

WHITEPAPER

DER GAME-CHANGER FÜR DIE LOGISTIKBRANCHE

Contract and Billing revolutioniert
das Vertrags- und Abrechnungsmanagement



INHALT

3

STATUS QUO: VERTRAGS-
UND ABRECHNUNGSMANAGEMENT

5

DIGITALISIERUNG: DIE ANTWORT
AUF DIE HERAUSFORDERUNGEN DES VERTRAGS-
UND ABRECHNUNGS-MANAGEMENTS

6

CONTRACT AND BILLING IN DER PRAXIS:
EIN BEISPIEL

9

CONTRACT AND BILLING:
AUTOMATISIERT, SMART UND ÜBERGREIFEND

10

SO LEISTUNGSSTARK IST CnB

12

WELCHE FEATURES BIETET CNB
UM DEN ANFORDERUNGEN
AUS DER PRAXIS GERECHT ZU WERDEN?

13

VISION: VERTRAGS- UND
ABRECHNUNGSMANAGEMENT DER ZUKUNFT

14

NICHTS DEM ZUFALL ÜBERLASSEN

16

ROADMAP FÜR UNTERNEHMEN ZUR
EINFÜHRUNG EINES CNB-SYSTEMS

17

FAZIT: MEHR EFFIZIENZ MIT
WORKFLOW-AUTOMATION DURCH CNB

18

KONTAKT

IMPRESSUM

WHITEPAPER

CnB revolutioniert Vertrags- und
Abrechnungsmanagement

HERAUSGEBER

Ehrhardt + Partner GmbH & Co. KG
Alte Römerstraße 3 | 56154 Boppard-Buchholz
Tel.: +49 67 42 87 27-0 | Fax: +49 67 42 87 27-50
E-Mail: info@epg.com

VERANTWORTLICH FÜR DEN INHALT

Ehrhardt + Partner GmbH & Co. KG

STATUS QUO:

VERTRAGS- UND ABRECHNUNGSMANAGEMENT

Die Logistikbranche befindet sich in einem ständigen Wandel und steht dabei vor neuen Herausforderungen: Handelsströme verlagern sich, technologischer Fortschritt und Vernetzung nehmen zu und es herrscht ein allgemeiner Innovationsdruck. Gerade Logistikdienstleister stehen aus diesem Grund vor großen Herausforderungen. Denn diese bedienen nicht nur tagtäglich eine Vielzahl von Kunden gleichzeitig, sondern erbringen auch unterschiedlichste Dienstleistungen für ihre Auftraggeber – ob in der Lagerlogistik, im Transportmanagement, im Bereich der Luftfracht oder im Schienenverkehr.

Mit der andauernden Transformation der Branche werden auch die Ansprüche auf Kundenseite immer höher: Kunden fordern beispielsweise immer systematischere Dienstleistungsstrukturen für mehr Transparenz, komplexe Abrechnungsangebote für mehr Sicherheit und das Angebot von Zusatzleistungen für mehr Komfort. Infolgedessen werden Vertragswerke immer komplexer, Leistungskataloge immer umfangreicher, Abrechnungen immer komplizierter und der Druck immer größer.

Transparenz und Organisationsgeschick sind hier die Voraussetzungen für Logistikexzellenz. Deshalb arbeiten Logistikdienstleister intensiv und fokussiert an der Optimierung ihrer Prozesse auf der operativen Ebene. So werden z. B. Lagerbereiche automatisiert, moderne IT-Systeme für das Lager- oder Transportmanagement eingeführt oder komplette Prozessabläufe mit Hilfe von AGV (Automated Guided Vehicle) perfektioniert.

Für eine durchgängige digitale Harmonisierung der Prozessketten sind jedoch auch die administrativen Aufgaben nach der eigentlichen Leistungserbringung von hoher Relevanz und bieten signifikante Rationalisierungspotenziale. Es zeigt sich jedoch, dass viele Unternehmen der Branche im Bereich der Leistungserfassung und im Abrechnungs- und Vertragsmanagement noch manuelle Prozesse einsetzen. Das heißt, Leistungen oder Vertragsdetails werden händisch erfasst und manuell für die weitere Verarbeitung, z. B. über Excel-Spreadsheets, aufbereitet und in das elektronische Buchhaltungssystem oder ERP-Accounting-Modul importiert.

Allerdings macht diese Vorgehensweise das Vertrags- und Abrechnungsmanagement kompliziert und fehleranfällig.



Anhand von Verträgen ist die Zusammenarbeit der Parteien inklusive aller zu erbringenden Leistungen festgehalten. Diese Vertragswerke können z.B. durch Rabattstaffeln, Abrechnungskonditionen oder Mieten beliebig komplex sein – ein unübersichtlicher Dschungel an Informationen und individuellen Vereinbarungen.

Dadurch, dass Kunden immer häufiger auf Outsourcing setzen und so Logistikdienstleister ihre Wertschöpfung erhöhen können, etabliert sich zusätzlich der Bereich der Value Added Services immer mehr als Standard im Tagesgeschäft. Bei der manuellen Erfassung der Leistungen und gegebenenfalls der Zusatz- und/oder Sonderleistungen schleichen sich nicht selten Fehler beim Übertrag in das angeschlossene ERP-System ein. Die Datenbasis wird so schnell unscharf und mögliche Umsätze können nicht mehr realisiert werden und gehen verloren.

Nicht digitalisierte Abrechnungsprozesse können außerdem nur mühselig vom Abrechner belegt werden, weswegen die Nachvollziehbarkeit meist kaum gegeben ist. Oft werden Leistungen, die über die vertraglichen Vereinbarungen hinausgehen, gar nicht dokumentiert. Der Leistungserbringer möchte jedoch, dass alle erbrachten Tätigkeiten lückenlos abgerechnet und sämtliche Rechnungen pünktlich bezahlt werden. Der Kunde seinerseits fordert einen Überblick über die entstandenen Kosten und möchte natürlich nur die Leistungen bezahlen, die er auch erhalten hat. Zusätzlich muss eine detaillierte Rechnungsprüfung möglich sein, um Fehler auszuschließen.

Das Ergebnis: Im Vertrags- und Abrechnungsmanagement können sich an vielen Stellen Fehler einschleichen. Der Kunde reklamiert und es entstehen unnötige Kosten. Durch die fehlende Transparenz sind aufwendige Rechnungskorrekturen die Folge, die nicht selten hohe monetäre Verluste auf Seiten der Logistikdienstleister hervorrufen. Und die Frage, die sich außerdem stellt: Werden wirklich alle erbrachten Leistungen erfasst und dokumentiert, so dass am Ende auch alles in Rechnung gestellt wird? Oder rechnen Lieferanten eventuell sogar zu viel ab?

Fakt ist: Viele Unternehmen realisieren bei der traditionellen Leistungserfassung und -abrechnung nicht alle möglichen Erlöse. Die Lösung für dieses Problem ist ein Softwaresystem, das die digitale Schnittstelle zwischen der operativen Ebene und der elektronischen Buchhaltung bildet. Damit entsteht eine vollumfassende, durchgängige digitale Verbindung für die Aufbereitung der Leistungs-, Vertrags- und Rechnungsdaten.



DIGITALISIERUNG:

DIE ANTWORT AUF DIE HERAUSFORDERUNGEN DES VERTRAGS- UND ABRECHNUNGSMANAGEMENTS

Der Begriff „Logistik 4.0“ ist längst nicht mehr nur die Bezeichnung eines Megatrends. Logistik 4.0 vernetzt Güter, Prozesse sowie Lieferkettenpartner – vom Hersteller über Händler und Logistikdienstleister bis zum Kunden.

Gerade Unternehmensbereiche wie das Vertrags- und Abrechnungsmanagement, in denen über Jahrzehnte hinweg manuell gearbeitet wurde, können von den aktuellen Entwicklungen profitieren und bergen ein erhebliches Innovationspotenzial. Die Einführung digitaler Geschäftsprozesse führt zu einer engeren Vernetzung mit Kunden und ist ein entscheidender Wettbewerbsfaktor.

Digitale Lösungen im Bereich des Vertrags- und Abrechnungsmanagements werden in diesem Zusammenhang unter der Begrifflichkeit „Contract and Billing“ (CnB) zusammengefasst. CnB-Systeme geben die digitale Antwort auf sämtliche Herausforderungen des manuellen Vertrags- und Abrechnungsmanagements und revolutionieren den Geschäftsbereich der Abrechnung und Verwaltung. Die Lösung bildet die Schnittstelle zwischen operativer Ebene und elektronischer Buchhaltung und unterstützt diese durch digitale Prozessschritte.

Ganz automatisiert können beispielsweise Vertragskonditionen verwaltet werden, erbrachte Leistungen erfasst und dokumentiert und am Ende vollständig abgerechnet werden. Vollkommen Digital und transparent.

Die Entwicklung in Richtung Digitalisierung wird zukünftig weiter an Dynamik gewinnen. Um mit dem internationalen Wettbewerb Schritt zu halten, müssen Logistiker nicht nur in der realen Welt gut aufgestellt sein, sondern auch in der digitalen Welt.



CONTRACT AND BILLING IN DER PRAXIS: EIN BEISPIEL

Die Anforderungen an die Logistikdienstleister wachsen stetig, die Kunden erwarten intelligente und benutzerfreundliche Lösungen für ihre Bedürfnisse und stellen hohe Erwartungen an Qualität und Vielseitigkeit. Gleichzeitig nimmt der Wettbewerb immer mehr zu. Im Umkehrschluss heißt dies für Logistiker und Logistikdienstleister, dass Prozesse immer schneller, flexibler und dabei gleichzeitig nachvollziehbar ausgeführt werden müssen. Eine effiziente Infrastruktur im Unternehmen ist dafür unerlässlich.

Besonders im Vertrags- und Abrechnungsmanagement sind Transparenz und Leistungsfähigkeit gefragt. Denn oftmals verantworten Logistikdienstleister eine Vielzahl von Leistungen, die es vertraglich festzuhalten und im nächsten Schritt abzurechnen gilt.

Das CnB-System lässt sich üblicherweise auch als eine Art „Kundenakte“ verwenden, auch für Ad-hoc-Kunden, die keinen Vertrag haben.



EIN PRAXISBEISPIEL:

Ein Logistikdienstleister ist oft verantwortlich für verschiedene Produkte einer Marke. Das können Lebensmittel, Kleidung, Elektronik, aber auch Baumaterial oder Ersatzteile sein.

AUSGANGSLAGE

Der Logistikdienstleister dieses Praxisbeispiels bietet ein Komplettangebot im Bereich Logistikprozesse an. Von der Lagerhaltung über die Kommissionierung und Verpackung bis hin zum Transport übernimmt er sämtliche Arbeitsschritte für seine Kunden. Um den Überblick über seine Artikel zu bewahren, setzt er ein Warehouse-Management-System (WMS) ein. Dieses sorgt für eine effiziente Steuerung logistischer Prozesse wie beispielsweise des Material- und des Informationsflusses. Lagerbewegungen vom Wareneingang bis hin zur Verladung können über ein Logistickockpit transparent nachvollzogen werden.

Um auch das Vertrags- und Abrechnungsmanagement durchsichtig zu gestalten, überdenkt er den Einsatz seines aktuellen, eigens konzipierten Tools zur Leistungserfassung und -abrechnung. Denn aktuell müssen sämtliche Daten aus dem WMS einmal am Tag in die veraltete Abrechnungssoftware eingespielt werden. Durch den Einsatz eines smarten Contract-and-Billing (CnB)-Systems hätte er die Möglichkeit, mehr Transparenz in einzelne Abrechnungsschritte zu bringen und abgerechnete Leistungen gegenüber dem Kunden besser zu belegen.

LÖSUNGSANSATZ

Transparenz ist dabei für beide Seiten wichtig – für den Logistikdienstleister und für seine Kunden. Das CnB-System erfasst bereichsübergreifend alle erbrachten Leistungen innerhalb seiner Supply Chain – sämtliche Lagerbewegungen werden direkt von seinem WMS getrackt und in das CnB-System eingespeist. Dazu gehören zum Beispiel lagerbezogene Tätigkeiten wie der Wareneingang, Umlagerungen oder die Kommissionierung. Zusätzliche Dienstleistungen lassen sich über eine mobile Applikation direkt an Ort und Stelle erfassen. Die digitale Lösung übernimmt nach der Erfassung die vollautomatische Erkennung der Leistung und die Zuordnung zu den richtigen Vertragskonditionen. Anschließend erfolgt die Rechnungsstellung digital und automatisch. Damit schafft der Logistikdienstleister mehr Transparenz im gesamten Prozess.



FEATURE

CnB hilft außerdem dem Logistikdienstleister, die Komplexität des Vertrags- und Abrechnungsmanagements logistischer Dienstleistungen zu stemmen. Das CnB-Tool digitalisiert und organisiert die Verwaltung von Verträgen und berücksichtigt zusätzlich vereinbarte Konditionen und Leistungskataloge. Dazu gehört auch die Erstellung von individuellen Kunden- und Lieferantenverträgen in jedem beliebigen Detailgrad. Zusatzleistungen werden dokumentiert und als Anhang zum Hauptvertrag abgespeichert (digitale Kundenakte).

Dem Logistikdienstleister ist es außerdem wichtig, Umsätze frühzeitig im Blick zu haben. Durch das digitale vernetzte Abrechnungsmanagement lassen sich Finanzkennzahlen jederzeit online tracken.

NUTZEN

Mit CnB ist der Logistiker im Beispiel nach kurzer Zeit in der Lage:

- ✓ **alle Leistungen für seine mehr als 700 Kunden abzurechnen, ohne auch nur eine Rabattstaffel zu vergessen**
- ✓ **seine Abrechnungsprozesse zu automatisieren und die Fehlerquote um 99 % zu reduzieren**
- ✓ **mit Contract and Billing seine Abrechnungsleistung (Umsatzerlöse) um bis zu 20 % zu steigern**

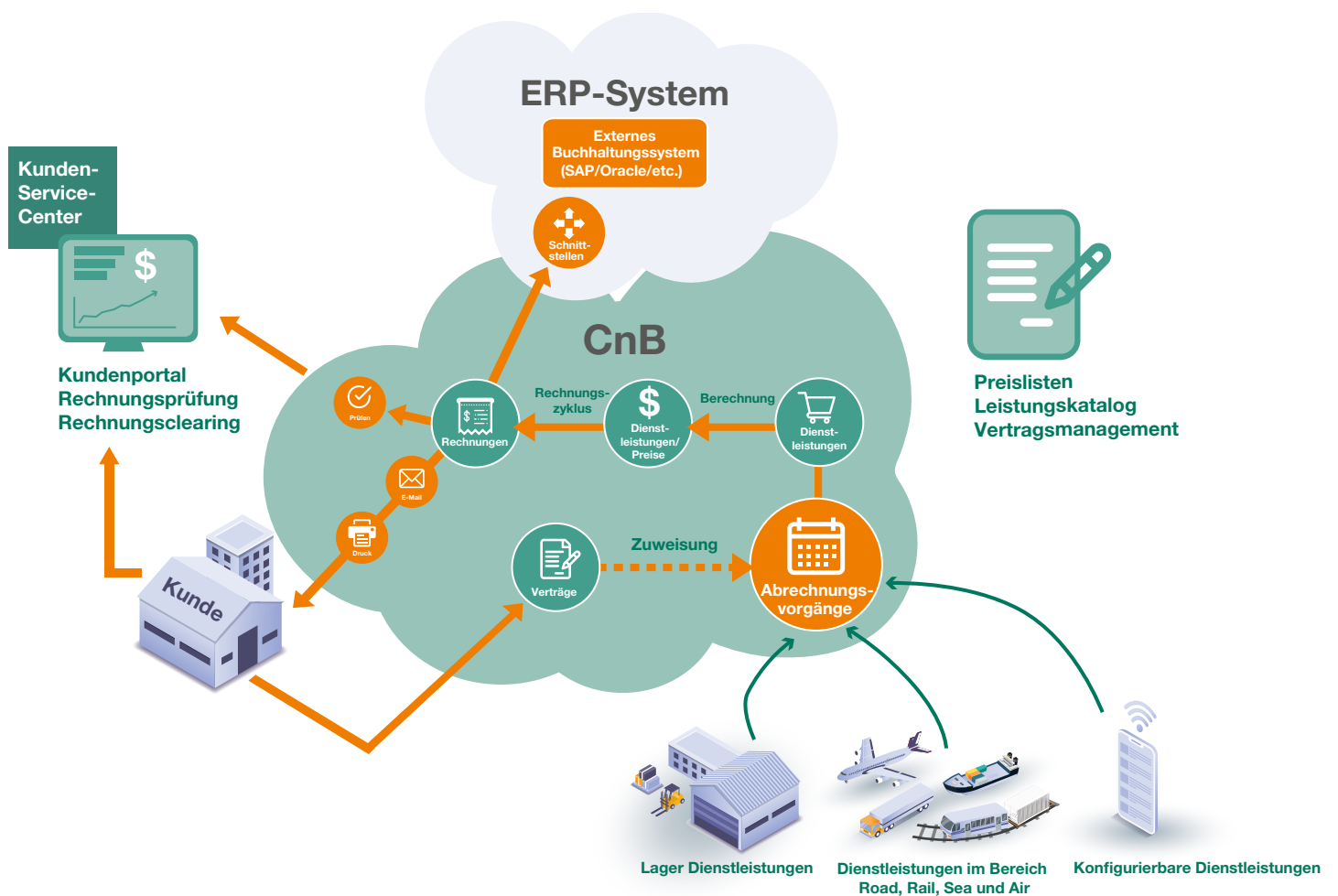


CONTRACT AND BILLING:

AUTOMATISIERT, SMART UND ÜBERGREIFEND

Die EPG erkannte die Vorteile des digitalen Vertrags- und Abrechnungs-managements und hat als Antwort auf die Herausforderungen vieler Dienstleister eine CnB-Software entwickelt: EPG ONE™ Contract and Billing (CnB) ist die Komplettlösung für das digitale Vertrags- und Abrechnungsmanagement für sämtliche logistischen Dienstleistungen.

Von der Vertragsgestaltung über eine durchgängige Leistungserfassung bis hin zur Vertragszuordnung und automatischen Rechnungsstellung: Das Tool stellt leistungsstarke Module für alle Arbeits- und Prozessschritte zur Verfügung.





SO LEISTUNGSSTARK

IST CnB

SMART CONTRACT MANAGEMENT

Um die Vertragserstellung zu erleichtern, verfügt EPG ONE™ Contract and Billing (CnB) über einen integrierten Vertrags-Template-Manager. Anwender können sich ihre individuellen Templates inklusive Textbausteine für die Vertragserstellung so ganz einfach selbst erstellen.

Darüber hinaus unterstützt CnB das Versionsmanagement inklusive Änderungsverfolgung und bildet den internen Freigabeprozess ab. Auch die Dokumentationsverwaltung für SLAs übernimmt das System. Durch den Approval-Workflow erhält ein vorab definierter Empfängerkreis (6-Augen-Prinzip) den Vertrag zur Prüfung per E-Mail-Link, bevor dieser an den Kunden versendet wird. Durch die Kommentarfunktion lassen sich Änderungsvorschläge einfach integrieren.

SUPPLY-CHAIN-ÜBERGREIFENDE LEISTUNGSERFASSUNG

Die digitale Lösung für Vertrags- und Abrechnungsmanagement erfasst alle erbrachten Leistungen entlang der Supply Chain. Beispielsweise zählen neben 500 lagerbezogenen Tätigkeiten wie Wareneingang, Umlagerungen, Kommissionieren, Verpacken oder Veredelungsdienstleistungen (Value Added Services) auch Dienstleistungen aus den Bereichen Road, Rail, Sea und Air, wie Containerentladung oder Mautgebühren, dazu.

Erbrachte Leistungen werden von angebundenen Drittsystemen an die Software übermittelt oder alternativ über die mobile Applikation einfach direkt an Ort und Stelle vollkommen transparent erfasst und dokumentiert. Ein besonderer Schwerpunkt der Lösung liegt hier in der offenen Schnittstellenarchitektur, die es ermöglicht, mit unterschiedlichsten Systemen über unterschiedliche Kanäle Daten auszutauschen, um die ganzheitliche Abrechnung zu erstellen.



AUTOMATISIERTE LEISTUNGSVERARBEITUNG

Mobile Applikationen des CnB-Systems helfen bei der Substitution der manuellen Erfassung. Neben der Desktoplösung ermöglichen Mobilanwendungen, Dienstleistungen direkt an Ort und Stelle zu erfassen – und damit auch Sonderleistungen, wie Administration, Support oder Gerätemieten, aber auch beispielsweise Treibstoffzuschläge. Die Verwaltung erfolgt zentral und die Nutzung ist unabhängig vom Standort. Das Modul verfügt über standardisierte Schnittstellen und ist somit auch mit externen Buchhaltungs- und ERP-Systemen verknüpfbar.

Auch Drittsysteme, wie u.a. das Warehouse-Management-, Transportmanagement- oder Workforce-Management-System, können an die CnB-Lösung angebunden werden. So fließen Daten aus dem angeschlossenen System unverzüglich in CnB ein, Leistungen werden automatisch den richtigen Vertragskonditionen zugeordnet. Außerdem erfolgt eine selbstständige Kalkulation der Leistungspreise. Die Basis dafür ist ein kommerzielles Regelwerk, das u.a. Preisindexklauseln für automatische Preisanpassungen und ein Fremdwährungsmanagement enthält.

AUTOMATISIERTE LEISTUNGSABRECHNUNG

Die Rechnungsstellung erfolgt digital und automatisch. Rechnungen können in frei einstellbaren Fakturaläufen erstellt und in verschiedenen papierbasierten oder elektronischen Formaten versendet werden. CnB ist revisionssicher und zertifiziert nach IDW PS 880.

Die Online-Rechnungsprüfung kann anschließend im Webportal durch den Kunden vorgenommen werden. Damit reduzieren Unternehmen die Zahl der Kundenreklamationen und -rückfragen deutlich und schaffen mehr Transparenz im gesamten Prozess.

INTEGRATION IN DIE SYSTEMLANDSCHAFT

CnB bildet die Schnittstelle zwischen der operativen Leistungserbringung und der kommerziellen Behandlung der Leistungen in Relation zu den individuellen Kundenverträgen. Es steht damit als digitales Bindeglied beispielsweise zwischen dem Transport Management und dem Buchhaltungssystem (z.B. ERP-System). Es digitalisiert den Weg von der Leistung zur Rechnung. Mit dem Einsatz der digitalen Lösung verringern Kunden die Komplexität innerhalb ihres ERP-Systems, da aufwendige und kostenintensive Prozessanpassungen entfallen.

WELCHE FEATURES

BIETET CNB UM DEN ANFORDERUNGEN AUS DER PRAXIS GERECHT ZU WERDEN?

1 WEBPORTAL

Das integrierte Webportal gewährleistet zu jeder Zeit einen Einblick in den Status aller Rechnungen. Die Transparenz für den Kunden erhöht sich enorm.

2 MSR

Mit der Mobilanwendung (Mobile Service Registration) lassen sich Leistungen direkt an Ort und Stelle erfassen – und damit auch Sonderleistungen. Erfasste Daten fließen direkt in CnB ein.

3 PURCHASE-ORDER-NUMMER

Die ERP-PO Nummer wird bei der Leistungserfassung mitgeführt.

4 LEISTUNGSFREIGABE

Verträge und Leistungen werden durch eine Spezialansicht im Webportal zur Prüfung bereitgestellt. Durch ein 6-Augen-Prinzip durchläuft der Vertrag auf operationellen Ebenen einen Freigabeprozess.

5 E-MAIL-VERSAND

Der Rechnungsversand kann auch automatisiert per E-Mail stattfinden.

6 CSV-EXPORT

Der CSV-Export ermöglicht einen zusätzlichen Rechnungsanhang in digitaler Form, wie z. B. als Excel-Datei, und löst somit den Ausdruck der elektronischen Version ab.

7 FREIE FORMEL

Umsetzung neuer Abrechnungsregeln.

8 FIBU/ERP-SCHNITTSTELLE, SAP-ZERTIFIZIERT

CnB beinhaltet eine Schnittstelle zu den gängigen Finanzbuchhaltungssystemen bzw. ERP-Systemen, CnB ist jetzt auch SAP-zertifiziert. So ist zu jeder Zeit gewährleistet, dass erzeugte Rechnungen bzw. sämtliche relevanten Abrechnungsdaten an das Accounting-System des Kunden übertragen werden und diese intern verbucht werden können.

9 EZB-SCHNITTSTELLE

CnB berücksichtigt durch eine Schnittstelle zur EZB bei der Rechnungsstellung sämtliche aktuellen Währungskurse.



VISION:

VERTRAGS- UND ABRECHNUNGS- MANAGEMENT DER ZUKUNFT

In der modernen Logistik verschmilzt die reale Welt immer weiter mit der digitalen Welt. Durch automatisierte und vernetzte Prozesse innerhalb der Logistik verändert die Digitalisierung nicht nur Abläufe und Geschäftsmodelle der Unternehmen, sondern auch die Organisation innerhalb der Arbeitswelten und - So kann auf Entwicklungen reagiert werden:

Wo Kundenanforderungen viele Logistikdienstleister bereits heutzutage vor große Herausforderungen stellen, werden diese in Zukunft durch das Voranschreiten der Digitalisierung ganz nach der Devise „schneller, besser und komplexer“ weiter zunehmen. Außerdem wird der Begriff „intermodal“ an Bedeutung gewinnen. Intermodaler Verkehr – oder auch kombinierter Verkehr – bezeichnet die Verknüpfung verschiedener Verkehrsträger innerhalb einer Transportkette in der Logistik. Um auf lange Sicht wettbewerbsfähig bleiben zu können, sollten sich Logistikdienstleister besonders intensiv auf diese Entwicklung vorbereiten.

Eine Leistung, die an einem Tag noch besonders ist, gehört bereits am nächsten Tag zur Erwartungshaltung der Kunden. Um die Beziehung zum Auftraggeber trotzdem aufrechtzuerhalten, müssen Logistikdienstleister ihr Portfolio an Zusatzleistungen deutlich erweitern.

Mit CnB ist der Dienstleister in der Lage, sämtliche leistungserbringenden operationellen Prozesse zentral über das System zur Abrechnung zu bringen.

Durch die Integration moderner Dashboards [z. B. EPG ONE™ Analytics (TIMESQUARE)] und die Nutzung von KI-Komponenten wird das Vertrags- und Abrechnungsmanagement der Zukunft außerdem noch smarter. Neben der Echtzeitanzeige von aktuellen Umsatz- und Erlöskonten und dynamischen Dashboards werden auch Optimierungs- und Analysetools Einzug halten. Es wird möglich sein, über diese Tools Kostenoptimierungen und Effizienzsteigerungspotenziale proaktiv zu realisieren.

NICHTS

DEM ZUFALL ÜBERLASSEN

Die Einführung innovativer Technologien kann maßgebend für den Unternehmenserfolg sein. Doch mit der einfachen Inbetriebnahme der Lösung ist es nicht getan: Bei Vorbereitung, Go-live und Nachbereitung müssen neben der Technologie auch Mensch und Prozess berücksichtigt werden. Daher ist es sinnvoll sich die folgenden Aspekte vor der Implementierung von CnB noch einmal in Erinnerung zu rufen. Schließlich kann auch bei der Konzeption der Einführung neuer Systeme Erfahrungswissen nicht schaden.

MIGRATIONSSTRATEGIE

Vor der Implementierung von Contract and Billing ist eine eingehende Prozessanalyse vonnöten. Ziel dabei ist es, die Systemlandschaft, sämtliche notwendigen Datenströme sowie Schnittstellen zu identifizieren.

Viele mittelständische Unternehmen haben sich über die Jahre eine komplexe IT-Infrastruktur aufgebaut, bei der die Systeme vielfältig und verflochten sind. Solche Strukturen gilt es offenzulegen. Eine konsequente Umsetzung der CnB-Software in der Cloud mittels SaaS-Modell (SaaS = Software as a Service) empfiehlt sich, um die Einführung zu erleichtern.

ALLE INS BOOT HOLEN

Mit der technischen Umsetzung von CnB ist allein ist es nicht getan. Auch wenn Unternehmen die leistungsstärkste Lösung besitzen – wenn das Team sich dagegen sträubt, kann sie nicht ihr volles Potenzial entfalten. Mit der Einführung der CnB-Lösung werden veraltete Strukturen innerhalb des Unternehmens aufgebrochen. Angestellte fühlen sich oft von innovativen Technologien bedroht oder haben Angst vor Veränderung. Es ist wichtig, Mitarbeiter im Vorfeld auf die Veränderungen vorzubereiten und in eine offene Kommunikation zu integrieren, um sie für das neue, umfangreiche System zu sensibilisieren.



DAS RICHTIGE PROJEKTTEAM

Der Erfolg der CnB-Einführung ist in hohem Maß von der Selektion des Projektteams abhängig. Eine kompetente und fachkundige Projektleitung für die Systemeinführung und ein dediziertes Projektteam sorgen dafür, dass das CnB-Projekt intern mit viel Fingerspitzengefühl betreut wird. Doch nicht jeder Mitarbeiter eignet sich für die Rolle des Projektleiters oder des Key-Users. Projektleiter sollten einen Blick über das gesamte Unternehmen haben, um möglichst alle Bereiche gleichermaßen zu berücksichtigen. Die Key-User, also das Projektteam, sollten Mitarbeiter sein, die bereits viel Erfahrung und Kompetenz mitbringen und ihren eigenen Aufgabenbereich voll durchdrungen haben. Dieser Mitarbeiterkreis wird umfassend in sogenannten In-deep-Systemschulungen ausgebildet. So können künftige Konfigurationen auch inhouse übernommen werden.

DIE IST-SOLL-ANALYSE

Vor der Implementierung des Systems wird eine ehrliche Analyse des aktuellen Standes empfohlen. Von enormer Bedeutung ist auch eine klare Zielsetzung für das Einführungsprojekt. In der Vorbereitungsphase sollten sich Unternehmen darüber klar werden, welche kritischen Punkte verbessert werden sollen. Ideal wäre es, Projektleiter und Key-User bereits in dieser Phase zu integrieren, um sie aktiv in diesen Veränderungsprozess einzubinden. Die betroffenen Mitarbeiter stellen durch ihren Erfahrungsschatz in Bezug auf die Prozesse einen wesentlichen Faktor dar, um Zielsetzungen durch den Einsatz von CnB herauszuarbeiten. Welche Prozesse liegen vor und müssen im CnB-System abgebildet werden? Welche Abläufe sollten in diesem Zusammenhang angepasst werden? Wo sind gänzlich neue Prozesse notwendig? Welche Verbesserungen sollen erreicht werden? Welche Drittsysteme sollen angebunden werden? Welche neuen Arbeitsabläufe und Business Rules können definiert werden, um diese Ziele zu erreichen?



ROADMAP

FÜR UNTERNEHMEN ZUR EINFÜHRUNG EINES CnB-SYSTEMS

PROJEKTSTART

Erwartungen an das Projekt sollten im Vorfeld klar definiert werden. Diese bilden im Projektverlauf die Grundlage für die Ermittlung des Projekterfolges. Außerdem sollte die Ist-Situation analysiert werden, damit sämtliche Anforderungen an das System im Pflichtenheft festgehalten werden können.

ANBIETEREVALUATION

Im Rahmen der Anbieterpräsentationen lassen sich Funktionalitäten, Konzepte und Angebote potenzieller Lösungspartner vergleichen. Unternehmen können sich selbst von dem einzigartigen Leistungsumfang von CnB überzeugen, indem sie Workshops besuchen oder Demos buchen.

ZUSTÄNDIGKEITEN

Im Anschluss an die Entscheidung für eine Lösung sollte das Unternehmen einen Projektleiter und ein Projektteam (Key-User) benennen. Diese Mitarbeiter sollten umfassend eingearbeitet werden und bereits im Vorfeld ein Konzept für das neue System erstellen. Gemäß der Feinspezifikation ist es wichtig, mit dem Systemanbieter offen über Deadlines, Geschäftsprozesse und Besonderheiten zu sprechen.

AKZEPTANZFÖRDERUNG

Die rechtzeitige Einbindung der Anwender und die Akzeptanz der neuen Software innerhalb des Unternehmens sorgen maßgeblich für den Projekterfolg. Aus diesem Grund muss das Projektteam im Vorhinein für den Handlungsbedarf sensibilisiert und eine proaktive Aufklärungsarbeit betrieben werden.

IMPLEMENTIERUNG

Um den Lösungsanbieter bei der Realisierung konzipierter Anforderungen zu begleiten, sollten den Key-Usern genügend Kapazitäten eingeräumt werden. Nach der Einrichtung des Systems können Daten in die neue Umgebung übernommen und Abläufe und Prozesse umgestellt werden.

SCHULUNGEN

Künftige Anwender müssen umfassend geschult und eingearbeitet werden. In In-deep-Schulungen sollten Projektleiter und Key-User alles über Konfigurationen und Bedienungen lernen. In anschließenden Anwenderschulungen können sich Mitarbeiter den Umgang mit der Software im operativen Tagesgeschäft aneignen.

TESTS

Für eine erfolgreiche Umsetzung des Projektes ist es von enormer Bedeutung, eingerichtete Prozesse, Funktionen, Schnittstellen und übernommene Daten ausführlich zu testen. Dies erfolgt in enger Absprache mit dem Systempartner.

PRODUKTIVSTART

Je nachdem, wie die Testergebnisse ausgefallen sind, kann ein finaler Termin für den Produktivstart festgelegt werden. Bei der Migration und dem Go-live der neuen Lösung sollte darauf geachtet werden, dass das Projektteam den Anbieter jederzeit unterstützen kann.

ANPASSUNGEN UND ERWEITERUNGEN

Die Einführung endet nicht mit dem Tag des Produktivstarts. Nach den ersten Erfahrungen im Echtbetrieb werden in der Regel weitere Optimierungsmöglichkeiten evaluiert.

FAZIT:

MEHR EFFIZIENZ MIT WORKFLOW-AUTOMATION DURCH CnB

Sehr häufig wird im Rahmen der durchgängigen Digitalisierung der Prozessketten in der ersten Instanz über die Einführung eines ERP-Systems nachgedacht.

Es stellt sich jedoch, gerade in der heterogenen Umgebung von Dienstleistungsunternehmen, sehr schnell heraus, dass sich die Standardfunktionalitäten eines ERP-Systems für die Anforderungen in diesem Bereich nicht oder nur teilweise eignen und im Zweifel aufwendige Individualanpassungen notwendig werden.

Viele Unternehmen suchen nach Lösungen, die digitale Prozesskette zwischen der operativen Ebene und dem Controlling auch ohne die Einführung eines komplexen ERP-Systems zu schließen.

In beiden Fällen bietet sich ein CnB-System als Lösungsansatz an.

Sowohl in der Kombination mit ERP-Systemen als auch in Verbindung mit der klassischen Buchhaltungssoftware kann eine CnB-Lösung signifikante Vorteile für Dienstleister aller Sparten erschließen.

Der Mehrwert liegt dabei nicht nur in der Generierung höherer Umsätze, durch die Berücksichtigung aller abrechenbarer Leistungen. Auch die erhöhte Transparenz hinsichtlich der Prozesse, z.B. der bessere Einblick in die Wirtschaftlichkeit der verschiedenen Kundencluster, und ein verringerter Aufwand bei der Rechnungsstellung kommen hinzu.

Die Lösung aus dem Hause EPG bietet dabei zusätzliche optionale Funktionalitäten, wie beispielsweise das Kunden-Webportal oder das Smart Contract Management, durch die sich weitere Wettbewerbsvorteile am Markt ergeben.



KONTAKT

EHRHARDT + PARTNER GMBH & CO. KG

Alte Römerstraße 3 | 56154 Boppard-Buchholz

Tel.: +49 67 42 87 27-0 | Fax: +49 67 42 87 27-50

E-Mail: info@epg.com | Internet: www.epg.com

