



avocis AG

Mehr Transparenz, Sicherheit und Effizienz im Bestellfreigabe - und Rechnungseingangsprozess

Als einer der führenden Kommunikationsdienstleister in Deutschland, Österreich und der Schweiz ist die avocis AG spezialisiert auf Callcenter-Dienstleistungen und BackOffice-Services. Seine eigene interne Kommunikation rund um den Bestell- und Rechnungseingangsprozess hat das Unternehmen jetzt grundlegend modernisiert. Die ehemals papierbasierten Arbeitsschritte wurden im Jahr 2014 in einen automatisierten Prozess umgewandelt.

Das Projektziel

Abläufe vereinheitlichen und beschleunigen: Ziel des Projekts gemeinsam mit der Henrichsen AG war es, einen konsistenten Prozess über alle Standorte hinweg zu etablieren. Dabei sollten sowohl die Bestellanforderungen als auch die Rechnungseingangsbearbeitung schneller und elektronisch abgewickelt werden.

Im Einkaufsprozess von avocis sind teilweise bis zu fünf Freigaben erforderlich. Daher gestaltete sich der bisherige Prozess mit Papierformularen umständlich und langwierig. Es mussten die Formulare eingescannt, per Mail verschickt und beim zuständigen Vorgesetzten wieder ausgedruckt werden. Dies dauerte nicht nur lang, sondern es fehlte letztlich auch die Transparenz, bei welchen Lieferanten in welchem Zeitraum für welches Budget eingekauft wurde. Rechnungen wurden über einen ähnlichen Weg manuell freigegeben. Für diesen dezentral organisierten Vorgang wurden die Eingangsrechnungen gescannt und dann per E-Mail versendet, um die Freigabe einzuholen, während die Original-Belege auf dem Postweg in die Ablage der Buchhaltung gelangten. Weil sich durch den aufwändigen Prozess die Rechnungsfreigabe häufig verzögerte, bedeutete dies auch regelmäßige Skontoverluste für den Kommunikationsdienstleister.

Der Projektpartner

Saperion-ECM über Bridge mit Microsoft Dynamics NAV verbunden: Um

eine passende technische Lösung für eine zeitnahe Belegprüfung und -Freigabe auszuwählen, hatte avocis einen umfangreichen Anforderungskatalog erstellt.

Natalie Eberhardt, Leiterin Projektmanagement Office von avocis erklärt, welche Gründe zur Zusammenarbeit mit den ECM-Spezialisten der Henrichsen AG führten: „Die ECM-Lösung Saperion erfüllte unsere definierten Kriterien zum höchsten Grad. Nach einem Referenzbesuch beim Hersteller sowie einer Softwaredemo war die Entscheidung für Saperion gefallen.“

Sie sagt weiter: „Als Dienstleister für das Projekt haben wir die Henrichsen AG an Bord geholt. Ausschlaggebend war hier vor allem die hohe Beratungskompetenz im Umfeld der ERP-Lösung Microsoft Dynamics NAV, die mit der Saperion-Lösung integriert werden sollte. Außerdem überzeugte die von Henrichsen eigenentwickelte ECM-Bridge: Mit dieser Brücke zwischen Finanzmodul und ECM-Archiv lassen sich die Datensätze auf einfachste Weise vorgangsbezogen direkt mit Dokumenten, Belegen und weiteren Informationen verknüpfen.“

Die Lösung

Der Workflow für Bestellanforderung umfasst bis zu fünf Freigabestufen. Dem Projekt ging eine gründliche Anforderungsanalyse an den 13 avocis-Standorten voraus. In Gesprächen mit den Mitarbeitern wurde genau aufgenommen, welche Tools sie benötigten und wie genau die Prozesse nach ihren Vorstellungen

AUF EINEM BLICK



HENRICHSEN AG



zwei Monate



u.a. Saperion Archivierung



Ausblick: Einführung einer digitalen Kundenakte

VORTEILE



Wesentlich schnellere Verarbeitung von Bestellanforderungen und Eingangrechnungen



Hohe Integration der Prozesse in Navision



Optimale Ergonomie und Transparenz in den Vorgängen am Arbeitsplatz und Mobil



Revisions sichere Archivierung der Dokumente und Vorgänge in den Prozessen



ANWENDERBERICHT

Automatisierter Bestellfreigabe- und Rechnungseingangsprozess



HENRICHSEN

INFORMATIONSLOGISTIK – WIR MACHEN'S EINFACH

gen optimiert werden könnten. Anschließend wurden für die Bestellanforderung die Vorgänge wie gehabt als Prozess mit bis zu fünf Stufen – je nach den definierten Betragsgrenzen – mit Saperion umgesetzt.

Der Einkauf selbst erfolgt sowohl zentral als auch über einzelne Abteilungen, beispielsweise wenn Büromaterial, ein Flipchart oder ein Beamer angeschafft werden soll. Hat ein Mitarbeiter das elektronische Bestellformular ausgefüllt, erhält die Führungskraft eine Mailbenachrichtigung und kann das Bestell-PDF wahlweise am Rechner, iPad oder iPhone öffnen und freigeben oder ablehnen. Anhand des Dokuments lässt sich sofort überblicken, für welchen Standort die jeweilige Bedarfsanforderung ist, welcher Artikel angeschafft werden soll und wie hoch die geplante Investition ist.

Über die Investantragsnummer aus der Bestellanforderung erkennt das Verify-Modul von Saperion, welche Belege zu diesem Vorgang gehören. Daraufhin wird die Rechnung mit den Infos aus dem Investantrag angereichert. Auf diese Weise lassen sich später zu jedem Rechnungsdokument alle erforderlichen Daten wie beispielsweise Kostenstelle, Kostenträger und Kreditorennummer eindeutig zuordnen. „Alle Eckdaten schnell einsehen zu können erleichtert den Prüf- und Freigabevorgang und bringt auch enorme Transparenz in den gesamten Prozess“, betont Projektleiterin Natalie Eberhardt.

Einrichtung eines elektronischen Rechnungsprüfungs- und Freigabeprozesses

Um die Rechnungen zu digitalisieren, wird an den Standorten wie folgt vorgegangen: Die Eingangsrechnungen werden hier vor Ort vorsortiert und mit einem Barcode-Aufkleber versehen. Danach werden sie mit Multifunktionsgeräten gescannt und mit einer Lösung zur automatischen Datenerfassung klassifiziert und die relevanten Kopf- und Positionsdaten extrahiert. Daten wie Lieferanten- und Bestellanforderungsnummer, Rechnungsbeträge brutto und netto, der Mehrwertsteuer-Betrag und die Umsatzsteuer-Identifikationsnummer werden ebenfalls automatisch erfasst. Anhand von Prüfmechanismen wird automatisiert verifiziert, ob die in der Rechnung enthaltenen Daten stimmig sind.

Im Anschluss wird die Rechnung an Saperion übergeben, und dort folgt dann ein zweistufiger Freigabe-Prozess: Der

Besteller prüft den Inhalt der Rechnung auf sachliche Richtigkeit, und der Einkauf gleicht ab, ob der Preis korrekt angegeben ist. Wurde der Beleg von beiden Seiten positiv bestätigt, ändert sich automatisch auch der Status in Navision auf „freigegeben“.

Ist eine Rechnung noch im Prüfungsmodus, kann die Buchhaltung in Saperion jederzeit einsehen, bei welchem Kollegen die Freigabe noch aussteht. Der Beleg selbst liegt bereits als PDF in Saperion. Auf diese Weise ist es jederzeit möglich, einzelne Belege und Freigabevorgänge zu recherchieren.

Mobile Belegprüfung via iSaperion

Ein besonderes Highlight der neuen Anwendung ist die mobil verfügbare Workflow-Applikation, von der vor allem Führungskräfte und der Verwaltungsrat Gebrauch machen. iSaperion lässt sich auf Smartphones und Tablets von Apple aufspielen und ermöglicht es, den Freigabeprozess am mobilen Endgerät durchzuführen. Durch die Applikation wird der Durchlauf einer Rechnung erheblich beschleunigt: Auch Kollegen, die gerade auf Geschäftsreise sind oder vor Ort beim Kunden sind, können damit jederzeit Bestellanforderungen oder Rechnungen prüfen und freigeben.

Im Projekt ging man schrittweise vor. Die Umsetzung erfolgte anhand eines detaillierten Feinkonzepts. Eine voreingerichtete Installation der Saperion-Lösung wurde von Henrichsen bereitgestellt und gemeinsam mit Schlüssel-Anwendern das entsprechende Testscript getestet. Die Pilotinstallation fand am Standort Berlin statt. Bereits nach 1,5 Monaten konnte die Lösung in den Echtbetrieb gehen und wurde dann sukzessive an den weiteren Standorten ausgerollt. Die Schulung der Mitarbeiter erfolgte in Präsenzs Schulungen und Webinaren. Zum Nachschlagen gibt es zudem ein leicht verständliches Benutzerhandbuch mit anschaulichen Screenshots.

Aktuell hat die Lösung rund 300 aktive Nutzer, die die Prüf- und Freigabe-Prozesse für Bestellanforderungen und Rechnungen durchführen. Es ist seit der Einführung mehr Transparenz entstanden und der Prozess konnte unternehmensweit vereinheitlicht werden. Freigaben werden nun häufig sehr viel schneller erteilt und es ergeben sich so auch positive Effekte durch Skontoabzug. Abgesehen davon, dass die Workflows nun elektronisch abgewickelt werden, gibt es auch kleinere Veränderungen bei der eigentlichen Arbeitsweise. So arbeiten beispielsweise die Mitarbeiter in den beiden zentra-

avocis

Avocis AG

Starke Wurzeln, starke Marken, starker Partner: Der Grundstein für die heutige avocis AG wurde 2002 in der Schweiz gelegt, mit Gründung der PREMIUMcommunications Group. Schnell entwickelte sich die Gruppe zu einem erfolgreichen Kommunikationsdienstleister – und zu einem Zusammenschluss starker Einzelmarken. 2011 wurden diese Unternehmen unter dem gemeinsamen Markendach avocis vereint. Heute bietet avocis mit 6.500 Mitarbeitern flächendeckend Kommunikationsdienstleistungen aus einer Hand – mit der Kompetenz, dem Know-how und der Erfahrung von vormals sechs erfolgreichen Einzelunternehmen.

Als einer der führenden Kommunikationsdienstleister deckt avocis das gesamte Spektrum an Inbound-, Outbound- und Backoffice-Services ab. An den Standorten in Deutschland, Österreich und in der Schweiz werden für die Kunden komplexe Projekte umgesetzt, branchenspezifisch und multilingual.

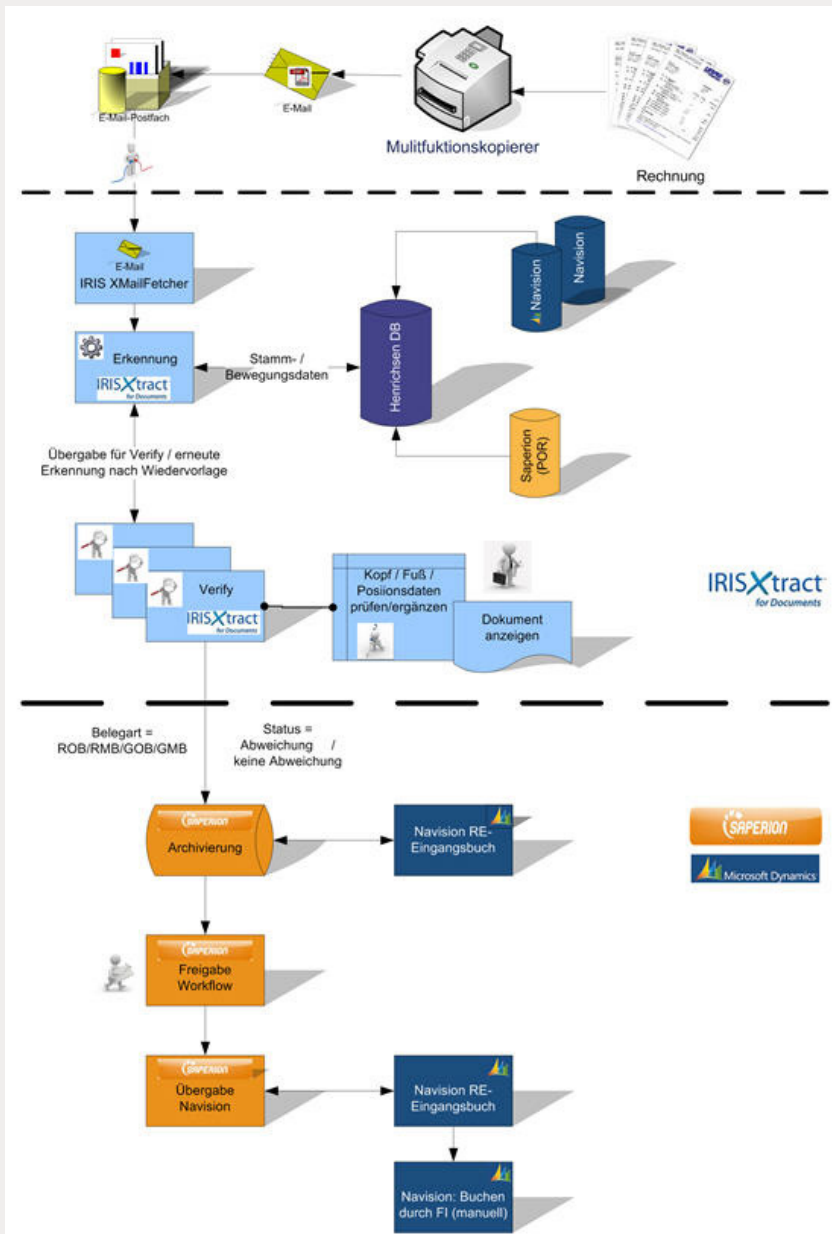


ANWENDERBERICHT

Automatisierter Bestellfreigabe- und Rechnungseingangsprozess

HENRICHSEN

INFORMATIONSLOGISTIK – WIR MACHEN'S EINFACH



Architektur Bestellfreigabe- und Rechnungseingangsprozess

len Buchhaltungsabteilungen in der Schweiz und Deutschland/Österreich nun an zwei Bildschirmen, um einerseits die einzelnen Dokumente anzuschauen und andererseits die Übersicht über Buchungen zu behalten. Die Arbeit mit Papier gehört somit der Vergangenheit an, und die Mitarbeiter sparen Zeit, weil keine Papierablage mehr durchgeführt werden muss.

Beratung und Unterstützung bei der Verfahrensdokumentation

Ein besonders wichtiger Meilenstein im Projekt war die Zertifizierung der ECM-Lösung durch die Wirtschaftsprüfungsgesellschaft KPMG. Die Zertifizierung war erforderlich, um ein aus Compliance-Sicht revisions-sicheres System zu erhalten und auch, um alle Papierbelege nach der elektronischen Erfassung vernichten zu können. Um die Zertifizierung vorzubereiten, wurde im Vorfeld der Prozess im Detail beschrieben und gemeinsam mit den Henrichsen-Consultants eine umfangreiche Verfahrensdokumentation erstellt. Die Abnahme und Zertifizierung des Prozesses durch die KPMG erfolgte im Juni 2014.

Für die Zusammenarbeit mit Henrichsen zieht Natalie Eberhardt ein sehr positives Resümee:

„Es war eine sehr partnerschaftliche Zusammenarbeit mit sehr gutem Support und schnellen Reaktionszeiten. Wir haben gemeinsam eine standortübergreifende Lösung geschaffen, die sich schon heute bewährt hat.“

ÜBER HENRICHSEN

Als Pioniere im Enterprise Content Management besitzen wir über 30 Jahre Erfahrung in der intelligenten Bereitstellung von Informationen. Getreu unserem Motto „Weg vom Suchen hin zum Finden!“, sollen Mitarbeiter zu jeder Zeit Zugriff auf relevante Information erhalten. Unser Ziel ist es, die Prozesse unserer Mittelstandskunden zu optimieren und in ihrer Systemlandschaft abzubilden. Dass wir die Anforderungen des Mittelstands verstehen, haben wir bereits in mehr als 1.800 Kundenprojekten bewiesen.

Ansprechpartner

Geschäftsstelle Bodensee

Frank Brauchle

Tel. +49 7544-959080-30

Fax +49 7544-959080-99

frank.brauchle@henrichsen.de