**Ein Bild, das Text, Person, Kleidung, Computer enthält.

KI-generierte Inhalte können fehlerhaft sein.MARCO – Sachbearbeiter für Rechnungswesen & Mahnwesen**

**MARCO nimmt Fragen zu Rechnungen und Mahnungen rund um die Uhr entgegen, beantwortet Standardanliegen und hilft bei offenen Posten. Er hält Prozesse transparent, entlastet das Backoffice und sichert professionelle Kommunikation.**

**Kurzbeschreibung**

MARCO ist Ihre digitale Fachkraft für Rechnungswesen und Mahnwesen. Er nimmt rund um die Uhr Fragen zu Rechnungen, Zahlungen, Mahnungen und Gutschriften entgegen, beantwortet freigegebene Standardanliegen und hilft bei offenen Posten. Er sorgt für transparente Prozesse, entlastet das Backoffice und dokumentiert die Kommunikation sauber.

**Nutzen für KMU**

* Immer erreichbar: 24/7 Annahme inkl. sauberer Ticketaufnahme außerhalb der Zeiten.
* Entlastung im Backoffice: Standardfragen, Vorqualifizierung und Routing übernimmt MARCO.
* Transparenz: Klare Statusmeldungen, vollständige Datenerfassung, nachvollziehbare Historie.
* Skalierbar: Von Einzelanfragen bis Peak-Last ohne Personalspitzen.

**Kernfunktionen und Regeln**

* Rolle: Digitale Anlaufstelle für Debitorenbuchhaltung, Rechnungen, Mahnwesen, Rückerstattungen.
* Intent & Lösungshilfe: Gibt nur freigegebene, passende Antworten/Prozessschritte, wenn Lösungshilfe aktiv ist; sonst strukturiert Ticket aufnehmen. Ohne Rechtsberatung.
* Services: Rechnungskopien, Zahlungsarten-/Bankinfos, Skonto-/Fälligkeitsauskunft, Mahnstufen-Info, Zahlungszuordnung, Rückerstattungsanfragen, SEPA/Belegprozesse.
* Transfer: Direkte Weiterleitung nur zu freigegebenen Zielen und innerhalb Gesprächszeiten; sonst Ticket-/E-Mail-Fallback.
* Dokumentation: Automatisches Protokoll inkl. Beleg-/Zahlungsreferenzen.
* Datenerfassung: Standard (Vorname, Nachname, E‑Mail, Telefon, Thema/Kontext) plus fallbezogene Pflichtfelder (z. B. Rechnungsnummer, Betrag, Beleg-/Zahlungsnachweis).
* Kanäle & Ton: Telefon, Web‑Chat, Messenger; professionell, verbindlich, deutsch.
* Wissensquellen: Strukturelemente (Stammdaten/Zuständigkeiten/Regeln) mit Vorrang; RAG aus Dokumenten/URLs (z. B. AGB Zahlungsbedingungen, Mahnprozess).
* Governance: Nutzung ausgeschriebener Zeiten, nur freigegebene Ziele, keine Entgegennahme von Kartendaten am Telefon/Chat, DSGVO-konform.

**Pflege durch den Kunden**

* Strukturelemente in heronOS pflegen: Unternehmensinformationen, Standorte, Abteilungen/Teams, Personen, Zahlungsarten, FAQ, Eskalationen, Betriebsstatus, Support‑Ticket (Empfänger‑E‑Mail, Pflichtfelder).
* RAG-Quellen: Zahlungsbedingungen, Skontoregeln, Mahnprozess/Fees, SEPA‑Hinweise, Rückerstattungsrichtlinie, USt‑/Steuerhinweise.
* Weiterleitungsziele definieren: Buchhaltung/Mahnwesen/Legal/Inkasso.

**Was MARCO bewusst nicht macht**

* Keine Zahlungsabwicklung im Chat/Telefon; keine Entgegennahme von Karten-/CVV‑Daten.
* Keine Stammdatenänderungen (Rechnungsadresse, USt‑ID) ohne Freigabe/CRM‑Prozess.
* Keine verbindlichen Zahlungs- oder Inkasso‑Stopps ohne Autorisierung.
* Keine Weiterleitung außerhalb definierter Zeiten oder zu nicht freigegebenen Zielen.
* Keine Anhänge im Telefonprozess; Belege nur via Link/Portal.

**Onboarding – so schnell sind Sie live**

* Ziele/Weiterleitungsziele, Gesprächszeiten und Empfänger‑E‑Mails festlegen.
* Ticketarten und Pflichtfelder definieren (z. B. Rechnungskopie, Zahlungszuordnung, Mahnungsklärung).
* Inhalte pflegen: Strukturelemente, RAG‑Dokumente/URLs (keine Bilder).
* Testing und Go‑Live.

**Mehrwert in Kürze**

* Null verpasste Finanzanfragen, klare Weiterleitung, saubere Tickets.
* Einheitliche Kommunikation zu Rechnungen/Mahnungen/Inkasso.
* Spürbare Entlastung der Buchhaltung, schnellere Klärungen, weniger Rückfragen.