

KUNDENZEITSCHRIFT

DEUTSCHLAND ❖ ÖSTERREICH ❖ SCHWEIZ



RR DONNELLEY

Seit Januar 2016 ist RR Donnelley Schweiz
Tessi document solutions Switzerland



tessi document solutions

www.tessi-solutions.ch



INHALT

RÜCKBLICK AUF 150 ERFOLGREICHE JAHRE	3
CHARLES VÖGELE: OPTIMIERTER PROZESS ZUR RECHNUNGSPRÜFUNG SICHERT COMPLIANCE UND SPART GELD	4
FEHLERFREIE RECHNUNGEN BEI MAMMUT	6
JEDER KENNT IHN, KEINER WILL IHN!	8
RECHNUNGSVERARBEITUNG: ZWEI SPEZIALISTEN SPANNEN ZUSAMMEN	10
WIE DIE EINGANGSPOST SELBSTÄNDIG ZU IHREM SACHBEARBEITER FINDET	12
DAS ERFOLGSREZEPT DER FRANZÖSISCHEN SCHWEIZ	14
FINDEN IST DAS NEUE SUCHEN: ENAIO® 8.0	16
RASANTES WACHSTUM	19
SPRACHE: DER SCHLÜSSEL ZUR GEWINNOPTIMIERUNG	20
SWICA DIGITALISIERT KOMPLETTEN POSTEINGANG	22
WENIGER ARBEIT UND MEHR GELD IN DER KASSE	24



RÜCKBLICK AUF 150 ERFOLGREICHE JAHRE

Ausblick in eine spannende Zukunft.



Liebe Leserin, lieber Leser

RR Donnelley konnte im Jahr 2014 das 150-Jahre-Jubiläum feiern, die Gründung des Unternehmens fällt also in eine pionierhafte Ära, während der auch in der Schweiz namhafte Firmen gegründet wurden. Wir sind etwa so alt wie die beiden schweizerischen Großbanken oder der weltweit bekannte Nahrungsmittelkonzern am Genfersee.

RR Donnelley hat eine erstaunliche Geschichte, besonders wenn man bedenkt, dass die gesamte Belegschaft schon mindestens vier bis acht Mal die Verantwortung in die Hände jüngerer Generationen gelegt hat.

Anfang letzten Jahres wurden wir von einigen Amtsstellen im Zusammenhang mit der NSA Affäre kontaktiert und befragt. RR Donnelley legt Wert darauf, dass sich jede einzelne Ländergesellschaft strikt an die lokalen Gesetze hält, und toleriert

keinerlei Abweichungen. Sie können sich darauf verlassen, dass RR Donnelley in der Schweiz ein rein schweizerisches Unternehmen, in Deutschland ein rein deutsches und in Österreich ein rein österreichisches Unternehmen ist!

Wir sind stolz darauf, seit nunmehr 10 Jahren Teil der RR Donnelley Erfolgsgeschichte zu sein und das Geschäft in der Schweiz, Österreich und Deutschland kontinuierlich und erfolgreich auszubauen.

Apropos Ausbau: Es war uns möglich, zusätzliche 700 m² Gebäudefläche an unserem Geschäftssitz in Zürich-Urdorf zu kaufen und einen weiteren modernen Mailroom einzurichten. Die Kapazitäten im neuen Scanningcenter haben wir so ausgelegt, dass wir problemlos pro Tag über 50 000 Briefsendungen zusätzlich verarbeiten können. Hinter dieser Kapazitätssteigerung stecken enorm viel Know-how und der Einsatz modernster Technologien.

Immer mehr Firmen überlegen sich, ihre gesamte Eingangspost auszulagern und inskünftig ausschließlich mit elektronischen Dokumenten zu arbeiten. Das Papier wird vorerst nicht aus unserem Arbeitsalltag verschwinden, aber in der modernen Arbeitswelt – geprägt von Computern, Tablets, Handys etc. – stellt es einen eigentlichen Anachronismus dar.

Unsere Lösungen helfen Ihnen, die Durchlaufzeiten massiv zu verkürzen, die Transparenz zu erhöhen und dank industrieller Automatisierung die Kosten spür- und messbar zu senken.

Wir konnten in den letzten Monaten außerordentlich interessante Projekte im Bereich »Inbound Document Management« realisieren und haben in diesem Zusammenhang den »Euromailroom« eingeführt.

Einige unserer spannenden Projekte bringen wir Ihnen auf den folgenden Seiten näher. Sicherlich findet sich darunter auch eine Anregung für Ihre Firma.

Viel Spaß beim Lesen!

Urs Birrer, Managing Director



»Man löst keine Probleme, indem man sie auf Eis legt.«

Winston Churchill

»Neue Technologien und Ideen verändern unsere Arbeitswelt.«

Konsequent ist es, entweder zur Schreibmaschine zurückzukehren und auf das Smartphone zu verzichten, oder den Schritt in die vollständig elektronische Welt zu machen.«

Urs Birrer, Managing Director

150

Stichworte

150-JAHR-JUBILÄUM
MAILROOM AUSBAU

Dienstleistungen und Produkte

Digitalisierung
Inbound Document Management

Einführung

1864



CASE STUDY

Stichworte

COMPLIANCE IN DER RECHNUNGSVERARBEITUNG

Branche

Fashion Retail

Dienstleistungen und Produkte

PDF Rechnungen via Billexco.com
Rechnungsscanning
Kreditoren Workflow

Einführung

2012

CHARLES VÖGELE: OPTIMIERTER PROZESS ZUR RECHNUNGSPRÜFUNG SICHERT COMPLIANCE UND SPART GELD

Die Bearbeitung von Kreditorenrechnungen verursacht von deren Eingang bis zu ihrer termingerechten Bezahlung erhebliche Arbeits- und Kostenaufwände. Dabei gilt es, keine Fehler zu machen, denn dies könnte rasch zu großen und überdies vermeidbaren Kosten führen. Verständlich also, dass Charles Vögele für die Überwachung und Erledigung seiner Kreditorenrechnungen ausgefeilte Prozesse, durchdachte Abläufe und spezialisierte Computersysteme einsetzt.



Der bekannte Fashion-Retailer Charles Vögele hat hierzu seit der Jahrtausendwende einiges investiert: Zunächst wurde ein Softwaresystem zur Rechnungsbearbeitung installiert, es folgte die Digitalisierung von Papierrechnungen für fünf Länder, weitere kamen wenig später hinzu. Aus einer Wirtschaftsprüfung im Jahr 2008 resultierten Anforderungen für weitere Verbesserungen: So sollte ein formalisiertes Bestellwesen etabliert sowie ein ausgefeiltes Vieraugenprinzip bei der Bezahlung eingeführt werden.

Charles Vögele stand vor der Aufgabe, optimale Bestellprozesse und – darin eingebettet – eine den gestiegenen Anforderungen genügende Rechnungsprüfung und Zahlungsabwicklung zu realisieren. Der Anspruch war, einheitliche Prozesse und Systeme zu schaffen, die für alle Länder, in denen Charles



Vögele tätig ist, genutzt werden können. Intern verantwortlich war hierfür ein kleines, schlagkräftiges Team, das als »Single-Point-of-Contact« für alle Fragen und Probleme in diesem Zusammenhang verantwortlich war. Im Mai 2010 startete das Projekt, im August 2012 erfolgte der erfolgreiche Rollout in der Schweiz und weiteren sieben Ländern.

Unter dem Motto »Need-to-Pay«, also »Vom Bedürfnis bis zur Bezahlung«, wurde ein vollständig integrierter und lückenlos digital unterstützter Prozess etabliert. Er sorgt dafür, dass von der Bedarfsmeldung an im ganzen Prozess keine Daten verloren gehen, alle Regeln eingehalten und Genehmigungen korrekt erfragt bzw. erteilt und schließlich die eingehenden Rechnungen geprüft und bezahlt werden.

Gemeinsam mit spezialisierten Partnern wurde für diese anspruchsvollen Anforderungen eine überzeugende Lösung gefunden. Dabei lieferte RR Donnelley unter anderem die Softwarekomponente zur Kreditoren Rechnungsbearbeitung aus dem Hause »Basware« als Hosting Service und führt auch die tägliche Bearbeitung aller Rechnungen durch.

Nach Ausführung ihrer Aufträge senden die Lieferanten die Papierrechnungen an eine spezifische Postfachadresse mit der RR Donnelley-eigenen Postleitzahl »8901 Urdorf«, wo diese gescannt und mit OCR (Optical Character Recognition) aufbereitet werden. Alternativ senden sie ihre Rechnungen als PDF via das Rechnungsportal www.Billexco.com an Charles Vögele.

Unter Verwendung der zentral verfügbaren Bestelldaten wird jede Rechnung vollautomatisch abgeglichen. Liegen die Daten der Rechnung innerhalb der definierten Toleranzen, ist keine weitere manuelle Kontrolle erforderlich und die bereits während der Bestellung hinterlegten Kontierungsdaten werden automatisch aus der Datenbank übernommen. Andernfalls wird die Rechnung zur weiteren Kontrolle in einen elektronischen Workflow eingespeist und individuell weiterbearbeitet.

Alle Bestellungen und Rechnungen sind jederzeit im System abrufbar, der Stand der Bearbeitung ist exakt dokumentiert und nachvollziehbar. Dies sorgt für Transparenz aufseiten der Mitarbeitenden und des Managements, außerdem wird die Bearbeitung deutlich beschleunigt und ist nahezu fehlerfrei.

»Vergessene« oder verspätet bearbeitete Rechnungen gehören ebenso der Vergangenheit an wie solche, zu denen keine Bestellung existiert oder diese nicht auffindbar ist. Aufwendige Suchaktionen und unerfreuliche Diskussionen mit Lieferanten über die Berechtigung ihrer Forderungen werden zuverlässig vermieden.

Diese Vorteile sind an zahlreichen Stellen im Unternehmen spürbar, allerdings konnten sie nur mittels eines genau durchdachten, vollständig integrierten Prozesses erreicht werden. Punktuelle Optimierungen hätten hierfür niemals ausgereicht. Die erzielten Verbesserungen sorgen für die hervorragende Akzeptanz der Prozesse und Systeme bei allen Beteiligten, wenngleich anfangs Umgewöhnungsprobleme nicht vermeidbar waren. Die Rechnungssteller wurden als Teil der Prozesskette mit einbezogen. Gezielte Hinweise, wie wichtig inhaltlich und formal korrekte Rechnungen für die rasche, automatisierte Abwicklung von Rechnungsprüfung und Bezahlung sind, wurden positiv aufgenommen, schließlich profitiert auch jeder Lieferant von optimierten Abläufen und rascherer Bezahlung.

Durch beschleunigte Bearbeitung der Rechnungen und bessere Datenqualität dank vollständiger Computerunterstützung wurden bereits namhafte Einsparungen erzielt. Neben der konsequenten Nutzung von Skontoabzügen trägt hierzu auch die Vermeidung von Vorsteuerverlusten bei, die vorher gelegentlich wegen fehlerhafter Rechnungen und verspäteten Korrekturen unvermeidbar waren.

Ausschlaggebend für die Wahl von RR Donnelley als Partner war unter anderem, dass die Firma eine Cross-Country Lösung für alle relevanten Länder anbieten konnte und sich in der Vergangenheit bereits durch erfolgreiche Projekte in einem ähnlichen Umfeld empfohlen hatte. ■



»Die bestehenden Audit Issues wurden gelöst, gleichzeitig sorgt der Prozess für Transparenz, deutlich gesteigerte Effizienz und nicht zuletzt auch für willkommene finanzielle Einsparungen«.

Giacomo Tovena, VP Finance bei Charles Vögele

Charles Vögele Gruppe

Charles Vögele ist das führende Schweizer Modeunternehmen und bietet seinen Kunden beste Qualität im mittleren Preissegment. Ein aktuelles, verlässliches Sortiment und ein sympathischer Service zeichnet das Unternehmen aus. Charles Vögele hat knapp 800 Verkaufsniederlassungen in den folgenden acht Ländern: Schweiz, Deutschland, Fürstentum Liechtenstein, Niederlande, Belgien, Österreich, Slowenien und Ungarn. 2013 erzielte das Unternehmen mit 6 700 Mitarbeitenden einen Bruttoumsatz von 1.13 Mia. Franken.

www.charles-voegele.com

»RR Donnelley konnte uns im Laufe weiterer Treffen transparent aufzeigen, dass die Lösungen »Invoice« und »Match« die nötige Flexibilität besitzen, um die Besonderheiten in unserer Rechnungsbearbeitung abzubilden«.

Christian Rohr, Head of Accounting
Mammut Sports Group

Foto: PR-Bild des Jahres 2014
Schweiz: »Iceclimbing by Night« von
der Mammut Sports Group AG
(PHOTOPRESS/Thomas Senf/
Mammut)



CASE STUDY

Stichworte
TRANSPARENZ UND
BESCHLEUNIGUNG IN DER
RECHNUNGSVERARBEITUNG

Branche
Alpin-, Kletter- und Outdoor-
Ausrüstung

Dienstleistungen und Produkte
Basware Kreditoren Workflow

Einführung
2012

FEHLERFREIE RECHNUNGEN BEI MAMMUT

Mit einer neuen Rechnungsautomatisierungslösung von Basware wollte Mammut die Abläufe im Unternehmen transparenter gestalten, Zeit sparen und Fehlerquoten senken.



Vor 151 Jahren nahm in Dintikon ein Stück Schweizer Mittelstandsgeschichte seinen Lauf. Kaspar Tanner schloss 1862 seine Seilerlehre ab und legte mit einem Seil den Grundstein für eines der bis heute bekanntesten Unternehmen im Bergsport: Mammut.

Heute erwirtschaftet die Gruppe 70 Prozent des Umsatzes im Ausland und erzielt einen Gesamtumsatz in Höhe von rund 233 Mio. Franken. Die weltweit verkauften Produkte werden von diversen Lieferanten aus Europa und Asien produziert und entweder direkt an den Fachhändler oder an das Zentrallager in Wolfertschwenden (DE) transportiert. Die Seile werden ausschließlich in der Schweiz hergestellt. Über 20 000 Rechnungen gingen dort im Jahr 2012 ein; das sind 15 Prozent mehr als im Vorjahr.

Das verursachte nicht nur Arbeit, sondern resultierte in Mahnungen, weil Rechnungen nicht im vorgegebenen Zeitraum bearbeitet und beglichen

wurden. Aus der Not geboren entwickelten die Mitarbeiter eine Schattenbuchhaltung: Um nicht den Überblick zu verlieren und keine Rechnungen zu übersehen, wurden alle Dokumente kopiert und mit dem exakten Status in Excel-Dateien festgehalten. Doch so wäre das nicht mehr lange gut gegangen. »Wir wollten mit einer neuen Lösung die Abläufe transparenter machen, Zeit sparen und Fehlerquoten senken«, fasst Rohr zusammen. Doch welche Lösung sollte es nun sein? Der Chef-Buchhalter hatte da schon eine Idee.

Bewegungsfreiheit und Lastenkontrolle

Christian Rohr entschloss sich, einen alten Faden wieder aufzunehmen. »Vor geraumer Zeit hatten wir Kontakt zu dem Schweizer Systemhaus RR Donnelley und haben uns einen Referenzanwender angesehen, der Lösungen von Basware nutzte«, erinnert er sich. »Doch obwohl es sich auch um ein Bekleidungsunternehmen handelte,



war es schwierig, einen Vergleich zu ziehen. Die Prozesse bei dieser Firma waren einfach ganz anders als bei Mammut.«

Der Bergsportspezialist erhält seine Lieferungen nämlich oft gestückelt, zum Beispiel erst 200 und einige Zeit später 800 Stück. Die zugehörigen Rechnungen sind teilweise 15 Seiten lang und haben dreißig verschiedene Bestellnummern. Eine manuelle Bearbeitung ist bei solchen Abläufen enorm aufwendig. So muss etwa der Wareneingang mit der Bestellung sowie der beiliegenden Rechnung abgeglichen werden. Auch die Beantwortung der Frage, ob die Zahlen mit den Verträgen der Lieferanten konsistent sind, frisst Zeit. Doch Christian Rohr hatte von RR Donnelley und Basware einen guten Eindruck und fasste nun den Entschluss, hier wieder anzuknüpfen.

Gesagt, getan: Im Dezember 2012 fand der Kick-off für die Implementierung statt, und bereits im August ging das System vollständig in Betrieb. Heute nutzen 116 Mitarbeiter in der Schweiz die neue Lösung. Auch in Wolfertschwenden bei Kempten (DE) findet sie Anwendung. Von der dort neu ansässigen Vertriebsgesellschaft aus liefert Mammut in alle Welt. Dort prüfen vier Angestellte Fracht- und Speditionsrechnungen mit der Automatisierungslösung. Das läuft rund – auch dank des Supports durch Rohr und sein Team: Um die Einarbeitung zu erleichtern, erstellten sie eine schriftliche Anleitung und führten persönliche Trainings durch. Der Head of Accounting bilanziert: »Auch Abteilungen wie Marketing und Kommunikation, die eine große Anzahl an Rechnungen bearbeiten müssen, sind zufrieden mit der Lösung.«



Speedklettern durch die Abteilungen

Wie groß die Erleichterung ist, zeigt ein einfaches Zahlenbeispiel: Im Vorfeld machte Christian Rohr sich daran, die Bearbeitungsdauer einzelner Rechnungen zu messen, um Vergleichswerte zu schaffen. Vom Posteingang bis zur physischen Archivierung ergab das 18,6 Minuten pro Rechnung – im Idealfall. Verzögerungen durch Urlaub oder Krankheit blieben hier unberücksichtigt. Mit Basware hat sich nicht nur die Zeit fast halbiert – 11,3 Minuten dauert der Vorgang nun –, sondern auch das Fehlerpotenzial ist gesunken. So sieht der Workflow bei Mammut mit der Automatisierungslösung »Invoice« heute folgendermaßen aus: Sämtliche in der Schweiz eingehenden Rechnungen werden vor Ort gescannt. Liegen die digitalen Dateien vor, tritt »Match« in Aktion und gleicht selbstständig die Rechnungen mit Bestellungen und Verträgen ab. So lässt sich prüfen, ob die Lieferanten alle Dokumente richtig erstellt haben – und ob die vereinbarten Konditionen, die der Bergsportausrüster mit ihnen im Vorfeld verhandelt hat, tatsächlich Anwendung finden.

Sind alle Daten korrekt, lenkt »Invoice« die Rechnungen in den Prüfungs- und Genehmigungsprozess. Die Fachabteilungen erhalten elektronische Benachrichtigungen, in denen sie zur Begutachtung der Rechnungen aufgefordert werden. Mit ein paar Klicks können Anwender sie prüfen, kontieren und genehmigen oder ablehnen. Während dieses Vorgangs haben die Mitarbeiter aus der Buchhaltung jederzeit die Möglichkeit, den Status einzelner Rechnungen einzusehen. So lässt sich auch auswerten, ob manche Dokumente unnötig lange liegen. Ist eine Rechnung schlussendlich genehmigt, schickt die Fachabteilung diese einfach ab – ganz ohne einen Empfänger zu bestimmen, wie es etwa bei E-Mails nötig ist: Die Rechnung gelangt ganz von selbst an die richtige Adresse in der Buchhaltung. Es folgen wenige weitere Maus-klicks und der Geschäftsfall ist verbucht.

Mit den neuen Lösungen ist Mammut auch im Bereich Rechnungsautomatisierung gut für die Zukunft aufgestellt. Und es war höchste Zeit: In etwa dieselbe prozentuale Steigerung des Rechnungsvolumens wird auch für dieses Jahr erwartet, ganze 15 Prozent. Hier bewährt sich die implementierte Software, da sie den zusätzlichen Aufwand reduziert. Christian Rohr ist der Meinung, dass sich die Anschaffung gelohnt hat: »Eine Rechnung mit wenigen Mausclicks genehmigen zu können und nicht mehr physisch befördern zu müssen, ist schließlich eine Vereinfachung.« ■



»Dass wir alle diese Rechnungen manuell bearbeitet haben, bereitete uns teilweise massive Probleme.« Vor allem wenn Quartals- oder Jahresabschlüsse bevorstanden, sind Rohr und seine Mitarbeiter aus dem Accounting durch die einzelnen Abteilungen gelaufen. »Dort haben wir die Rechnungen dann persönlich eingefordert.«

Christian Rohr, Head of Accounting
Mammut Sports Group

Mammut Sports Group

Heute erwirtschaftet die Mammut Sports Group 70 Prozent des Umsatzes im Ausland und erzielt einen Gesamtumsatz, der auf über 233 Millionen Franken angestiegen ist. Ca. 50 Prozent des Umsatzes entfällt auf Bekleidung, ein wichtiges Segment sind jedoch nach wie vor Kletterseile, bei denen Mammut der wohl renommierteste Anbieter am Markt ist.

www.mammut.ch

Foto: »Iceclimbing by Night« von der Mammut Sports Group AG (PHOTOPRESS/Thomas Senf/Mammut)

Der hybride Posteingang

Für die Kommunikation mit Ihnen bevorzugt der eine Geschäftspartner den klassischen Brief, der andere hingegen setzt auf elektronische Kommunikationsmittel. Sie stehen jetzt vor der Herausforderung, beide Eingangskanäle in einen einheitlichen Geschäftsablauf zu integrieren. Dazu ist es unerlässlich, die Eingangspost zu digitalisieren und zu klassifizieren.



CASE STUDY

Stichworte

HYBRIDER POSTEINGANG
KLASSIFIZIERUNG

Branche

Alle

Dienstleistungen und Produkte

Empfang von eingehender Briefpost,
E-Mails und E-Dokumenten

Einführung

Innerhalb von 2 bis 3 Monaten

JEDER KENNT IHN, KEINER WILL IHN!

Jeder kennt ihn, keiner will ihn: den hybriden Posteingang. Heutzutage erreichen uns firmenrelevante Informationen auf den unterschiedlichsten Wegen, sei es in Papierform, als E-Mail oder via Webformular. Die tägliche Herausforderung für jedes Unternehmen besteht darin, diese heterogenen Informationen zu vereinheitlichen und einem elektronischen Prozess zuzuführen.



Die digitale Poststelle empfängt eingehende Korrespondenz in elektronischer und physischer Form und digitalisiert Papierdokumente in ein elektronisches Format. Die relevanten Inhalte werden automatisch erfasst und klassifiziert, damit die Dokumente regelbasiert einem Workflow zugeordnet werden können: Dies kann die E-Mailbox eines Mitarbeiters respektive eines Teams sein oder eine spezialisierte Applikation für die Bearbeitung von Schadenfällen, Anträgen, Kreditorenrechnungen etc.

Genau hier setzen die Dienstleistungen von RR Donnelley an: Sämtlicher Posteingang wird entgegenommen, unabhängig davon, ob Briefpost, E-Mails oder E-Dokumente bei Ihnen eingehen.

Für per Post **eingehende Dokumente** eröffnen wir ein oder mehrere Postfächer für Sie. In unseren Dienstleistungszentren wird die gesamte Eingangspost gescannt, analysiert und interpretiert, das heißt in Geschäftsfälle klassifiziert und für die nachfolgenden Bearbeitungsprozesse bereitgestellt.

Informationen aus **eingehenden E-Mails und E-Dokumenten** werden samt Anhängen in eine einheitliche Struktur gebracht, um sie dann ebenfalls auf Inhalte zu analysieren und klassifizieren.

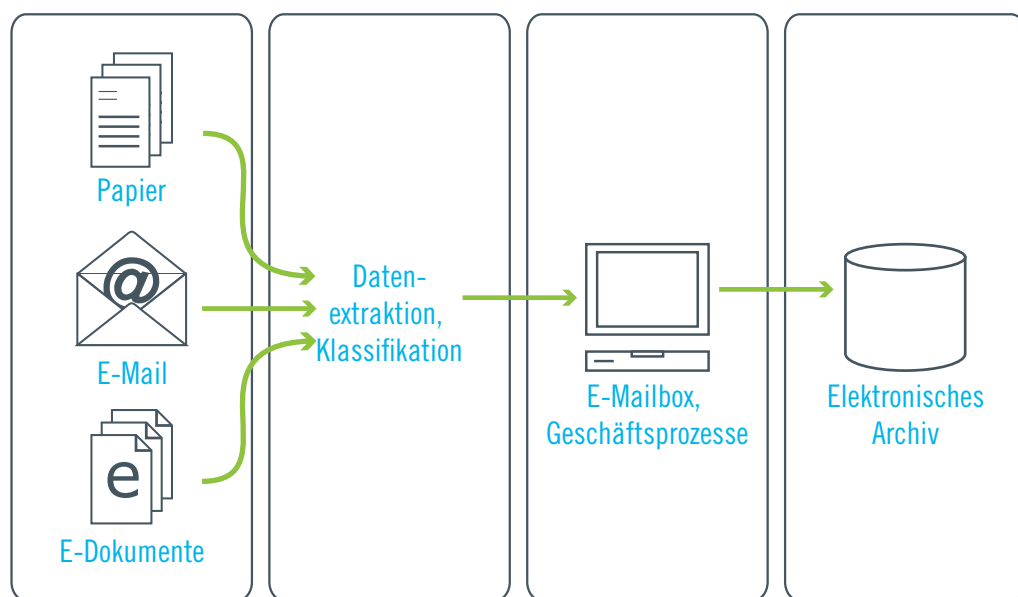
Nach dem Scannen ist die Klassifizierung, also das Erkennen der Dokumentart und deren Inhalte, die Schlüsselkomponente in der elektronischen Postbearbeitung.



Hierfür kommen unterschiedliche Strategien zum Einsatz:

- ❖ **Klassifizierung nach Sprache:** Mittels intelligenter Software kann die Sprache eines Dokumentes identifiziert und beispielsweise einem französisch- oder italienisch-sprechenden Mitarbeiter in den Eingangskorb gelegt werden.
- ❖ **Klassifizierung nach Layout:** Gescannte Korrespondenz oder per E-Mail eingegangene Dokumente lassen sich aufgrund ihres Layouts erkennen, so wird zum Beispiel ein Antrags- von einem Bestellformular unterschieden.
- ❖ **Klassifizierung nach Inhalt:** Über die Schlüsselwörtersuche, wie beispielsweise »Vertrag«, »Reklamation« oder »Anmeldung« werden Schriftstück automatisch identifiziert.

Die Klassifizierung erlaubt die automatische Zuweisung der Korrespondenz an einen nachgelagerten Prozess oder an einen dafür zuständigen Mitarbeiterpool. Dadurch wird beispielsweise die Beantwortung einer Kundenanfrage beschleunigt oder die Durchlaufzeit einer Kreditorenrechnung verkürzt.



Unterschiedlichste Posteingangskanäle werden zu einem Verarbeitungsprozess zusammengefasst

Am Ende des Prozesses werden die Belege in elektronischen Akten (E-Dossiers) zusammengeführt und standortunabhängig online verfügbar gemacht. Mit einer professionellen, elektronischen Archivierung Ihrer Dokumente und Informationen verbessern Sie Ihre Auskunftsbereitschaft gegenüber Kunden, Lieferanten und Auditverantwortlichen. ■

RR Donnelley betreibt Ihre digitale Poststelle und unterstützt Sie bei der Gestaltung der elektronischen Prozesse im Backoffice. Die Digitalisierung Ihrer Altakten, wie zum Beispiel Verträge, Personal- und Versicherungsdossiers sowie deren anschließende Langzeitarchivierung runden das Angebot ab.

Machen Sie sich die Stärken eines global tätigen Unternehmens mit lokalem Support zunutze:

RR Donnelley betreibt Scan Zentren in Zürich und Genf, in Brüssel, Dublin, Düsseldorf, Eindhoven, Lansing, Leicester, Madrid, Paris, Warschau und Wien sowie in Skandinavien und Südeuropa.

www.euromailroom.com



PARTNER

Stichworte

ELEKTRONISCHER HANDELSPLATZ
CONEXTRADE VON SWISSCOM

Branche

Alle

Dienstleistungen und Produkte

Elektronische Rechnungen

RECHNUNGSVERARBEITUNG: ZWEI SPEZIALISTEN SPANNEN ZUSAMMEN

Rechnungseingang über mehrere Kanäle.



Die Digitalisierung erobert seit Jahren alle Bereiche der Wirtschaft, insbesondere gilt dies für den Informationsaustausch. Der Umstellungsprozess ist im Gange, aber noch längst nicht abgeschlossen. Papierbasierende und digitale Verfahren existieren seit Jahren nebeneinander, was sicher noch über einige Jahre so bleiben wird, wobei sich die Gewichte mehr und mehr zum Digitalen verschieben.

Der Austausch von Rechnungen zwischen Unternehmen erfolgt über verschiedene Kanäle: klassisch per gedrucktem Brief, als PDF Datei via Internet oder als strukturierte elektronische Rechnung in speziellen Austauschformaten direkt zwischen Computern. Um optimal arbeiten zu können und für die Zukunft gerüstet zu sein, müssen die Unternehmen auf diese Vielfalt angemessen reagieren und geeignete Prozesse einführen. Es ist sinnvoll, die damit verbundenen technischen und organisatorischen Herausforderungen an einen auf Multi-Channel Lösungen spezialisierten Dienstleister auszulagern und unternehmensintern einen einheitlichen, vollständig elektronischen Prozess zu etablieren.

Die Partner: RR Donnelley und Conextrade von Swisscom

RR Donnelley ist seit vielen Jahren der elektronischen Rechnungsverarbeitung im Markt erfolgreich. Zur Abrundung des Portfolios ging RR Donnelley 2010 eine Partnerschaft mit Conextrade, dem Handelsplatz der Swisscom, ein. Auch Conextrade offeriert Lösungen für die Rechnungsverarbeitung, aber bei gemeinsamen Projekten hat sich gezeigt, dass die Zusammenarbeit den Kunden zahlreiche Vorteile erschließt, indem die spezifischen Stärken jedes Partners besonders zum Ausdruck gebracht werden: Dank ihrer Größe und Bedeutung ist die Swisscom in der ganzen Schweiz bekannt und präsent, außerdem besitzt sie einen großen Kundenstamm und der Name Swisscom steht für vorzügliche Qualität. RR Donnelley bringt



seine spezifische Expertise in den Bereichen Scanning, Dokumentenmanagement und Workflow ein. Zudem kann RR Donnelley als kleines und agiles Unternehmen mit internationaler Aufstellung neben ausgezeichneter Qualität auch Kostenvorteile bieten.

Die gemeinsame Lösung

Conextrade und RR Donnelley offerieren eine Lösung für die Kreditorenrechnungsverarbeitung, bei der Rechnungen über verschiedene Kanäle empfangen werden können: als strukturierte E-Rechnung, als PDF Datei und als Papierrechnung auf dem Postweg. Je nach Eingangskanal erfolgen Entgegennahme und initiale Bearbeitung durch Conextrade oder RR Donnelley. Unabhängig davon, aus welcher Quelle die Rechnung stammt, der Kunde erhält sie in seiner spezifischen Workflow-Anwendung, wobei Prüfung, Archivierung und Bearbeitung gemäß seinen spezifischen Anforderungen erfolgen. Er kann sich also ganz auf die inhaltliche Arbeit konzentrieren und muss sich nicht selbst mit der Komplexität unterschiedlicher Eingangskanäle befassen.



Qualität, Wirtschaftlichkeit und Flexibilität stehen im Fokus der Zusammenarbeit der beiden Dienstleister. Marcel Wildhaber, Market Developer bei Swisscom und der bei Conextrade für die Kooperation mit RR Donnelley zuständige Manager, erklärt, dass sich die Umstellung auf den elektronischen Rechnungsempfang bei vielen Kunden bereits in den ersten Monaten wirtschaftlich auszahlt. Als Schlüssel zum Erfolg nennt er neben dem detaillierten Eingehen auf Kundenbedürfnisse vor allem die Flexibilität des Handelsplatzes Conextrade. Dank kurzer Entscheidungswege und pragmatischem Vorgehen sei es oft möglich, Lösungen innerhalb von wenigen Monaten (Scanning von Papierrechnungen) oder sogar in einem Monat (rein elektronischer Rechnungsaustausch) zu realisieren.

Zufriedene Kunden

Die bisherigen Erfahrungen sprechen für sich: Sehr zufrieden mit der Lösung und den erzielten Einsparungen zeigen sich mehrere namhafte schweizerische Unternehmen, die ihren Kreditorenrechnungseingang teilweise schon seit 2010 via Conextrade und RR Donnelley abwickeln. Zu ihnen gehört unter anderem auch Alpiq InTec, mit jährlich 400 000 Rechnungen.

Die Lösung ist unabhängig von der Branche. Firmen aus Industrie, Finanzwirtschaft, Telekommunikation und Energie bilden momentan den Schwerpunkt. Auch die grenzüberschreitende Zusammenarbeit funktioniert bestens, weil RR Donnelley in fast allen europäischen Ländern präsent ist und dort Eingangrechnungen für ihre Kunden digitalisieren kann. Die weitere Nachbearbeitung kann im Land des Kunden oder an einem kostengünstigeren Standort wie beispielsweise Warschau erfolgen. Selbstverständlich immer unter Einhaltung der lokalen gesetzlichen Anforderungen. Conextrade deckt im elektronischen Bereich in mehr als 50 Ländern die länderspezifischen gesetzlichen Vorschriften umfassend ab.

Die Zukunft

Weitere Firmen zeigen starkes Interesse an der Lösung zur Vereinfachung ihrer Rechnungsverarbeitung, daher wächst die Kundenbasis fortlaufend. Marcel Wildhaber betont, dass auch Firmen mit kleineren Volumina willkommen sind und rasch von der elektronischen Rechnungsstellung profitieren können. Dank dem breiten Portfolio an Lösungen von Conextrade macht die Umstellung auf elektronische Rechnungen bereits ab einigen hundert Rechnungen jährlich Sinn. Auf längere Sicht, so Wildhaber, sei eine massive Verschiebung von der Papier- zu elektronischen und PDF Rechnungen zu erwarten. Er prognostiziert den Rückgang des Papieranteils innerhalb von 5 Jahren auf weniger als 25 Prozent und sieht die E-Rechnung und PDF Rechnung als klare Gewinnerinnen dieses Wandels.

Sowohl RR Donnelley als auch Conextrade sind starke, am Markt etablierte Unternehmen und ihre Kooperation ist langfristig angelegt. Kunden können somit sicher sein, dass die einmal realisierte Lösung dauerhaft betrieben wird und sie nicht mit unerwarteten Wechseln des Anbieters konfrontiert werden. ■



Marcel Wildhaber, Market Developer bei Swisscom prognostiziert:

»In fünf Jahren wird der Anteil an Papierrechnungen voraussichtlich auf ein Viertel des heutigen Volumens zurückgehen.«

Handelsplatz Conextrade

Der Handelsplatz Conextrade von Swisscom ist die Drehscheibe für die Beschaffung von Produktions- und Verbrauchsgütern ebenso wie für alle Rechnungsprozesse. Er ermöglicht einer Vielzahl von Anwendern, von den Vorteilen der elektronischen, unternehmensübergreifenden Prozessabwicklung zu profitieren. Damit können Sie Ihre Prozesse hinsichtlich Zuverlässigkeit und Durchlaufzeiten verbessern und Ihre Kosten drastisch senken.

www.handelsplatz.conextrade.com

innova

ausgezeichnet versichert

CASE STUDY

Stichworte

ELEKTRONISCHER POSTEINGANG
KLASSIFIZIERUNG

Branche

Versicherungen

Dienstleistungen und Produkte

Taggleiche Verarbeitung der
eingehenden Kundenpost

Einführung

2013

WIE DIE EINGANGSPOST SELBSTÄNDIG ZU IHREM SACHBEARBEITER FINDET

innova Versicherungen hat Ende 2013 einen neuen Prozess zur digitalen Bearbeitung ihrer eingehenden Kundenpost eingeführt.



Dokumente erreichen eine Firma heute auf unterschiedlichen Wegen. Sei es klassisch als Briefpost, sei es als E-Mail. Letztere oft auch mit Anhängen. Die eingegangenen Dokumente lassen sich zwar meist in wenige vorhersehbare Kategorien einteilen (Rechnungen, Anfragen, Mitgliedsanträge, Kündigungen etc.), der Variantenreichtum verunmöglicht aber eine sofortige vollautomatische Weiterverarbeitung. Um die Dokumente dennoch rasch und effizient in die jeweiligen Prozesse einspeisen zu können, müssen sie zunächst aufbereitet werden.

Der Krankenversicherer innova hat Ende 2013 einen neuen Prozess zur nahezu vollständig digitalen Bearbeitung seiner eingehenden Kundenpost eingeführt. Hierfür wurde von RR Donnelley ein Prozess realisiert, der eingehende E-Mails und Papierpost integriert, wobei die Dokumente in Deutsch, Französisch oder Italienisch verfasst sein können. E-Mails werden direkt vom Mailserver ausgelesen und automatisch nach relevanten Informationen durchsucht, hierzu zählen etwa Versicherungsnummern, Name und Adresse von Patienten und Leistungserbringern (Ärzte, Spitäler, Therapeuten etc.). Neben der eigentlichen E-Mail werden auch allfällige Anhänge in gleicher Weise untersucht, wobei neben Text- und PDF Dateien auch Microsoft Office Formate gelesen werden können.

Papierdokumente werden von innova-Mitarbeitenden vorsortiert, mit einem spezifischen Deckblatt versehen und dann an RR Donnelley zur Weiterverarbeitung weitergeleitet. Hier werden sie

gescannt, mittels OCR aufbereitet und – genau wie bei den E-Mails – gezielt nach Schlüsselinformationen durchsucht. Das System ist in der Lage, zahlreiche vorher mittels Beispieldokumenten »trainierte« Dokumententypen vollautomatisch zu unterscheiden (Rechnungen, Arztberichte etc.) und in Abhängigkeit hiervon gezielt nach spezifischen Informationen zu suchen. So wird beispielsweise bei einer Rechnung der Gesamtbetrag gesucht, bei einem Arztbericht hingegen nicht. Derzeit sind sechzig verschiedene Dokumententypen definiert, die jeweils in bis zu zehn Unterkategorien aufgeteilt sind. Abhängig vom Inhalt wird ein Dokument in der Folge einem von sechs möglichen Empfängern zugeordnet.

Die automatische Dokumentenanalyse ist sehr leistungsfähig, trotzdem sind eine manuelle Kontrolle und gegebenenfalls Nachbearbeitung der Dokumente erforderlich. Hierbei vergleicht eine erfahrene Fachperson die automatisch extrahierten Daten mit dem gescannten Bild bzw. der E-Mail. So kann sie zum Beispiel eine fehlende ergänzen oder eine falsch erkannte Versicherungsnummer korrigieren.

Äußerst hilfreich ist die Einbindung von Datenbanken, die aktuelle Vertragsdaten, Patientenstammdaten, Leistungserbringer und anderes bereitstellen. Wird etwa eine Patientenummer angegeben, ergänzt das System in Sekundenbruchteilen die fehlenden Daten im Erfassungsformular und reduziert so den manuellen Aufwand.



Außerdem werden fehlerhafte Eingaben von Anfang an vermieden, was den Prozess enorm beschleunigt und ein Höchstmaß an Datenqualität garantiert.

Durchschnittlich bearbeitet RR Donnelley täglich ca. 500 Dokumente für innova. Dank des extrem leistungsfähigen Prozesses und der hervorragenden Softwareunterstützung kann eine Person

bis zu 3 Dokumente pro Minute bearbeiten. Wenn die Erfassung beendet ist, steht das Dokument innert einer Stunde auf dem Server zur Weiterverarbeitung durch innova zur Verfügung. Die Papierdokumente werden von RR Donnelley jeweils drei Monate aufbewahrt und dann sicher vernichtet, sofern sie nicht zwischenzeitlich nochmals benötigt wurden. ■

BRUNO HÄHNI, VERANTWORTLICHES GESCHÄFTSLEITUNGSMITGLIED BEI INNOVA, UND MARTIN KÜNG, LEITER INFORMATIK, ERLÄUTERN DAS PROJEKT UND SEINE HINTERGRÜNDE

EHRGEIZIGE AUFGABENSTELLUNG

Primäres Ziel des Projekts war es, den Prozess zur Bearbeitung der Kundenkorrespondenz ganzheitlich zu optimieren. Bis anhin wurde eingehende Post der Kunden von den Mitarbeitenden ausschließlich in Papierform bearbeitet und erst zum Schluss gescannt, um sie digital zu archivieren. Somit konnte innova nur sehr begrenzt von Vorzügen elektronischer Dokumente profitieren. Der anfangs Dezember 2013 eingeführte neue Prozess basiert auf der in der schweizerischen Versicherungsbranche weitverbreiteten Swiss Health Platform (SHP) der Centris AG, Solothurn. Die von RR Donnelley realisierte und betriebene Scanningkomponente speist digitalisierte Dokumente und extrahierte Daten in diese Workflow-Lösung ein und legt so die Basis für den konsequenten Ersatz von Papier durch digitale Daten.

ERFOLGREICHE UMSETZUNG

Bruno Hähni betont, dass mit dem neuen Prozess die Arbeitseffizienz erhöht werden konnte: Dokumente bzw. extrahierte Daten sind stets an denjenigen Arbeitsplätzen verfügbar, wo sie benötigt werden. Auch wenn mehrere Personen oder gar verschiedene Teams in einen Fall involviert sind, müssen weder Kopien angefertigt noch Papiere transportiert werden. Die umständliche Arbeit mit Papierstapeln gehört damit der Vergangenheit an. Außerdem kann der Zugriff auf digitale Daten besser geregelt und kontrolliert werden, als dies bei Papierdokumenten je möglich wäre. Vorteilhaft ist auch, dass Mitarbeitende und Management nun stets einen genauen Überblick über den Arbeitsprozess und den Fortschritt jedes einzelnen Falls haben. Die Akzeptanz des neuen Prozesses und der veränderten Arbeitsweise durch die ca. 60 involvierten Mitarbeitenden sei gut, so Hähni. Dies zeige sich insbesondere an den raschen Fortschritten beim Erlernen des Systems und der gesteigerten Produktivität.

WEITERENTWICKLUNG GEPLANT

Für die nähere Zukunft möchte innova zunächst das Erreichte im täglichen Betrieb stabilisieren und die Qualität weiter optimieren. Langfristig sehen Hähni und Küng weiteres Entwicklungspotenzial: So könnte die Vermeidung der dem Scanningprozess vorgelagerten Dokument-Triage die Durchlaufzeit nochmals verkürzen. Hierzu wäre unter anderem die Erkennung der Dokumenttypen und -inhalte weiter zu optimieren. Eine vollständig automatisierte Erkennung aller Dokumenttypen dürfte allerdings wegen der enormen Vielfalt kaum machbar sein, sodass immer ein gewisser manueller Arbeitsanteil verbleiben wird. Insgesamt soll jedoch ein noch höherer Automatisierungsgrad erreicht und die Verarbeitung beschleunigt werden, was auch dem Kundenservice zugutekäme. innova kann hierbei auf den guten Erfahrungen des bisherigen Projekts aufbauen.

GUTE ZUSAMMENARBEIT MIT SPEZIALISTEN

Die Zusammenarbeit mit RR Donnelley, welche für das Scanning verantwortlich zeichnet, beurteilen Hähni und Küng positiv. »Angesichts des komplexen Gesamtprojekts mit diversen Komponenten war Risikominimierung ein Schlüsselfaktor für eine erfolgreiche Einführung. Mit RR Donnelley hatten wir bereits in früheren Projekten erfolgreich zusammengearbeitet und kannten die Firma als renommierten und erfahrenen Anbieter von Scanninglösungen. Wir sind sowohl mit der Zusammenarbeit im Projekt als auch mit der laufend steigenden Qualität der gelieferten Lösung und der Dienstleistungen zufrieden«, so Hähni. Er lobt auch das attraktive und im Vergleich mit anderen Offerten sehr konkurrenzfähige Gesamtpaket, das RR Donnelley angeboten hatte. ■



Bruno Hähni, Leiter Bereich Ressourcen, Mitglied der Geschäftsleitung



Martin Küng, Leiter Informatik

innova Versicherungen

Die innova Versicherungen AG ist ein unabhängiger, national tätiger Personenversicherer. Das Versicherungsangebot umfasst Kranken- und Unfallversicherungen für Privatkunden und Unternehmen. innova zeichnet sich durch eine überdurchschnittliche Dienstleistungsqualität und bedürfnisorientierten Produktlösungen wie der Krankenzusatzversicherung für Nichtraucher oder Lohnausfallversicherungen für KMU und Berufsverbände aus.

www.innova.ch

Foto: Antoine Jourdan beim Surfen in Nicaragua



INTER-
VIEW

Stichworte
BEGEISTERTER SURFER,
MOUNTAINBIKER UND
TOURENSKIFAHRER

DAS ERFOLGSREZEPT DER FRANZÖSISCHEN SCHWEIZ

Interview mit Antoine Jourdan, RR Donnelley Sales Manager Suisse Romande.



Unsere geschäftliche Entwicklung im deutschsprachigen Raum – also in Deutschland, Österreich und der Schweiz – ist sehr erfreulich. Ähnlich große Erfolge können wir auch in der französischen Schweiz verbuchen. In den vergangenen Monaten konnten wir dort viele Neukunden gewinnen. Mehr über die Gründe für diesen Erfolg erfahren Sie in unserem Interview mit Antoine Jourdan.

In den vergangenen Monaten haben sich viele Unternehmen in der französischen Schweiz für unsere Lösungen entschieden.

Mit zunehmendem Wettbewerb kommt einer Prozessoptimierung und somit einer Kostensenkung eine immer größere Bedeutung für die Unternehmensstrategie zu. In diesem Kontext erstaunt es nicht, dass mehr und mehr Unternehmen ihre Einkaufs- und Zahlungsprozesse (sowie in größerem Umfang auch ihre Beschaffungsprozesse) optimieren wollen. Die Mehrzahl der multinationalen Unternehmen ist in diesem Bereich bereits gut aufgestellt und arbeitet daran, diese Praktiken beispielsweise mit Hilfe von Shared Services zu vereinheitlichen. Kleine und mittlere Unternehmen benötigen allerdings Lösungen nach Maß, um sich von althergebrachten manuellen Prozessen lösen zu können.

Dank der durch die Büros in Genf und Fribourg gegebenen festen Verankerung in der französischen Schweiz kann RR Donnelley gut auf die Bedürfnisse und Erwartungen der regionalen Unternehmen eingehen. Zudem hat sich RR Donnelley dank sehr attraktiver Angebote für multinationale Unternehmen auch auf europäischer Ebene etabliert.



Die Kombination aus regionalen und internationalen Angeboten verschafft uns einerseits große Glaubwürdigkeit und andererseits fundierte Kenntnisse bewährter Verfahren. Schließlich sind wir eines der wenigen Unternehmen in der französischen Schweiz, das den ganzen Purchase-to-Pay-Prozess komplett als Outsourcing-Lösung anbieten kann. Die Kosten sind somit im Vorfeld zu 100 Prozent planbar.

All dies sind die Schlüsselfaktoren für unseren derzeitigen Erfolg.

Wer sind die Kunden, die sich zuletzt für RR Donnelley entschieden haben?

Wir werden demnächst eine Lösung für Alpiq implementieren. Alpiq gehört zu den großen Energieversorgungsunternehmen der Schweiz. Im Zuge der Deregulierung des Energiemarktes wird der Wettbewerb härter, und dem Markt steht ein grundlegender Wandel bevor. In diesem Kontext sind durch Kostensenkungen, die Bündelung von Dienstleistungen und auch durch das Outsourcing von nicht strategischen Tätigkeiten Wettbewerbsvorteile möglich.

Alpiq hat sich daher für das Outsourcing der Bearbeitung von Kreditorenrechnungen entschieden und diese Aufgabe uns anvertraut. Wir übernehmen die Annahme, Bearbeitung und die Durchführung des Prüfprozesses für alle eingehenden Rechnungen von Alpiq.

Das geschieht momentan auf nationaler Ebene, es ist jedoch nicht auszuschließen, dass wir uns auf unser internationales Angebot stützen, um Alpiq diese Dienstleistung auch für all ihre anderen Filialen in Europa anzubieten.

Darüber hinaus sind wir in allen Arten von Branchen vertreten. Vor kurzem hat sich zum Beispiel eine Kantonalbank entschieden, ihren Purchase-to-Pay-Prozess vollständig auszugliedern und an RR Donnelley abzugeben. Dieser Entscheidung lagen hauptsächlich allerdings eher Konformitätsgründe als Kostensenkungen zu Grunde.

Wie schätzen Sie das allgemeine Marktpotenzial der französischen Schweiz insbesondere für RR Donnelley ein?

Es ist ein großes Potenzial vorhanden, da eine Prozessoptimierung nie beendet ist. Der Digitalisierung von Rechnungen folgt unmittelbar die Frage nach der Art der Rechnungsübermittlung – im PDF-Format oder in Form von E-Rechnungen (zum Beispiel mittels EDI-Verfahren).

Derzeit konzentrieren wir uns einerseits auf die Digitalisierung von Dokumenten und Rechnungen und andererseits auf die Optimierung des Geschäftsverkehrs zwischen Unternehmen. Der erste Markt besitzt zwar noch Potenzial, befindet sich jedoch im steten Rückgang, letzterer wird unser Markt der Zukunft sein.

Was machen Sie in Ihrer Freizeit, wenn Sie nicht gerade unterwegs sind und Kunden besuchen?

Wenn ich in der Schweiz bin, mache ich hauptsächlich Bergsport: ich fahre im Winter Tourenski und im Sommer Mountainbike. Was mich aber am meisten bereichert, sind Reisen und das Surfen, was sich beides perfekt miteinander kombinieren lässt. ■



Antoine Jourdan auf dem Mountainbike am Grammont in der Schweiz



Antoine Jourdan, RR Donnelley Sales Manager Suisse Romande

Antoine Jourdan ist verantwortlich für die geschäftliche Entwicklung in der französischen Schweiz. Zu seinen Aufgaben gehören Beratungstätigkeiten für verschiedene Kunden und Partner sowie die Leitung von Projekten.



PRODUCT

Stichworte

INFORMATIONEN FINDEN
AUTOVERVOLLSTÄNDIGUNG
VOLLTEXTSUCHE
COMPLIANCE

Branche

Alle

Dienstleistungen und Produkte

Unternehmensweite Dokumenten-
verwaltung

Einführung

2014

FINDEN IST DAS NEUE SUCHEN: ENAIO® 8.0

Mit der neuen Version hat das Berliner Softwarehaus OPTIMAL SYSTEMS seine ECM-Suite nicht nur konsequent weiter verbessert, sondern ist auch neue Wege gegangen. Die Umbenennung von OSIECM zu enaio® ist dabei die offensichtlichste Veränderung. Erfahren Sie mehr über die Neuerungen der Version 8.0: enaio® – das wahre ECM. Einfach. Unternehmensweit.



Ergonomie, Benutzerfreundlichkeit, Integrationsfähigkeit sind – neben dem mobilen Arbeiten die grundlegenden Bausteine, die beim Entwickeln der Softwareversion 8.0 hinterfragt, analysiert und optimiert wurden. Das Motto »Finden ist das neue Suchen. Einfach. Unternehmensweit.« spiegelt die Schwerpunkte von enaio® in der Version 8.0 optimal wider: Informationen im Unternehmen schnell und sicher zu finden, transparent zu verwalten, gezielt zu verteilen und reversionssicher zu archivieren – wann und wo auch immer.

Es war immer schon eine Stärke der ECM-Lösungen von OPTIMAL SYSTEMS, einen direkten Zugriff auf alle E-Mails, Briefe, Angebote oder Rechnungen zu einem Kunden oder Geschäftsvorgang zu ermöglichen. Informationen offenbaren erst dann ihren wahren Wert, wenn sie schnell

gefunden und vor allem dem passenden Kontext zugeordnet werden können. Mit enaio® wird das Eintauchen in die Informationswelt des Unternehmens nun noch einmal erheblich vereinfacht. Die zahlreichen Innovationen werden Anwender schneller zum Ergebnis führen, wenn sie zum Beispiel alle



Daten und Dokumente zu einem bestimmten Kunden oder Geschäftsvorgang benötigen. Die neue Benutzeroberfläche in frischem, zukunftsweisendem Design ist besonders übersichtlich gestaltet. Der intuitive Zugang führt den Anwender direkt zu den wichtigsten Funktionen. Die grundlegend neue Aufmachung betrifft alle Bereiche, insbesondere Funktionsleisten, Arbeitsbereiche und Symbole.



Autovervollständigung & Facettierung

Unter den Modifikationen, die bei einer Informationssuche im ECM-System unterstützen, sind zum Beispiel Features, wie die Autovervollständigung in Suchfeldern oder auch die Präsentation von Ergebnissen einer Volltextsuche in unterschiedlichen Darstellungsweisen. Durch die neue Autovervollständigungsfunktion werden bereits bei der Eingabe eines Suchbegriffes, etwa in Indexdatenfelder, Listen oder die Volltextsuche, passende Vorschläge gemacht. Optimierungen in der Handhabung der Anwenderoberfläche durch bessere Anordnungen der Funktionen und Fenster helfen zusätzlich, die gesuchte Information schneller zu finden.

Sucht ein Nutzer im Informationspool zum Beispiel nach Inhalten zum Stichwort »Compliance«, wird die Trefferliste unter Umständen sehr viele verschiedene Ergebnisse anzeigen – womöglich zu viele, um sich schnell einen Überblick zu verschaffen. Da hilft die neue Facettierung – damit lässt sich die Trefferliste filtern und deutlich reduzieren. Weniger genaue Treffer bzw. Kategorien werden per Mausklick einfach ausgeblendet. Unterstützt wird die Volltextsuche durch die Anzeige sogenannter Snippets – Kurztexte, die das Finden des gesuchten Dokuments/Inhalts beschleunigen.

Wie hieß nochmal ...? – Informationen leichter finden

Die Funktion »Meinten Sie« schlägt Ihnen zu eingegebenen Suchbegriffen ähnliche Suchbegriffe vor und hilft damit zum Beispiel Tippfehler zu vermeiden. Die Funktion »Ähnliche Dokumente« sucht Dokumente, die einem von Ihnen markierten Dokument ähneln bzw. die sich inhaltlich mit ähnlichen Sachverhalten beschäftigen. Künstliche Intelligenz

kennzeichnet die Funktion »Assoziierte Begriffe«. Damit werden Begriffe angezeigt, die mit dem von Ihnen angegebenen Suchbegriff in Zusammenhang stehen. So finden Sie erstaunliche inhaltliche Querbezüge zwischen Dokumenten. Mit der Filterfunktion »Liste filtern« lässt sich eine lange Trefferliste auf die Treffer einschränken, die den gesuchten Begriff enthalten. Die Funktion steht in enaio® ebenfalls im Workfloweditor und Workflowadministrator bereit.

Alles im Blick – optimierte Vorschau, smarte Details

Die neue Inhalts- und Detailvorschau kombiniert einfache Übersichtlichkeit mit präzise ineinandergreifenden Funktionen. Die Aufmerksamkeit des Anwenders wird so auf das Wesentliche gelenkt, relevante Informationen sind leichter erkennbar, die Arbeit geht einfacher und schneller von der Hand. Neben den Indexdaten bietet die Vorschau einen schnellen Überblick über schon erledigte sowie noch aktive Workflows, Notizen und die Historie der Bearbeitung. Sie schlägt damit eine Brücke vom Dokumentenmanagement hin zur Prozesssteuerung. Der Tab mit den Notizen erlaubt außerdem weitere Interaktionsmöglichkeiten: Mit einem Klick können zum Beispiel neue Notizen hinzugefügt werden. Das neue, reduzierte Design gewährt außerdem einen gezielten Blick auf das Dokument mit den benötigten Informationen. Wie aus den Vorgängerversionen gewohnt, können in enaio® die beiden Vorschaufenster nebeneinander und auf einem zweiten Bildschirm angezeigt werden. So haben Sie alle wichtigen Informationen immer im Blick. Die Inhaltsvorschau unterstützt alle gängigen Dateiformate, auch E-Mails und deren Anlagen.



Verbesserte Usability

Das reduzierte, ruhige Flat-Design macht die Benutzeroberfläche des enaio® deutlich übersichtlicher und ist intuitiver zu bedienen. Die Inhalte, die Basis des Dokumentenmanagements, rücken wieder stärker in den Mittelpunkt. Einfache Daten, vor allem aber komplexe Vorgänge werden transparenter und leichter fassbar – dank intuitiver Navigation und kontextbezogener Menüsteuerung.



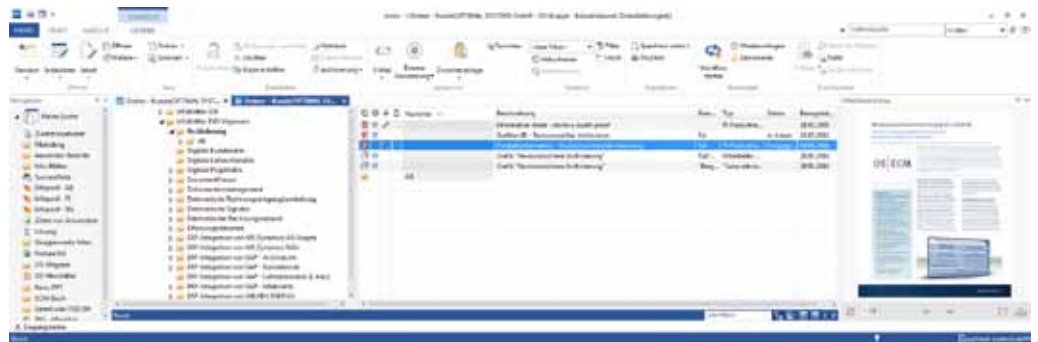
Ein wichtiges Element für das Arbeiten mit enaio® ist das Menüband, welches im Hinblick auf Ergonomie und Usability grundlegend überarbeitet wurde. Auf Basis der Ergebnisse umfangreicher Analysen und Tests wurde unter anderem die Sortierung der Schaltflächen so angepasst, dass sie optimal mit den Arbeitsgewohnheiten korrespondiert. Das Menüband stellt sich individuell auf den Kontext ein, in dem der Anwender gerade arbeitet. Funktionen erscheinen in Ihrem Menüband erst dann, wenn sie benötigt werden. Für eine übersichtlichere Oberfläche lassen sich weniger häufig benötigte Funktionen einfach ausblenden. Das neue Design findet sich auch bei den mitgelieferten enaio®-Add-ins für Microsoft Office wieder, damit Sie als Anwender von einem einheitlichen Look-and-Feel profitieren. Standardisierte Konfigurationen (Benutzerprofile) können verteilt bzw. verwaltet werden. So kann für jeden Anwender die Benutzeroberfläche mit genau den Funktionen eingerichtet werden, die zu ihm passen.

Leichter mobil arbeiten

Mitarbeiter sind nicht nur mobiler als früher, sie sind auch anspruchsvoller, was das mobile Arbeiten selbst betrifft. Der Informationsfluss von Mensch zu Mensch sollte stets erhalten bleiben – unabhängig von Arbeitsort, Arbeitszeit und ohne Einbußen in Funktionalität und Sicherheit. Der enaio® Webclient und die mobile DMS-App von



OPTIMAL SYSTEMS für iOS und Android werden der strategischen Bedeutung des mobilen Arbeitens wie nie zuvor gerecht. Mitarbeiter haben dank ortsunabhängigen Zugriffsmöglichkeiten immer und überall die richtigen Informationen zur Hand – auf Reisen, bei Kundenterminen, Serviceeinsätzen – weltweit, zu jeder Zeit. Praktische Funktionserweiterungen für die Offlinenutzung/den Flugmodus erlauben das produktive Arbeiten auch dann, wenn Sie im Flugzeug sitzen oder die Netzanbindung nicht funktioniert. Mit der neuen Softwareversion 8.0 macht das Arbeiten auch unterwegs Spaß – enaio® ist leichter, flüssiger, mobiler. ■



Intuitiv zu bedienende Benutzeroberfläche von enaio®



Die Bundesverwaltung der Schweiz entscheidet sich für Billexco

Die Bundesverwaltung ist seit Anfang Juni 2014 Mitglied der Billexco-Community. Damit können rund 80 Verwaltungseinheiten ihre Rechnungen neu auch als PDF-Datei empfangen. Ziel der Bundesverwaltung ist es, möglichst viele elektronische Rechnungen zu erhalten, um so Effizienzvorteile zu realisieren.

www.billexco.com

RASANTES WACHSTUM

SERVICE

Rechnungsversand in der Online-Community.



»Billexco – The billing exchange community« ist eine internationale Online-Community für Firmen zum einfachen und sicheren Austausch von Rechnungen als PDF, wobei die Einhaltung der gesetzlichen Vorschriften für den Vorsteuerabzug gewährleistet ist. Zur Teilnahme reicht die übliche PC-Infrastruktur: Computer mit Internetanschluss, PDF-Reader, für Rechnungssteller zusätzlich eine Möglichkeit zum Speichern von Dateien im PDF-Format, etwa mittels Microsoft Office oder eines kostenlosen Programms. Jede Firma kann sich innert weniger Minuten online anmelden und ist sofort zur Teilnahme bereit. Alle Mitglieder können einander als Rechnungssteller und/oder als Rechnungsempfänger einladen. Eine Beziehung entsteht allerdings erst nach Bestätigung durch den Eingeladenen, sodass keinerlei Missbrauch möglich ist.

Rechnungssteller können über die Billexco-Website »www.Billexco.com«, per E-Mail sowie mittels SFTP (für größere Rechnungsmengen) ihre Rechnungen hochladen. Die PDF-Dateien werden dann von Billexco digital signiert und somit rechtsgültig. Rechnungsempfänger werden per E-Mail informiert. Sie können dann auf der Billexco-Website ihre Rechnungen herunterladen und weiterverarbeiten, auch ein direkter Empfang per E-Mail sowie ein Download über SFTP sind möglich. Beruhigend: Upload und Download sind stets mittels 256-bit SSL Verschlüsselung geschützt.

Billexco bietet verschiedene Abonnements an, um unterschiedliche Bedürfnisse bezüglich Service und Rechnungsmenge optimal abzudecken. Die Preismodelle sind auf der Billexco-Webseite detailliert dargestellt, generell liegen die Preise für die Übermittlung einer Rechnung in jedem Fall unter den entsprechenden Portokosten für eine Papierrechnung.

Das Netzwerk

Billexco ist seit 2010 in Betrieb und seither rasant gewachsen – mit 30 bis 50 Prozent pro Jahr! Derzeit sind ungefähr 7 000 Mitglieder registriert, darunter 200 große Unternehmen, wie Alpiq InTec, Charles Vögele, Die Mobiliar, Pilatus Aircraft, PwC (PricewaterhouseCoopers) und Swiss, um nur einige zu nennen. Nach einer Anfangsphase, in der viele Mitglieder nur mit ihren jeweiligen Kunden bzw. Lieferanten Beziehungen unterhielten, entfaltet nun das Konzept der Community seine volle Wirkung und es entsteht ein echtes Netzwerk mit gegenwärtig ca. 16 000 Beziehungen. ■

Stichworte

BILLEXCO KUNDEN SIND:

- ❖ ALPIQ INTEC
- ❖ CHARLES VÖGELE
- ❖ COFELY
- ❖ DIE MOBILIAR
- ❖ KUONI TRAVEL
- ❖ MANOR
- ❖ PILATUS AIRCRAFT
- ❖ PLANZER TRANSPORT
- ❖ PWC
- ❖ ROMANDE ENERGIE
- ❖ SCHWEIZERISCHE BUNDESVERWALTUNG
- ❖ SWISS INTERNATIONAL AIR LINES

Branche

Alle

Dienstleistungen und Produkte

Empfang von PDF Rechnungen

Einführung

2010



SERVICE

SPRACHE: DER SCHLÜSSEL ZUR GEWINNOPTIMIERUNG

Stichworte

5 000 ÜBERSETZER
140 SPRACHEN

Produkte und Dienstleistungen

Translation Management Software

Gegründet

1989

Vom Herzen Europas aus die Welt vernetzen.



Der Ruf der Schweiz als eines der reichsten Länder der Welt und Wirtschaftsstandort von Weltrang beruht auch auf der Schweizer Leidenschaft für Qualität. Nur das Beste ist gut genug in einem Land, das alles dafür einsetzt, unter den weltweit wettbewerbsfähigen Volkswirtschaften eine führende Position einzunehmen.

In dieser Volkswirtschaft laufen die Kommunikationswege zwischen internationalen Unternehmen zusammen. Die Globalisierung ist nicht aufzuhalten und führt zu immer mehr grenzüberschreitenden Aktivitäten und Interaktionen. Das bedeutet auch, dass Übersetzungen ein unverzichtbares Instrument geworden sind: der Schlüssel zum Gewinnwachstum für Unternehmen aller Größenordnungen, die in der Schweiz tätig sind.

Die Sprache Ihres Kunden sprechen

Der alte Spruch »alle sprechen Englisch« stimmt nicht mehr bzw. ist nicht mehr relevant, wenn er es denn je gewesen ist. Im heutigen globalen Wirtschaftsumfeld, in dem das Internet eine zunehmend zentrale Rolle für das Wachstum spielt, ist die Kommunikation mit Ihren Kunden – und vielleicht wichtiger noch: mit Ihren potenziellen Kunden – in deren eigener Sprache nicht nur ein Entgegenkommen, sondern ganz einfach ein Muss.

Aufbauend auf seiner 30-jährigen Erfolgsgeschichte in der Schweiz bietet RR Donnelley seinen Kunden nun landesweit einen erstklassigen Übersetzungsservice auf der Grundlage eines einzigartig leistungsfähigen, äußerst flexiblen Übersetzungsmanagementsystems (Translation Management System), mit dem Sie zugleich Geld sparen, wie auch verdienen.

RR Donnelley Language Solutions wurde 1989 gegründet und hat sich seitdem zu einem weltweit führenden Anbieter von Sprachlösungen entwickelt, der Dienstleistungen für 96 Prozent der Fortune 1 000-Unternehmen auf der ganzen Welt erbringt. Mit unserer Fachkompetenz und langjährigen Erfahrung in zahlreichen Branchen, z.B. Einzelhandel, Reisen, Biowissenschaften und Fertigung, bieten wir unseren Kunden Zugang zu mehr als 5 000 professionellen Sprachexperten.



Eine herausragende Lösung für Ihre herausragenden Angebote

In einem zunehmend unübersichtlichen Markt herauszuragen, stellt eine große Herausforderung dar. Im Zuge der immer stärkeren Globalisierung kann dies erhebliche Sorgen bereiten. Ein Markenimage und einen Unternehmensauftritt aufzubauen, die sich von allen anderen unterscheiden und über Grenzen hinweg einheitlich sind, ist eine sehr komplexe Aufgabe, die ein tief greifendes Verständnis der sprachlichen und kulturellen Feinheiten eines jeweiligen Landes erfordert.

Unsere Sprachlösungen bieten Antworten auf diese Herausforderungen. Wir bieten nicht nur die Übersetzung von gedruckten und webbasierten Kommunikationsunterlagen, sondern setzen eine eigens entwickelte Sprachtechnologie ein, die durch Sprachdienstleistungen von Experten ergänzt wird. Auf diese Weise können wir Ihnen ein Komplettpaket auf dem neuesten Stand der Technik anbieten.



Ihre Vorteile im Überblick

Umfassende Übersetzungsdienstleistungen

Unsere hoch qualifizierten Übersetzer beherrschen mehr als 140 Sprachen und Dialekte. Viele von ihnen sind darüber hinaus Experten in spezifischen Branchen.

Diese professionellen Sprachdienstleister bieten Ihnen umfassende Übersetzungsdienstleistungen. Sie übersetzen Ihre Botschaft nicht nur korrekt, sondern berücksichtigen auch die feinen Nuancen, die es in jeder Sprache gibt. Es sind

genau diese kulturellen Nuancen, die dafür sorgen, dass nicht einfach nur Informationen übermittelt werden, sondern ein tatsächlicher, verbindlicher Austausch mit Ihrer Zielgruppe stattfindet.

MultiTrans: Einfache Lösung für einen komplexen Prozess

Das Programm, das unserer einzigartigen, leistungsfähigen Lösung zugrunde liegt, ist das innovative modulare Übersetzungsmanagementsystem MultiTrans. Es wurde in unserem Technologie- und Übersetzungsfachzentrum in Ottawa, Kanada, entwickelt und gehört weltweit zu den Top 3 solcher Art von Programmen.

Übersetzung ist ein komplexer Prozess, bei dem eine große Anzahl von Variablen eine Rolle spielen. MultiTrans wurde entwickelt, um diesen Prozess zu vereinfachen. Und da ein einziges Konzept nicht für alle Fälle geeignet ist, bietet das Programm eine vollständig flexible modulare Lösung, die an Unternehmen jeder Art und Größe angepasst werden kann. Anders ausgedrückt: Es ist voll und ganz auf die Bedürfnisse Ihrer Organisation zugeschnitten.

Wie das funktioniert

Ohne allzu sehr in die technischen Details zu gehen: MultiTrans verwaltet, sichert, automatisiert und überprüft Ihren gesamten Übersetzungsprozess in einer Art und Weise, die auf Ihre spezifischen Ziele zugeschnitten ist. Es stellt die Verbindung zwischen Ihren gesamten Übersetzungsressourcen, Verfahren und Mitwirkenden her und stellt Kunden, Projektmanagern und Sprachexperten maßgeschneiderte Benutzeroberflächen zur Verfügung.

Zu den vielen Vorteilen von MultiTrans gehört auch, dass es extrem einfach zu bedienen ist, störungsfreie Abläufe ermöglicht und vollständig maßgeschneiderte Lösungen für jedes einzelne Übersetzungsprojekt von Anfang bis Ende bietet.

Das System sorgt auch für eine nahtlose Datenmigration und geht dann noch einen wichtigen Schritt weiter. Dank der einzigartigen Übersetzungsverwaltungstechnologie speichert es zuvor bereits übersetzte Inhalte in einer kundenspezifischen Datenbank. Diese Inhalte werden anschließend weiterverwendet, wodurch Sie Zeit und Geld sparen und zugleich die Übersetzungsqualität verbessern.

Kurz gesagt, MultiTrans bietet durchgängig alle Vorteile, die Ihnen in Ihrer gesamten Lieferkette für Übersetzungen von Nutzen sind. Dadurch sparen Sie Zeit und Geld, vermeiden Störungen und können sich somit ganz auf das Wachstum Ihres Geschäfts konzentrieren.

Um das Bild abzurunden, stehen Ihnen unser Kundendienst und unsere technischen Teams zur Verfügung und bieten Ihnen individuellen Support, wann immer Sie ihn benötigen – rund um die Uhr, unabhängig von Ihrem weltweiten Standort. ■

Ein Blick auf die Zahlen

- ❖ 85 Prozent der Internetnutzer sprechen kein Englisch
- ❖ Geschätzte Verluste in Großbritannien aufgrund eines ausschließlich englischsprachigen Ansatzes: 48 Mrd. GBP

Weitere Informationen

Weitere Informationen darüber, wie RR Donnelley Language Solutions Sie dabei unterstützen kann, Ihr Potenzial voll zu nutzen, finden Sie auf unserer Website:

www.rrdonnelley.com/language-solutions

SWICA ist eine der führenden Kranken- und Unfallversicherungen der Schweiz mit rund 1,3 Millionen Versicherten und 27 500 Unternehmenskunden, die ihren Kunden dauerhaft finanzielle Sicherheit und eine optimale medizinische Versorgung bei Krankheit, Unfall und Mutterschaft bietet.

www.swica.ch



CASE STUDY

Stichworte

ELEKTRONISCHER MAILROOM
KOSTENGUTSPRACHEN
LEISTUNGSPOST

Branche

Krankenversicherungen

Dienstleistungen und Produkte

Digitalisierung, Klassifizierung und OCR

Einführung

2014

SWICA DIGITALISIERT KOMPLETTEN POSTEINGANG

SWICA ist eine der größten Krankenversicherungen der Schweiz. Um ihre etwa 1,3 Millionen Versicherten zu betreuen, ist naturgemäß eine umfangreiche Korrespondenz notwendig. Die Eingangspost erreicht eine Größenordnung von über 4 Mio. Papierdokumenten jährlich. Hierzu gehören etwa Rechnungen von Ärzten und Krankenhäusern, Kostengutsprachen für Behandlungen und vieles mehr.



Um diese enorme Menge effizient bewältigen zu können, hat SWICA RR Donnelley beauftragt, einen sogenannten »Mailroom« für sie zu schaffen, der die Annahme, Digitalisierung und Klassifizierung der Eingangspost übernimmt. Die aufbereiteten Dokumente werden den zuständigen Mitarbeitenden von SWICA so zur Verfügung gestellt, dass sie in die jeweiligen Prozesse nahtlos integriert sind und die Zuordnung zum betroffenen Kunden bereits erfolgt ist.

Der Gesamtprozess gliedert sich in mehrere Schritte:

1. Bei den Außenstellen eintreffende Papierpost wird von den Mitarbeitenden vorsortiert. Sogenannte »Leistungspost« (etwa Spital- und Arztrechnungen) sowie Kostengutsprachen werden per Post zu RR Donnelley nach Urdorf gesandt. Alle anderen Dokumente werden zunächst noch wie gewohnt in den Außenstellen bearbeitet. Diese Vorsortierung entfällt im weiteren Verlauf des Projekts, sobald der »Mailroom« alle anfallenden Dokumentklassen verarbeiten kann. Dann wird die gesamte Briefpost direkt an den »Mailroom« geschickt, der Prozess weiter optimiert und die Mitarbeitenden entlastet.
2. Im »Mailroom« werden die Papierdokumente digitalisiert und mittels OCR bearbeitet. Zentral ist hierbei die Erkennung der jeweiligen Dokumentklasse (etwa »Kostengutsprache«) sowie des Versicherten. Letzteres erfolgt typischerweise anhand von Nummern und/oder Namen auf den Dokumenten. Um die Trefferquote und die Qualität der Ergebnisse zu verbessern, werden die erkannten Daten mittels einer Datenbank der Versicherten abgeglichen.



3 Für jedes Dokument wird eine PDF Datei mit dem zugehörigen Bild sowie eine XML-Datei mit den extrahierten Informationen erzeugt. Diese Dateien werden auf einen Server bei SWICA übertragen und stehen dann für die Weiterverarbeitung zur Verfügung. Anhand von Dokumentklasse und Versichertennummer wird jedes Dokument automatisch dem zugehörigen Prozess zugeordnet und dort mit weiteren Informationen verknüpft. RR Donnelley stellt in ihrem »Mailroom« sicher, dass alle Dokumente, die morgens eingetroffen sind, noch am selben Tag bearbeitet und zu SWICA übertragen werden. Die Papierdokumente werden nach Ablauf der jeweiligen Aufbewahrungsfristen gemäß ISO-Richtlinien der Vernichtung zugeführt, die digitalen Daten werden zugriffsüberwacht, sodass der Datenschutz erheblich verbessert worden ist.

Die Systeme sind so ausgelegt, dass sie die Erkennung der Dokumentklassen anhand der eingelieferten Dokumente »erlernen«. Damit wird neben einer hohen Erkennungsrate auch die nahtlose Integration neuer Dokumentklassen sichergestellt. Bei durchschnittlich mehr als 15 000 Dokumenten pro Tag gibt es auch einzelne Problemfälle. Diese werden automatisch erkannt und können von speziell geschultem Personal von SWICA klassifiziert werden, ohne dass eine gesonderte Behandlung der Papierdokumente erforderlich ist.

Der »Mailroom« wird seit November 2013 stufenweise eingeführt, um in Zukunft den gesamten Schriftverkehr von SWICA zu verarbeiten. Zu Beginn wurden lediglich Rechnungen sowie Kostengutsprachen berücksichtigt. Bis zum Ende des Projekts kommen die übrigen Dokumentklassen hinzu und die digitalen Eingangskanäle – wie beispielsweise E-Mails – werden ebenfalls integriert. ■

DAS PROJEKT »SWICA«

HERR LEWERING, AUF DEN ERSTEN BLICK WIRKT DER »MAILROOM« FÜR SWICA WIE EINE VARIANTE ÄHNLICHER LÖSUNGEN, DIE RR DONNELLEY BEREITS FÜR ANDERE KUNDEN REALISIERT HAT. WAS MACHT DIESES PROJEKT DENN SO SPEZIELL?

Stephan Lewering: Zunächst einmal ist SWICA eine heterogene, regional weitverzweigte Organisation. Bislang bekommen die einzelnen Außenstellen ihre Post direkt zugestellt. Allein die Neuorganisation des Posteingangs mit anschließender Digitalisierung stellt organisatorisch eine enorme Herausforderung dar. Hinzu kommen die notwendige Einbeziehung von SWICA-Mitarbeitern durch entsprechende Kommunikationsmaßnahmen, die Dokumentation der Prozesse und vieles mehr. Die Art, wie der damit einhergehende Kulturwandel innerhalb von SWICA angenommen und umgesetzt wird, ist vorbildlich.

INWIEWEIT KONNTEN SIE DABEI AUF BESTEHENDE STRUKTUREN BEI SWICA AUFBAUEN?

Um mit unserem Projekt erfolgreich zu sein, mussten die Prozesse seitens SWICA natürlich neu definiert und dokumentiert werden. Als positiver Nebeneffekt konnten so auch immer wieder Verbesserungspotenziale genutzt werden: Unter anderem haben wir eine mehrstufige Validierung zur Verbesserung der Datenqualität eingeführt. Es kommt vereinzelt vor, dass unsere Mitarbeiter nicht das Detailwissen haben, um einem bestimmten Dokument die korrekte Dokumentklasse zuzuweisen. Dann wird es inklusive der

von uns bereits erfassten Informationen an Spezialisten bei SWICA weitergeleitet, die die Klassifizierung vollenden.

Dies geschieht ganz am Anfang der Verarbeitung eines Dokuments, womit eine optimale Datenqualität für den reibungslosen Ablauf über die ganze Prozesskette garantiert ist.

DER »MAILROOM« BERÜCKSICHTIGT AUSSCHLIEßLICH KONVENTIONELLE EINGANGSPOST AUF PAPIER. WIE GEHEN SIE MIT DER STÄNDIG MEHR ZUNEHMENDEN MENGE ELEKTRONISCH EINTREFFENDER DOKUMENTE UM?

Das »Mailroom«-Projekt wird kontinuierlich ausgebaut. Wir fügen schrittweise weitere Dokumentklassen hinzu. Dabei ist die Digitalisierung der Papierpost nur der erste Schritt. Auch digital eingehende Dokumente, wie Online-Formulare oder E-Mails, müssen klassifiziert werden. Damit wird der gesamte Dokumenteneingang in einer konsistenten Lösung erfasst, unabhängig von Inhalt und Medium.

SIND SIE IM VERLAUF DES PROJEKTS AUCH AUF UNERWARTETE PROBLEME GESTOSSEN?

Eigentlich nicht. Sicherlich ergibt sich in Projekten immer wieder Unerwartetes. Durch die enge und ideenreiche Zusammenarbeit im Projektteam haben sich daraus aber nie Probleme ergeben. Dies im Übrigen gerade dadurch, dass im Projektplan genügend Reserven für Unvorhergesehenes berücksichtigt worden sind. Vernünftig, wenn man Neuland betritt. ■

INTERVIEW



Stephan Lewering, Projektleiter bei RR Donnelley

Stephan Lewering als Projektleiter mit der Einführung des SWICA-»Mailrooms« betraut worden. Er zeichnet verantwortlich für die Koordinierung der Abläufe bei RR Donnelley in Abhängigkeit zum Projektplan und den organisatorischen Prozessen von SWICA.

Alpiq InTec

Die Alpiq InTec Gruppe ist mit rund 4 600 Mitarbeitenden in den Bereichen Gebäudetechnik und -management sowie der Energieversorgungs- und Verkehrstechnik tätig und an über 80 Standorten in der ganzen Schweiz vertreten. Ungefähr 1 200 Mitarbeitende müssen Rechnungen kontrollieren und visieren.

www.alpiq-intec.ch



CASE STUDY

Stichworte

400 000 EINGANGSRECHNUNGEN
12 000 LIEFERANTEN
14 GESELLSCHAFTEN
80 FILIALEN

Branche

Energieservice

Dienstleistungen und Produkte

Multi Channel Rechnungsempfang
Kreditoren Workflow
Archivierung

Einführung

Ende 2012

WENIGER ARBEIT UND MEHR GELD IN DER KASSE

Was früher über 20 Tage dauerte, ist heute in gut 5 Tagen erledigt und bringt jährlich Einsparungen in sechsstelliger Höhe. Die Alpiq InTec hat ihre Rechnungsverarbeitung automatisiert.



Wie in vielen mittelgroßen Unternehmen verlief der Rechnungsverarbeitungsprozess auch bei Alpiq InTec bis vor Kurzem noch größtenteils manuell. Über 300 000 Rechnungen von rund 12 000 Lieferanten erreichten jährlich die Eingangspost der rund 80 Filialen aller 14 Gesellschaften in der Schweiz. Heute sind es bereits über 400 000 Rechnungen, Tendenz steigend. »Der Verarbeitungsaufwand war einfach zu hoch. Bei der Erfassung schlichen sich Fehler ein, die Bearbeitung der Mahnungen war aufwendig und immer wieder mussten Papierrechnungen in Filialen nachgefragt oder in einzelnen Fällen beim Lieferanten nachbestellt werden. Auch ein zentraler Zugriff fehlte und oft kursierten Mehrfachkopien in unterschiedlichen Abteilungen«, fasst Heinz Rhyner, Leiter Finanz- und Rechnungswesen der Alpiq InTec Gruppe, die damalige Situation zusammen. Der Finanzchef errechnete, dass der Firma dadurch jährlich ein beträchtlicher Skontoverlust entstand. Ein starkes Argument für die Suche nach einer neuen Lösung.

Externe und interne Sicht

Für die Erarbeitung des Pflichtenhefts engagierte Alpiq InTec einen externen Experten. Auf die Frage an Heinz Rhyner, ob er dies rückblickend wieder so machen würde, kommt ein klares Ja. »Die Sicht von außen auf die Prozesse, auf die Anforderungen der Abteilungen und auf die Softfaktoren war wertvoll und brachte uns an vielen Stellen schneller weiter«, erklärt er. Aber auch die Zusammensetzung des Teams und die Unterstützung der Geschäftsleitung seien für den Projekterfolg entscheidend gewesen. Zudem müsse man sich frühzeitig überlegen, welche neuen Aufgaben die Mitarbeitenden in der Administration übernehmen können, wenn ein Großteil des Rechnungsverarbeitungsaufwands entfällt.

»Wir haben bewusst Leute aus dem operativen Bereich mit an Bord geholt. Sie kannten die alltäglichen Herausforderungen im Umgang mit Lieferantenrechnungen, konnten an den richtigen Stellen Rückfragen platzieren, wichtige Hinweise liefern



und die Stimmung bei den Mitarbeitenden im Hinblick auf die Veränderung abholen«, führt Heinz Rhyner aus. Vor allem Letzteres sei mitentscheidend für die Akzeptanz einer neuen Lösung: »Ist diese nicht gewährleistet, entsteht ein hohes Risiko zum Scheitern«, sagt er.

Start ins Rennen

Den Projektstart bildeten drei eintägige Workshops, die innerhalb von zehn Tagen abgeschlossen waren. Im Ersten standen die Zielsetzung, die Projektbegrenzung, das Enterprise-, Content- und Dokumenten-Management-System, die Erfolgsfaktoren und mögliche Hindernisse im Vordergrund. Auch Fragen zur Make-or-Buy-Strategie und zur Archivierung wurden geklärt, Lösungsszenarien entwickelt sowie eine Anforderungsliste für die Top-10-Anbieter erstellt. Der zweite und dritte Tag diente zur Verfeinerung der Lösungsszenarien, zur Klärung wichtiger Fragen, zum Abschluss des Pflichtenhefts und zur definitiven Auswahl der Lösungsanbieter. Zur Präsentation möglicher Lösungen wurden anschließend insgesamt acht Anbieter eingeladen, wovon vier in die engere Wahl kamen und zwei den definitiven Zuschlag erhielten.

Zwei sind besser als einer

Dass sich Alpiq InTec für die Kombination zweier Lösungsanbieter, Swisscom IT Services und RR Donnelley, entschied, ist nicht nur auf die passendste und flexibelste Lösung zurückzuführen. Sie bietet auch Sicherheit, denn beide Unternehmen könnten das gesamte Lösungspaket alleine anbieten, sind gut im Markt verankert und weisen entsprechende Referenzen aus. Zudem profitiert

Alpiq InTec damit von der Kombination der Stärken beider Unternehmen. »Mit den für uns erarbeiteten Angeboten erhielten wir auch die Sicherheit, auf die richtigen Partner zu setzen«, erläutert Heinz Rhyner und ergänzt: »Das ist ein wichtiger Faktor bei IT-Projekten. Sowohl in Bezug auf die Lösung als auch auf den Anbieter. Das hat sich bewährt.« Swisscom und RR Donnelley arbeiteten von Beginn an gut zusammen und stimmten sich aufeinander ab. Jeder konzentrierte sich auf seinen Teil und sorgte parallel dafür, dass die Schnittstellen reibungslos funktionierten – obschon die beiden ursprünglich separat angefragt wurden. Denn erst im Laufe der Evaluation kristallisierte sich heraus, dass eine Kombination in dieser Form die beste Lösung darstellt.

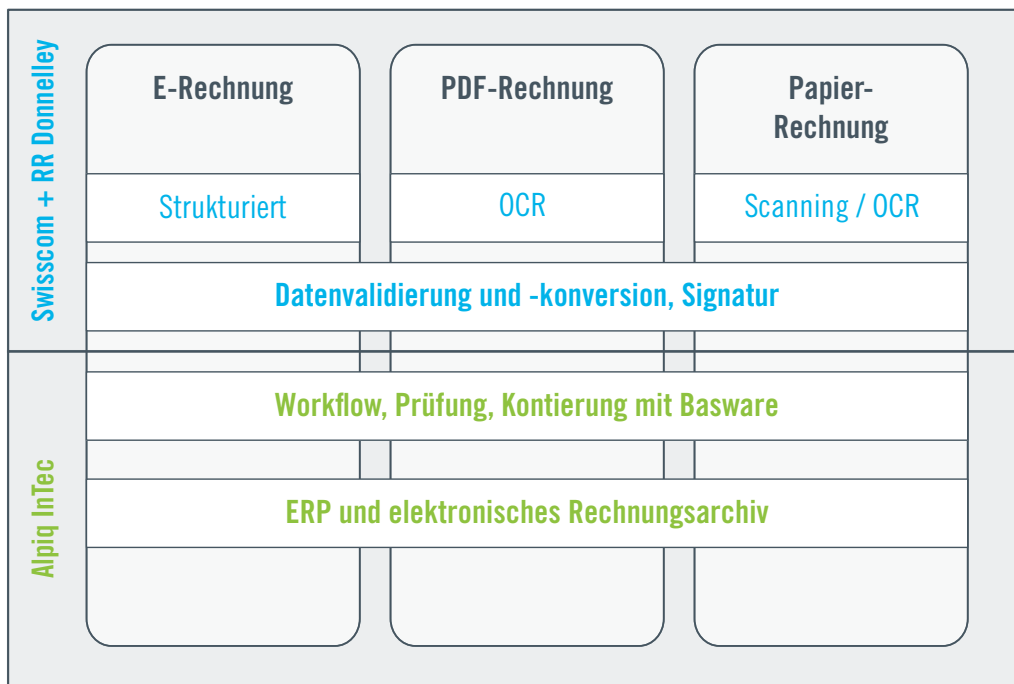
Drei Eingangskanäle, ein Prozess

Ob elektronisch, als PDF oder auf Papier: Bei allen drei Eingangskanälen werden die Rechnungen rechtskonform dem systembasierten, automatisierten Verarbeitungsprozess übergeben (vgl. Grafik unten). Mitarbeiter werden per E-Mail über zu kontrollierende Rechnungen informiert und greifen dann via eingebetteten Link über das Workflow-Tool direkt auf die bereits validierte Rechnung zu, können die Kontierung vervollständigen und die Rechnung entweder freigeben oder, wenn es das elektronisch hinterlegte interne Genehmigungsverfahren verlangt, an die entsprechende Stelle weiterleiten. Der nächste Schritt ist die automatische Übergabe zur Zahlung ins ERP-System und dann ins Archiv. Seit der Einführung dieser Lösung wird nur noch ein elektronisches Archiv betrieben, was zusätzlich Kosten spart.



»Wir wollten einen einheitlichen, mit klaren Zielen definierten Rechnungs-verarbeitungsprozess über die ganze Alpiq InTec Gruppe. Das haben wir geschafft.«

Fazit von Heinz Rhyner, Leiter Finanz und Rechnungswesen der Alpiq InTec Gruppe



Drei Eingangskanäle – Ein Verarbeitungsprozess



Fazit: Gelungene Einführung

Nebst der projektbegleitenden Kommunikation der einzelnen Phasen erstellte Alpiq InTec ein Mitarbeitervideo, worin der Vorsitzende der Geschäftsleitung persönlich den Nutzen für die Firma aufzeigt und in einer einfachen und verständlichen Schulung über die Einzelheiten des neuen Rechnungsverarbeitungsprozesses aufklärt. Auch die Lieferanten wurden informiert und finden auf der Website unter www.alpiq-intec.ch/e-invoicing detaillierte Informationen über die Rechnungsadressen und -kanäle sowie die notwendigen Referenzangaben auf der Faktura.

2013 wurden rund 380 000 Lieferantenrechnungen verarbeitet, davon ca. 10 Prozent elektronisch, 5 Prozent als PDF und 85 Prozent auf Papier. Das Ziel: Die papierbasierten Rechnungen sollen bis zum Jahr 2016 weniger als 50 Prozent ausmachen. ■

DAS PROJEKT »ALPIQ INTEC«

DIE AUFGABE

Elektronische Verarbeitung von 400 000 Kreditorenrechnungen jährlich – vom Eingang bis zur Bezahlung

SOFTWARE

- ❖ Basware (Rechnungsworkflow)
- ❖ OPTIMAL SYSTEMS (Archivsystem)

DREI EINGANGSKANÄLE

- ❖ Papierrechnungen im Scanningcenter von RR Donnelley
- ❖ PDF-Rechnungen via Rechnungsportal Billexco.com
- ❖ E-Rechnungen via Swisscom-Handelsplatz Conextrade

PROJEKTDAUER

8 Monate

ERGEBNISSE

- ❖ ROI unter 12 Monaten
- ❖ Lieferantenrechnung wird innert 5 Tagen verarbeitet
- ❖ Durchgängig nachvollziehbarer und protokollierter Prozess
- ❖ Revisions sicheres Archiv mit Direktzugriff aus SAP bis auf Belegebene
- ❖ Kontrollierter, einheitlicher Rechnungsfluss und Freigabeprozess
- ❖ Massiv tiefere Prozesskosten, effizientere Prozesse ■



Liebe Geschäftspartnerin
Lieber Geschäftspartner

Herzlichen Dank für Ihr Vertrauen,
Ihre Treue und die wertvolle Zusammen-
arbeit.

Die Wirtschaft ist laufend in
Bewegung und ist es gut zu wissen,
dass wir auf verlässliche Partner
zählen dürfen.

Wir freuen uns, auch in Zukunft unser
Wissen und Können für Sie einzuset-
zen!

Ihre RR Donnelley

RR Donnelley Schweiz
In der Luberzen 17
CH-8902 Zürich-Urdorf
T: +41 44 735 33 11
www.rrdonnelley.ch

RR Donnelley Suisse
Route des Jeunes 59
CH-1211 Genève-Carouge
T: +41 22 308 68 10
www.rrdonnelley.ch

RR Donnelley Österreich
Opernring 1, Stg. R, 3. Stock
AT-1011 Wien
T: +43 1 585 31 90-0
www.rrdonnelley.at

RR Donnelley Deutschland
Prinzenallee 1
DE-40549 Düsseldorf
T: +49 211 538 197-0
www.donnelley.de

RR Donnelley
Document Solutions
Al. Jerozolimskie 56C
PL-00-803 Warszawa
T: +48 22 820 93 00
www.edokumenty-rrd.pl

Seit Januar 2016 ist RR Donnelley Schweiz
Tessi document solutions Switzerland



tessi document solutions

www.tessi-solutions.ch



RR DONNELLEY



© RR Donnelley, Januar 2015