

Interaktion zwischen Finanz- und Einkaufsprozessen

An der Prozessoptimierung führt kein Weg vorbei

Die Versicherungsbranche befindet sich im Wandel. Nicht nur die Reform der Alterssicherungssysteme und des Gesundheitswesens, sondern auch immer mehr Anbieter sowie steigende Ansprüche seitens der Kunden stellen die Unternehmen vor neue Herausforderungen. Dabei spielt auch die Effizienz der internen Prozesse eine entscheidende Rolle. Die Prozessautomatisierung hat, wie aktuelle Studien zeigen, bei den Versicherern zurzeit höchste Priorität.

Allerdings lässt der Aufwand zur Integration von Individualsoftware einige Firmen vor dieser Aufgabe zurückschrecken. Etwa drei Viertel der Befragten gaben an, dass sie in der mangelnden Leistungsfähigkeit und Zuverlässigkeit sowie in der Komplexität des Projektes Schwierigkeiten bei der Umsetzung sehen (IDC). Laut einer Umfrage der Capgemini aus dem Jahre 2006 sehen Versicherungsunternehmen durch den zunehmenden Wettbewerbsdruck und kritische Verbraucher nicht nur Vor-

teile in einer Produkt- und Servicedifferenzierung, sondern besonders in der Optimierung ihrer Prozesse.

Wird die Erlöseseite von Versicherungen betrachtet, so liegt der Fokus auf einer um-

fassenden und ganzheitlichen Beratung. Versicherungen, die flexible und individuelle Konzepte für den Kunden anbieten, sind im Vorteil (JPMorgan). Aber auch auf der Kostenseite spielt die Betrachtung von End-to-End-Prozessen eine entscheidende Rolle. So wollen sich die Versicherer intensiv um ihre Kern- und Backofficeprozesse kümmern. Hierfür ist durchschnittlich ein Drittel aller Investitionen geplant. Die Entscheider setzen auf die Standardisierung von Leistungen und die Automatisierung der Prozesse (Mummert & Partner). Speziell in einer integrierten Be-

trachtung von der Bedarfsanforderung über den Einkauf bis hin zum elektronischen Rechnungseingang und der Bezahlung liegen große Einsparpotenziale.

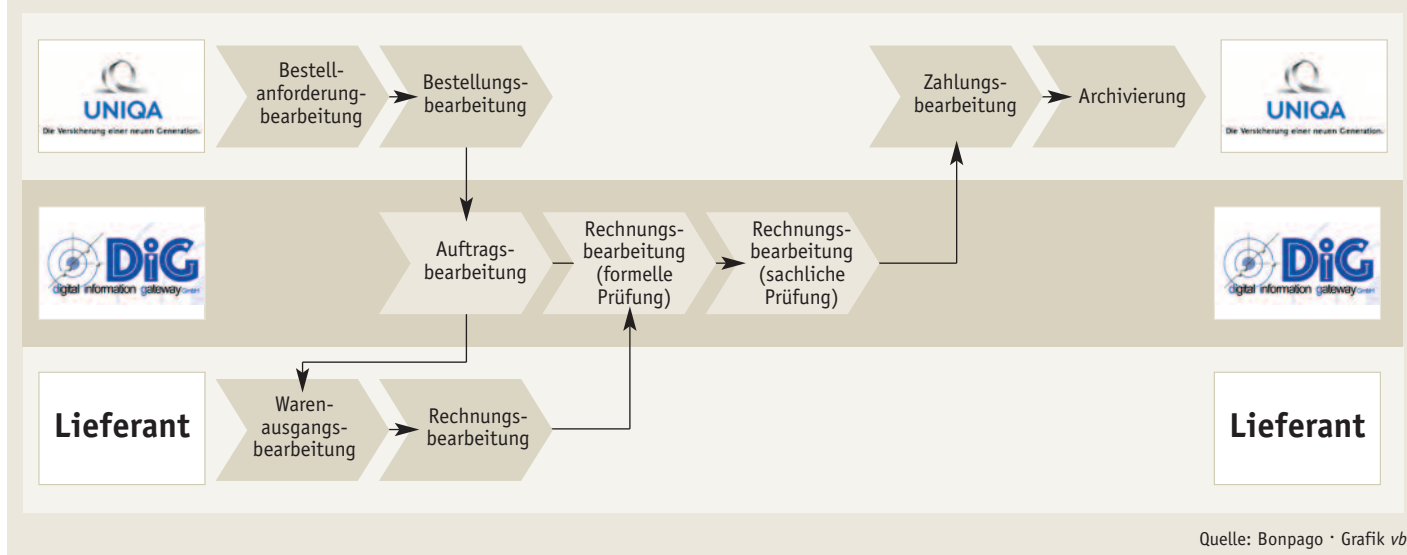
UNIQA Versicherungen AG hat in den vergangenen Jahren die Optimierung des End-to-End-Prozesses Purchase to Pay, also von der Beschaffung bis zu den Finanzen, vorangetrieben. Im Beschaffungsprozess sind in Abhängigkeit der Komplexität und des Produktwertes umfassende Aufgaben zu bewältigen. Insbesondere die Informationssuche nach geeigneten Lieferanten und viele manuelle Schritte im Gesamtprozess bewirken einen teuren Beschaffungsprozess. Ausgangspunkt eines Beschaffungsvorgangs ist häufig eine Bestellanforderung. Die Einbindung von Katalogen in den Beschaffungsprozess über ein Intranet spiegelt Teilmerkmale eines Rahmenvertrages wider. Dies war auch der Ausgangspunkt eines Einsatzes der eRelation-Plattform der DIG bei UNIQA. Hier sollte jeder berechnete Mitarbeiter seinen Bedarf im Self-Service-Bereich einfach und zu verhandelten Preisen selbst bestellen. Dabei spielte neben der Einführung einer technologisch führenden Lösung auch ein Abgleich mit der Unternehmensstrategie und einer Anpassung der organisatorischen Abläufe eine entscheidende Rolle. Die Triebkräfte der Einführung waren dabei eine Reduzierung der Prozesskosten in den Sekundärprozessen (zum Beispiel die Beschaffung von C-Artikeln). 800 eigene Mitarbeiter verteilt auf 600 Standorte sowie 3.500 General-, Partneragenturen und Selbstständige (VPI) können aus

elektronischen Katalogen eine Vielzahl von C-Artikeln bei definierten Lieferanten bestellen. Zum einen können über die Plattform einfaches Büromaterial, Visitenkarten sowie Elektronikartikel direkt selektiert und bestellt werden, zum anderen sind Mietautos, aber auch Bürausstattungen anhand der Variante, Ausprägung, Größe und Form konfigurierbar und bei elf angebundenen Lieferanten bestellbar. Die Lösung ist seit 2005 im Einsatz. 2007 wurden in etwa 100.000 Bestellpositionen elektronisch abgewickelt.

Die Verwaltung der Benutzerdaten, Rechnungsadressen, Lieferadressen, sowie das Sichten der Kataloge werden von eRelation übernommen. Über eRelation werden die Bestellungen und Einzugsermächtigungen der Privatbestellungen durch Generalagenturen und Selbstständige elektronisch signiert. Somit können neben der Bereitstellung von rund 500.000 Artikelbeschreibungen in elektronischer Form auch die Organisationsstruktur mit Berechtigungen, Kontierungsstrukturen, Warengruppen, Sachkontenfindungsalgorithmen und eine Benutzerverwaltung abgebildet werden. Durch eine Anbindung der Lösung in die SAP-Umgebung ist auch die integrierte Nachfolgebearbeitung für die folgenden Prozessschritte gewährleistet. Da es aufgrund von unvorhergesehenen Ereignissen innerhalb des Beschaffungsvorganges immer wieder zu Störungen im Ablauf kommen kann, ist zur Erfüllung der vertraglich vereinbarten Leistungen eine Bestellüberwachung notwendig. Zu dieser Bestellüberwachung gehören die Terminüberwachung, die Be-



Bild: UNIQA



Quelle: Bonpago · Grafik vb

stellhistorie und das eventuell notwendige Mahnwesen. Bei einzelnen Lieferanten ist auch ein Tracking des Bestellvorgangs bis zum Logistikpartner möglich.

Um die Prozesskette komplett zu schließen, wurde eine Lösung zum elektronischen Rechnungsaustausch eingebunden und bereits 80 Prozent der Bestellpositionen werden damit elektronisch berechnet. Durch die Zuordnung einer Identifikationsnummer bereits bei der Bestellung und einem automatischen Einbuchen der Ware beim Warenausgang des Lieferanten wird eine vollautomatisierte Rechnungsbearbeitung ermöglicht. Der Lieferant schickt die elektronische Rechnung im unternehmensspezifischen Format an DIG. Dort wird anhand definierter Regeln die vorgelagerte Rechnungskontrolle durchgeführt – dabei werden Bestellbezüge, rechtliche Merkmale sowie artikelspezifische Regeln geprüft. So kann eine Rechnung an den Lieferanten automatisch retourniert werden oder von UNIQA eine manuelle Kontierung (zum Beispiel auf Anlagennummer bei GWG-Überschreitung) erfolgen. Anschließend wird die Rechnung in ein PDF konvertiert und mit einer qualifizierten Signatur rechtskonform signiert. Die entsprechende Signaturprüfung für UNIQA als Rechnungsempfänger wird ebenfalls mit einer Mehrfachsignatur und Einbettung des Prüfberichtes abgebildet. Zur Freigabe und Abdeckung der unternehmensspezifischen Regelung des Vier-Augen-Prinzips wird mittels handschriftlicher, biometrischer Unterschrift via Tablet eine persönliche Unterschrift auf das Dokument aufgebracht.

bracht. Die Rechnungsdaten werden im IDoc-Format in das SAP-System übertragen und dort verbucht. Dabei werden die unterschiedlichen Kontenklassen je nach Bestellwert berücksichtigt und Artikel, die abzuschreiben sind, automatisch in die Anlagenbuchhaltung übernommen. Gleichzeitig wird die signierte PDF-Datei im Archiv abgelegt. Zum Gesamtprozess siehe Grafik. So kann eine nahtlose Integration des Order to Cash (Verkauf bis Zahlung) auf Lieferantenseite und des Purchase to Pay auf Käuferseite gewährleistet werden. Nach einer erfolgreichen Abwicklung des End-to-End-Prozesses wird die Lösung nun in Osteuropa und Deutschland angeboten.

Fazit

Aktuelle Studien des E-Finance Lab Frankfurt haben die Qualifizierung, Rechnung und Reklamation als die Prozessschritte mit den größten Einsparpotenzialen identifiziert. Neben den Kosteneinsparungen, die beispielsweise durch den elektronischen Austausch von Rechnungen auftreten können, liegen diese auch in der Auswahl der Lieferanten und der entsprechenden Abwicklung der Bestellung. Erreichbar sind diese Verbesserungen, wenn die unternehmensinternen und -übergreifenden Prozesse in einer integrierten Softwarelösung abgebildet und analysiert werden. Dazu muss die vollständige Integration aller an den Prozessen beteiligten Unternehmen in das IT-System gewährleistet werden. Das Fallbeispiel UNIQA zeigt die großen Vorteile einer integrierten Lösung. Die

Implementierung der ganzheitlichen Lösung ermöglicht ein Umdenken der bestehenden Prozesse und Strukturen und führt letztendlich zu einer effizienten Abwicklung. Bei UNIQA verfolgt man eine derartige Strategie seit einigen Jahren konsequent. Ursprünglich mit mehreren B2B-Anbindungen ohne einheitliche Beschaffungsplattform gestartet, hat das Unternehmen nach einem Umstieg auf die Beschaffungsplattform der DIG jetzt den gesamten Prozess durchgängig automatisiert. So kann UNIQA umfangreiche Kosteneinsparungen realisieren. Der hohe Automatisierungsgrad von Routineaufgaben entlastet die Mitarbeiter und ermöglicht so eine Fokussierung auf wertschöpfende Tätigkeiten. Schließlich kommt durch die automatisierte Bearbeitung des End-to-End-Prozesses eine Transparenz der Ausgaben hinzu, die es wiederum ermöglicht, mit den Lieferanten aktive Preisverhandlungen zu führen. Allein in der Beschaffung konnte jede Bestellung um fünf Minuten Arbeitszeit reduziert werden. Hinzu kommt eine Reduzierung der Rechnungsbearbeitung. Aktuelle Studien von Bonpago zeigen hier, dass die Prozesskosten der Eingangsrechnung im arithmetischen Mittel von allen 53 befragten Studienteilnehmern 16,10 Euro kosten. Hinzu kommt eine Prozesszeit der Rechnungsprüfung von 4,6 Tagen. Am Beispiel dieses Best Practices werden die Vorteile von ganzheitlichen Lösungen sichtbar. So konnte UNIQA mit der Lösung der DIG einen kurzfristigen Return on Investment in weniger als drei Monaten erzielen.

Die Autoren: Dr. Donovan Pfaff, Bonpago (pfaff@bonpago.de); Stefan Roggatz, DIG (stefan.roggatz@erelation.de); Mag. Bernhard Spitaler, UNIQA Versicherungen AG (bernhard.spitaler@uniqa.at).

