

# Effiziente Bearbeitung von Dienstleistungsrechnungen

## Management bei hohem Aufkommen

GYULA BRAJER

Im Zusammenhang mit Fahrzeug-Leasing-Verträgen entstehen über die Jahre häufig Rechnungen in großen Mengen. Der nachfolgende Praxisbericht macht am Beispiel von Fuhrparkmanagement deutlich, wie sich diese Papierflut mit einer IT-Lösung effizienter bearbeiten und archivieren lässt.

Die ungarische Tochtergesellschaft von Leaseplan, ein Unternehmen, das die längerfristige Vermietung von Kraft- und Nutzfahrzeugen weltweit betreibt, entschied sich vor wenigen Jahren, eine IT-Lösung für die Rechnungsbearbeitung einzusetzen. Oft gestaltete es sich schwierig, bei dem hohen Rechnungsaufkommen den Überblick zu behalten. Auto-Leasing-Verträge über einen Zeitraum von vier bis fünf Jahren führen zu einer beträchtlichen Zahl eingehender Rechnung, die unverhältnismäßig viel Papier verbrauchen und das Archiv belasten. Im Rahmen einer Ausschreibung entschied man sich für ein Enterprise-Content-Management-System (ECM). Diese Lösung verbindet eine elektronische, digitale Archivierung von Dokumenten mit dem elektronischen Management dieser Dokumente. Dazu gehört beispielsweise, diese automatisch an Abteilungen weiterzuleiten sowie darin enthaltene Fristen zu überwachen. Entscheidend war: Das System der Wahl ermöglicht flexible sowie individuell anpassbare Arbeitsabläufe und bietet eine mehrsprachige Oberfläche an, die sich individuell an die Anforderungen und Prozesse des Fuhrparkspezialisten anpassen lässt.

Die wichtigste Anforderung an die neue Lösung bestand in der effizienteren Bearbeitung von Dienstleistungsrechnungen. Das bisherige Verfahren,

um diesen „Papierberg“ zu prüfen, zu genehmigen und zu verarbeiten, war nicht durchgängig nachvollziehbar. Immer wieder wurde nach unauffindbaren Rechnungen gesucht. Gefordert war daher ein System, das den Gang jeder Rechnung im Unternehmen dokumentiert und jeden Bearbeitungsschritt nachvollziehbar macht.

### Effiziente und flexible Abläufe

Das Ziel war also, die Bearbeitung der Rechnungen deutlich zu vereinfachen und zu beschleunigen. Außerdem stellte sich die Aufgabe, die Bearbeitungsprozesse zu standardisieren, zu automatisieren und damit sicherer zu gestalten. Zwischen einer zentralen Fahrzeug-Datenbank in Irland und dem lokal installierten Enterprise-Resource-Planning-System (kurz ERP-System), das sämtliche Geschäftsprozesse im Unternehmen unterstützt, sollte ein reibungsfreier Datenaustausch stattfinden, zusätzlich Engpässe in der Rechnungsbearbeitung identifiziert und der Zeitaufwand für jeden Bearbeitungsschritt messbar werden. Darüber hinaus galt es, künftig doppelte Dateneinträge auszuschließen.

Die flexible Erweiterbarkeit des Systems ermöglicht, wachsende Dokumentenmengen und zusätzliche Geschäftsfelder mittel- und langfristig

effizient zu bearbeiten. Dank des integrierten Dokumenten- und Wissensverwaltungssystems lässt sich sowohl auf alle elektronisch gespeicherten Informationen zugreifen wie auch innerhalb des gesamten Unternehmens alles schnell finden. Durch seine Funktionsvielfalt macht das ECM-System jede einzelne Information in Dokumenten per elektronische Wissensdatenbank zugreifbar.

Entscheidend für die Wahl des zentralen ECM- und Archiv-Systems war die Flexibilität dieser Lösung. Leaseplan Hungary evaluierte insgesamt sieben Archivsysteme. Dabei standen die Gesamtkosten (Total Cost of Ownership, TCO), die Sicherheits- und Berechtigungsverfahren und die Zukunftssicherheit im Mittelpunkt. Die gewählte Lösung ließ sich fast vollständig mit ihren Individualisierungs- und Customizing-Funktionen an die Anforderungen des Unternehmens anpassen. Damit sank der Test- und Implementationsaufwand erheblich.

### Elektronisches Archiv

Die erste Phase bei der Einführung umfasste die Bearbeitung von Dienst-

DER AUTOR:

Gyula Brajer,  
Budapest/Ungarn,

ist seit 1996 Chief Information Officer (CIO) bei der ungarischen Tochtergesellschaft der Leaseplan Corporation.



E-Mail: [gyula.brajer@leaseplan.hu](mailto:gyula.brajer@leaseplan.hu)

leistungsrechnungen sowie die Ausarbeitung von Kunden- und Lieferantenverträgen. Höchste Priorität hatte wegen der großen Anzahl die Optimierung bei der Rechnungsbearbeitung. Sämtliche Eingangsrechnungen lassen sich nun elektronisch archivieren und digital erfassen. Der Workflow berücksichtigt hierbei die individuellen Formate, in denen Kunden ihre Rechnungen an die Leasing-Gesellschaft schicken.

Für den Finanz- und Zahlungsverkehr nutzt die ungarische Tochter von Leaseplan eine Datenbank, ein sogenanntes Nols-System, das sich in einem irischen Datenzentrum befindet. Die Daten zu Kunden und Fahrzeugen sowie bezüglich der Erlaubnis zur Durchführung von Dienstleistungstätigkeiten übernimmt die ECM-Lösung aus dieser Datenbank und verarbeitet sie innerhalb des Rechnungsfreigabeprozesses.

Das Nols-System greift als Backend-Lösung auf eine IBM-DB2-Datenbank zurück. Über eine ODBC<sup>1)</sup>-basierte Datenverbindung lassen sich zahlreiche Tabellen aus dem System automatisch offline im Archiv synchronisieren. Trotz beschränkter Bandbreiten und damit langsamer Netzwerkkommunikation erfolgt dieser Datenaustausch effizient und schnell.

### Automatisierte Rechnungsfreigabe

Abhängig vom Kunden, erreichen die Leasing-Gesellschaft Rechnungen unter anderem gesammelt in CSV<sup>2)</sup>-Dateien. In diesem Fall stoppt das System und überwacht das Einscannen aller zugehörigen Papierrechnungen. Es informiert den Kunden, falls die Papierrechnungen nach Ablauf der vereinbarten Zeit nicht vorliegen. Fehlen zu Papierrechnungen CSV-Daten, meldet es das selbstverständlich. Liegen die Rechnungsdaten elektronisch vor, übernimmt sie das Archivsystem in unterschiedlicher Form:

- 1) Open Database Connectivity (ODBC).
- 2) Comma-separated values (CSV).

- ▶ als CSV-Dateien mit den Angaben zu mehreren Rechnungen,
- ▶ als einzeln elektronisch per E-Mail übermittelte Rechnungen im PDF-Format und
- ▶ als herkömmliche Rechnungen per Post in Papierform.

Letztere werden eingescannt und weiterverarbeitet. Dazu gehören die Mehrwertsteuerabrechnung, der Abgleich des Rechnungsbetrags mit dem Vertrag sowie die Vervollständigung von Fahrzeugdaten. Danach gehen die Daten an die zuständige Abteilung zur Überprüfung der verrechneten Leistungen, es findet ein Abgleich mit dem Fahrzeugstatus statt, und jede berechnete Position erhält einen Abnutzungsschlüssel. Alle diese Schritte geschehen ebenfalls vollautomatisch. Um jede Eingabe auf Plausibilität und Richtigkeit zu prüfen, vergleicht das System die ursprünglich gespeicherten Genehmigungsunterlagen mit den Fahrzeugdaten in der Datenbank. Etwaige besondere Vereinbarungen mit Kunden, wie etwa zu Wartungskosten, zeigt es ebenfalls an. Erfordert es hierfür weitere Angaben, wartet die Verarbeitung deren Eingabe ab.

### Zeitgewinn und weniger Fehler

Die eingesparte Zeit bildet dabei nur einen Aspekt von vielen ab; Eingabefehler kommen beispielsweise nicht mehr vor, die hingegen bei der manuellen Erfassung von Rechnungsdetails fast immer passieren. Alle Vorgänge wurden standardisiert und lassen sich revisionssicher archivieren. So können zum einen Compliance-Vorschriften umgesetzt und zum anderen alle Vorgänge jederzeit und vollkommen transparent nachverfolgt werden.

Aus Nols übermittelt das ECM-System die Daten zur Buchung des ERP-Systems an die Finanzbuchhaltung. Gleichzeitig kontrolliert es alle Rechnungen. Vor dem Abschluss überprüft das System den Zahlungstatus der Rechnung und beendet den

Prozess erst nach Zahlungseingang. Bevor es eine Rechnung freigibt, durchläuft sie jedoch zahlreiche Verifikationsprozesse. Diese hängen unter anderem ab von Rechnungsart und Rechnungsbetrag, und hier wird automatisch festgelegt, ob die Rechnung von einer oder mehreren Personen freizugeben ist.

### Prozessautomatisierung

In einem zweiten Schritt erfolgte eine weitere Automatisierung des Systems: Auf Basis der Positionsbezeichnung und des Fahrzeugzustands schlägt es die Werte für den Abnutzungsgrad jeder berechneten Position vor. Das macht die bisherige manuelle Zuweisung solcher Daten bei Rechnungen, die im CSV-Format eintreffen, überflüssig. Mithilfe von Werten, die zu einem Wartungspartner individuell gespeichert sind, errechnet das ECM-System anschließend den Wert, wodurch sich auch hier die manuelle Eingabe erübrigt. Der Wert wird anhand der Fahrzeugdaten auf Plausibilität geprüft. Passt alles, läuft der Freigabeprozess weiter. Hegt das System Zweifel, gibt es entsprechende Meldungen aus und fordert eine manuelle Prüfung und Eingabe an.

Bei der Änderung oder dem Abschluss von Kunden- oder Lieferantenverträgen, leitet das ECM-System diese Informationen an die für Prüfung und Genehmigung zuständigen Mitarbeiter weiter. Die Lösung archiviert nicht nur Dokumente, sondern gewährleistet über standardisierte Prozesse eine umfassende Kontrolle der Arbeitsabläufe. Das System informiert zu jeder Zeit über den aktuellen Bearbeitungsstatus und darüber, wer gerade ein Dokument oder einen Vertrag bearbeitet.

### Schnelligkeit und Kostenersparnis

Die Papierdokumente erhalten vor dem Scannen Strichcodes. Das System erfasst den Strichcode sowie das Ar-

chivfach, in dem sich das Papierdokument ursprünglich befunden hat. Auf diese Weise lässt sich jedes Dokument seinem ursprünglichen Lagerplatz im Archiv zuordnen. Aktuell verarbeitet das System jährlich rund 50 000 Rechnungen und 600 000 Positionen; 60 bis 70 Prozent davon kommen in elektronischer Form herein.

Mehr freie Kapazitäten, schnellere Arbeitsabläufe und beträchtliche Einsparungen – diese Vorteile wurden mit dem ECM-System erreicht. Die Beschäftigten der Buchhaltungs- und Finanzabteilung verfügen nun über freie Kapazitäten, die sie inzwischen für andere Aufgaben nutzen. Rechnungen lassen sich schrittweise zurückverfol-

gen, zusätzliche Kosten aufgrund verspäteter Zahlungseingänge entfallen, und der Genehmigungsprozess wurde deutlich beschleunigt. Darüber hinaus ermöglicht die gestraffte Bearbeitung der Geschäftsvorfälle einen effizienteren Informationsaustausch mit den Kunden und damit eine höhere Servicequalität und Kundenorientierung. ◀