

MONSUM

FastBill GmbH
Bockenheimer Anlage 15
60322 Frankfurt am Main

Monsum

Dokumentation

Mahnwesen

Inhaltsverzeichnis:

1. Grundlegendes.....	3
2. Umfangreiches Mahnverfahren.....	3
3. Detaillierter Ablauf.....	6
3.1 Zusammensetzung der Mahnung.....	6
3.2 Anschreiben per Post oder E-Mail.....	6
3.3 Dokument.....	8
3.4 Dokumentenvorlage	8
3.5 Individuelle Mahnvorlage.....	8
4. Weitere Einstellungsmöglichkeiten	9

1. Grundlegendes

Unter einer Mahnung versteht man eine Rechnungserinnerung, die oft mit einer zusätzlichen Gebühr für Bearbeitung und Verwaltung erstellt wird. In Monsum können Mahnungen nach vorgegebenen Kriterien erstellt und per E-Mail oder Post versandt werden. Fälligkeitsgrenzen können individuell festgesetzt werden.

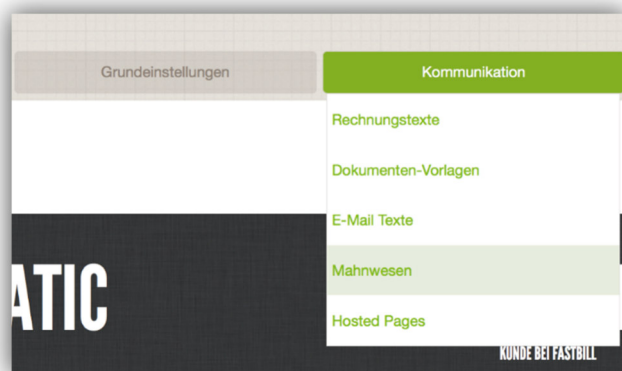
Eine Zahlungserinnerung wird meist ohne Mahngebühr verschickt, bevor eigentliche Mahnungen ausgesprochen werden. Wenn die Zahlung trotz Zahlungserinnerung nicht beglichen wird, mahnt man üblicherweise die Rechnung. Hierbei wird der Kunde aufgefordert die Rechnung zu begleichen. Es werden üblicherweise 3 Mahnungen in regelmäßigen Abständen verschickt, auf die man jeweils eine Mahngebühr berechnet kann, die dann ebenfalls vom Kunden beglichen werden müsste.

2. Umfangreiches Mahnverfahren

Die Einstellungen zu einem umfangreichen Mahnverfahren lassen sich festlegen unter:

⇒ [Konto-Einstellungen](#) ⇒ [Einstellungen](#) ⇒ [Kommunikation](#) ⇒ [Mahnwesen](#)

Mit diesem Modul lassen sich eine Zahlungserinnerung, die 1. Mahnung, die 2. Mahnung und die 3. Mahnung verschicken.



Die Mahnfrist für die einzelnen Mahnungen und eine eventuell anfallende Mahngebühr lassen sich individuell einstellen. Der hinterlegte Mahntext wird für die Mahnung, in die für die Rechnung verwendete Rechnungsvorlage, eingesetzt. Hier wird zum einen der Einleitungstext der Mahnung sowie der E-Mail Body mit dem Mahntext ersetzt.

Durch das Setzen des Hakens **“FastBill Standardtexte verwenden”** wird unabhängig vom hinterlegten Mahntext, der Standardtext von Monsum verwendet. Die Einstellung kann für jede Mahnstufe festgelegt werden.

Beim Einstellen der Mahnfrist und der Mahngebühr ist zu beachten, dass Mahnfristen und Mahngebühren sich nicht aufsummieren. Wenn jede Woche eine Mahnung erstellt werden soll, stellt man hierfür beispielsweise:

die Zahlungserinnerung ⇒ nach 7 Tagen,
 die 1. Mahnung ⇒ nach 14 Tagen
 die 2. Mahnung ⇒ nach 21 Tagen
 und die 3. Mahnung ⇒ nach 28 Tagen ein.

Genauso verhält es sich mit den Mahngebühren. Die aktuelle Mahngebühr wird praktisch von der neuen Mahngebühr **“überschrieben”**. Beispielsweise kommen je Mahnung 5€ hinzu:

1. Mahnung ⇒ 5€,
 2. Mahnung und ⇒ 10€
 3. Mahnung ⇒ 15€.

Das Setzen des Hakens **“Abo deaktivieren”** führt dazu, dass in Abhängigkeit von der jeweiligen Mahnstufe festgelegt werden kann, wann ein Abo in den Status **“inaktiv”** wechseln soll.

Beispielsweise könnte man damit festlegen, dass Abonnements immer automatisch bei Erreichung der 3. Mahnstufe in den Status **“inaktiv”** wechseln.

Mahnwesen

Zahlungserinnerung* [Deutsch](#) | [English](#) | [Español](#) | [Français](#) | [Italiano](#) | [русский](#) | [Português](#) | [Magyar](#) | [Nederlands](#)

unsere Buchhaltung macht uns darauf aufmerksam, dass die im Betreff genannte Rechnung noch nicht ausgeglichen ist. Wir erlauben uns daher höflich, an die Zahlung des Gesamtbetrags zu erinnern und bitten Sie gleichzeitig, uns wissen zu lassen, ob es irgendwelche Beanstandungen gibt, damit wir uns gegebenenfalls darum kümmern können.

FastBill Standardtext verwenden

1 Tage Mahnfrist

0,00 Euro Mahngebühr

Abo deaktivieren

Zahlung erneut versuchen

Mahnwesen

Zahlungserinnerung* [Deutsch](#) | [English](#) | [Español](#) | [Français](#) | [Italiano](#) | [русский](#) | [Português](#) | [Magyar](#) | [Nederlands](#)

<p id="body_text">

Liebe Kundin,

 lieber Kunde,

wir sind darauf aufmerksam geworden, dass die Rechnung mit der Nummer %realinvoiceid% noch nicht ausgeglichen ist.

Wir möchten dich daher höflich an die Zahlung erinnerin und bitten dich, uns mitzuteilen, ob es Beanstandungen gibt, damit wir uns gegebenenfalls darum kümmern können.

FastBill Standardtext verwenden

1 Tage Mahnfrist

5,00 Euro Mahngebühr

Abo deaktivieren

Zahlung erneut versuchen

Das Setzen des Hakens "Zahlung erneut versuchen" führt dazu, dass beim ausgewählten Mahnschritt zunächst versucht wird die Zahlung erneut einzuziehen. Sollte der Einzug erneut scheitern, wird erst dann die Mahnung / Zahlungserinnerung erstellt und je nach Einstellung versendet.

HINWEIS! Bei diesem Verfahren können unter Umständen weitere Rücklastschriftgebühren entstehen. Es empfiehlt sich, dass man dem Kunden vorab über dieses Verfahren informiert, zum Beispiel über die AGB.

Mahnungen können ab dem Pro-Tarif automatisch versendet werden. Im Light-Tarif müssen diese manuell versendet werden

Möchten Sie Ihr Mahnwesen **komplett** automatisieren (Erstellung und Versand) kontaktieren Sie bitte den Monsum Support.

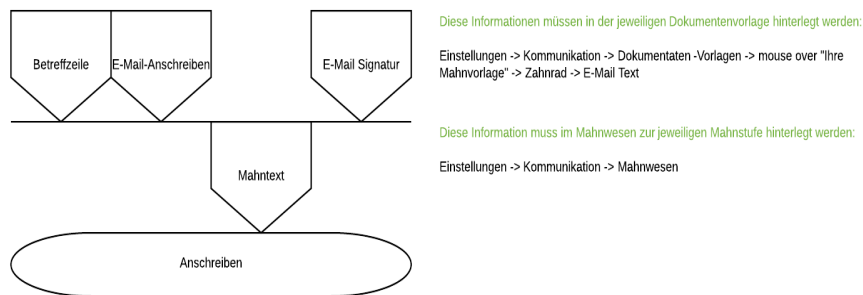
3. Detaillierter Ablauf

3.1 Zusammensetzung der Mahnung

Bevor Sie starten können, sollten Sie sich kurz bewusst darüber werden, wie sich Mahnungen bei Monsum zusammensetzen und welche Einstellungen Einfluss auf das Dokument, aber auch das Anschreiben (E-Mail / Post) haben.

Einfluss auf Form und Inhalten haben neben dem Mahnwesen, auch die zugehörigen Dokument - und E-Mail Vorlagen.

3.2 Anschreiben per Post oder E-Mail



Sollten Sie mehrere Vorlagen für Ihre Mahnungen verwenden wollen, müsste die Einstellungen für das Anschreiben in jeder Vorlage wiederholt werden.

Beispiel Anschreiben:

E-Mail Vorlage

Betreffzeile*	1.Mahnung
E-Mail Anschreiben	Sehr geehrte Damen & Herren,
E-Mail Text*	
E-Mail Signatur	Viele Grüße Hans Müller ABC -GmbH

* = Dieses Feld ist ein Pflichtfeld.

Speichern Abbrechen

Bitte lassen Sie das Feld „E-Mail Text“ frei. Der Inhalt wird durch den Textkörper aus dem Mahnwesen ersetzt. Sollten Sie das Anschreiben individuelle gestalten wollen, können Sie hierfür die Platzhalter am Seitenende verwenden.

1. Mahnung* Deutsch | English | Español | Français | Italiano | русский | Português | Magyar | Nederlands | Polski

unsere Buchhaltung macht uns darauf aufmerksam, dass die im Betreff genannte Rechnung noch nicht ausgeglichen ist. Wir erlauben uns daher höflich, an die Zahlung des Gesamtbetrags zu erinnern und bitten Sie gleichzeitig, uns wissen zu lassen, ob es irgendwelche Beanstandungen gibt, damit wir uns gegebenenfalls

FastBill Standardtext verwenden

2 Tage Mahnfrist


5,00 Euro Mahngebühr

Abo deaktivieren

Zahlung erneut versuchen

Mahnungsvorlage:

1.Mahnung




1.Mahnung 29. Juni 2017 12:53

Von:

An:

Antwort an:

 KU10399-Advo-12525-MAH1.pdf (64,4 KB) [Vorschau](#) | [Herunterladen](#) | [Dateien](#) | [Entfernen](#)

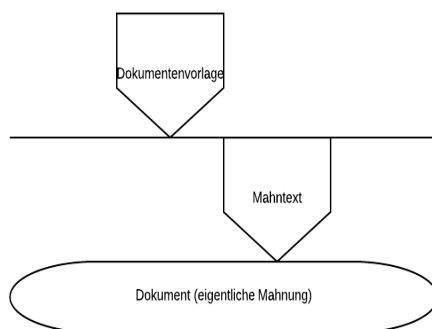
Sehr geehrte Damen & Herren,

unsere Buchhaltung macht uns darauf aufmerksam, dass die im Betreff genannte Rechnung noch nicht ausgeglichen ist. Wir erlauben uns daher höflich, an die Zahlung des Gesamtbetrags zu erinnern und bitten Sie gleichzeitig, uns wissen zu lassen, ob es irgendwelche Beanstandungen gibt, damit wir uns gegebenenfalls darum kümmern können.

Viele Grüße

Hans Müller
ABC -GmbH

3.3 Dokument



Diese Informationen müssen in der jeweiligen Dokumentenvorlage hinterlegt werden:

Einstellungen -> Kommunikation -> Dokumenten-Vorlagen -> mouse over "Ihre Mahnvorlage" -> Zahnrad -> Bearbeiten

Diese Information muss im Mahnwesen zur jeweiligen Mahnstufe hinterlegt werden:

Einstellungen -> Kommunikation -> Mahnwesen

Sollten Sie mehrere Vorlagen für Ihre Mahnungen verwenden wollen, müsste die Einstellungen für das Anschreiben in jeder Vorlage wiederholt werden.

3.4 Dokumentenvorlage

Monsum unterscheidet nicht zwischen unterschiedlichen Vorlagenarten. Sowohl Mahnungen, als auch Rechnungen gehen auf die jeweilige Dokumentenvorlage zurück. Die Unterscheidung der beiden Dokumentenarten erfolgt über die Zuhilfenahme von Platzhaltern. Je nach dem welches Dokument am Ende erstellt werden soll, werden die Platzhalter entsprechend gefüllt.

3.5 Individuelle Mahnvorlage

Unter [Kontoeinstellungen -> Einstellungen -> Kommunikation -> Dokumentenvorlagen](#) finden Sie alle in Monsum angelegten Vorlagen. Um beispielsweise eine deutsche Mahnvorlage zu erstellen, würde es sich anbieten zunächst eine Kopie der deutschen Systemvorlage zu erstellen (DEUTSCH RECHNUNG*). Dadurch sind bereits alle wichtigen Platzhalter, Felder und die Sprache vorhanden und man kann diese Basis als Ausgangspunkt für weitere Individualisierung nutzen.

Sobald Sie die Anpassung der Vorlage abgeschlossen haben, können Sie die Vorlage im Mahnwesen den entsprechenden Stufen zuweisen.

4. Weitere Einstellungsmöglichkeiten

Wenn Sie es wünschen, kann das Monsum Team, weitere Funktionen für Mahnungen aktivieren.

- Sie können bestimmen auf welche Art Zahlungserinnerungen und Mahnungen verschickt werden sollen (Post, E-Mail oder beide Varianten).

Hinweis: Die Zahlungserinnerung und die ersten beiden Mahnungen werden häufig per Mail verschickt, die dritte Mahnung dann per Post.

- Die ursprüngliche Rechnung kann bei Zahlungserinnerungen und den jeweiligen Mahnungen mitgeschickt werden.
- Bei der ersten Rücklastschrift kann eine Zahlungserinnerung automatisch generiert werden.
- Es besteht die Möglichkeit für Zahlungserinnerungen und Mahnungen jeweils eigene Vorlagen zu verwenden.
- Die Vorlage der Mahnung, die automatisch bei einer Rücklastschrift verschickt wird, lässt sich auch unabhängig von den Einstellungen in Punkt 2 einstellen.
- Die Textvorlage für den Mailversand kann über die Dokumentenvorlage ([Einstellungen -> Kommunikation -> Dokumenten-Vorlagen -> Kontextmenü links](#)) angepasst werden

Wenn Sie weitere Fragen zu dem Thema haben, kontaktieren Sie uns bitte unter:

support@monsum.com