทีม accounts receivables ลา สามารถส่งต่อให้คนอื่นทำได้เลย
- ★ จัดความสำคัญของบัญชีลูกหนี้ โดยจะให้ความสำคัญกับลูกหนี้ที่มีความเสี่ยงมากกว่า โดยจะอยู่ด้านบนของ worklist ไม่เสียเวลากับลูกหนี้ที่มีความเสี่ยงต่ำ โดยเราสามารถปรับ criteria ในการจัดเรียงลำดับนี้ได้ ซึ่งมีประโยชน์มากกว่า standard aged debt ใน SAP accounts receivable ที่สามารถ sort ได้แค่จากชื่อลูกค้า หรือ จำนวนคงค้างเท่านั้น
- ★ Record and report on notes made มีการทำบันทึกและรายงานที่ถูกต้องสามารถเชื่อถือได้และผู้ใช้สามารถเข้าถึงได้ โดยทำให้มีจุดอ้างอิงเดียวกัน
- ★ สามารถรวมกับ module อื่นได้ เช่น dispute management และ credit management