

WHITEPAPER

DER GAME-CHANGER FÜR DIE LUFTFAHRTBRANCHE

Wie GHS das Vertrags- und Abrechnungsmanagement
für Luftfahrtdienstleistungen revolutioniert



INHALT

3

**STATUS QUO: VERTRAGS- UND
ABRECHNUNGSMANAGEMENT
IN DER LUFTFAHRT**

5

**DIGITALISIERUNG ALS ANTWORT
AUF DIE HERAUSFORDERUNGEN DES VERTRAGS-
UND ABRECHNUNGS-MANAGEMENTS**

6

**DAS GROUND HANDLING SYSTEM IN DER PRAXIS:
EIN BEISPIEL**

9

**GHS: AUTOMATISIERT, SMART
UND ÜBERGREIFEND**

10

SO LEISTUNGSSTARK IST GHS

12

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

13

**FAZIT: MEHR EFFIZIENZ MIT
WORKFLOW-AUTOMATION DURCH GHS**

topsystem
MEMBER OF EPG

IMPRESSUM

WHITEPAPER

GHS revolutioniert Vertrags- und
Abrechnungsmanagement

HERAUSGEBER

topsystem GmbH – Member of EPG
Krefelder Straße 201 | 52070 Aachen
Tel.: +49 (0) 241-568 262 0 | Fax: +49 (0) 241-568 262 10
E-Mail: topsystem@epg.com

VERANTWORTLICH FÜR DEN INHALT

topsystem GmbH – Member of EPG

STATUS QUO:

VERTRAGS- UND ABRECHNUNGSMANAGEMENT

Die Luftfahrtbranche befindet sich in einem ständigen Wandel und steht dabei vor neuen Herausforderungen: Schnellere Durchlaufzeiten in der Bodenabfertigung, technologischer Fortschritt und Vernetzung nehmen zu und es herrscht ein allgemeiner Innovationsdruck. Bodenabfertiger bedienen nicht nur täglich eine Vielzahl von Kunden gleichzeitig, sondern erbringen auch unterschiedlichste Dienstleistungen für ihre Auftraggeber. Ein entscheidender Faktor ist hierbei eine schnelle und zuverlässige Prüfung, ob die Leistungen von bestehenden Verträgen abgedeckt sind oder ob es sich um Sonderleistungen handelt.

Mit der andauernden digitalen Transformation der Branche werden auch die Ansprüche auf Kundenseite immer höher: Sie fordern beispielsweise immer systematischere Dienstleistungsstrukturen für mehr Transparenz, komplexe Abrechnungsangebote für Sonderleistungen und Ad-hoc-Services. Infolgedessen werden Vertragswerke immer komplexer, Leistungskataloge immer umfangreicher und Abrechnungen immer komplizierter.

Transparenz und Organisationsgeschick sind hier die Voraussetzungen für fehlerfreie Bodenabfertigung. Deshalb arbeiten Bodenabfertigungsdienstleister intensiv und fokussiert an der Optimierung ihrer Prozesse auf der operativen Ebene. Dafür müssen die Leistungserfassung sowie komplette Prozessabläufe automatisiert und moderne IT-Systeme eingeführt werden. 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 bedeutet, dass Leistungen oder Vertragsdetails auch heutzutage häufig noch händisch erfasst und manuell für die weitere Verarbeitung aufbereitet.

Man ist also auf eine exakte Datenerfassung der Mitarbeiter angewiesen. Allerdings macht diese Vorgehensweise das Vertrags- und Abrechnungsmanagement fehleranfällig, bei unvollständigen Eingaben kann der Kunde nicht oder nur unvollständig abgerechnet werden.



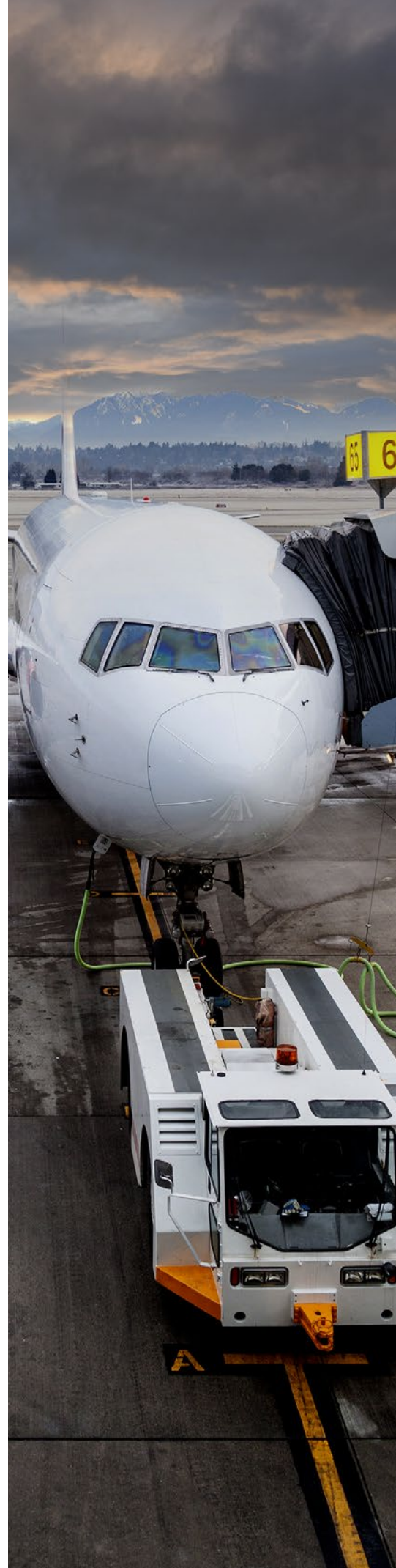
In Verträgen ist die Zusammenarbeit der Beteiligten inklusive aller zu erbringenden Leistungen festgehalten. Diese Vertragswerke können z.B. durch unterschiedlichste Abrechnungskonditionen und Ad-hoc-Leistungen äußerst komplex sein – ein unübersichtlicher Dschungel an Informationen und individuellen Leistungsbestandteilen.

Zusätzlich angeforderte und erbrachte Dienstleistungen sind hier der Standard im Tagesgeschäft. Bei der manuellen Erfassung von Sonderleistungen schleichen sich nicht selten Fehler beim Übertrag in das angeschlossene ERP-System ein. Die Datenbasis wird so schnell unübersichtlich und mögliche Umsätze können nicht mehr erfasst werden und gehen verloren.

Nicht digitalisierte Abrechnungsprozesse können außerdem nur aufwändig vom Leistungserbringer 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. Durch falsche Abrechnungen entstehen unnötige Kosten und durch die fehlende Transparenz sind aufwendige Rechnungskorrekturen die Folge, die nicht selten hohe monetäre Verluste auf Seiten der Dienstleister mit sich bringen. Zudem stellt sich die Frage: Werden wirklich alle erbrachten Leistungen erfasst und dokumentiert, so dass am Ende auch alles in Rechnung gestellt wird?

Fakt ist: Viele Ground und Cargo Handler 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

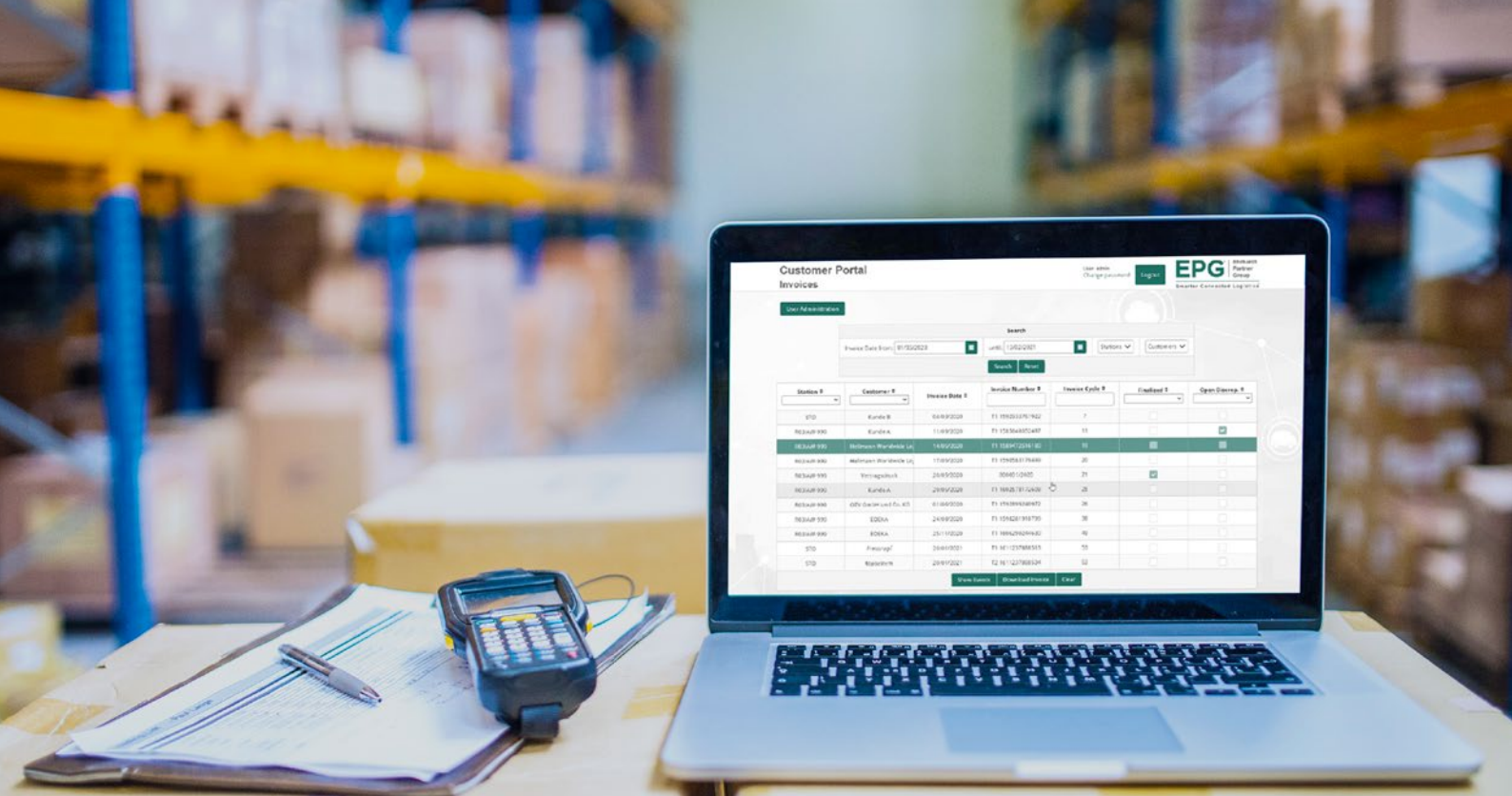
ALS ANTWORT AUF DIE HERAUSFORDERUNGEN DES VERTRAGS- UND ABRECHNUNGSMANAGEMENTS

In der Luftfahrtbranche sind trotz des Megatrends der Digitalisierung noch viel zu viele Prozesse papierbasiert. Neben der Leistungserfassung kann insbesondere das Vertrags- und Abrechnungsmanagement, bei dem über Jahrzehnte hinweg manuell gearbeitet wurde, von den aktuellen Entwicklungen profitieren und birgt 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“ zusammengefasst. Die integrierten Contract und Billing Module im GHS-System der EPG ist die digitale Antwort auf sämtliche Herausforderungen des manuellen Vertrags- und Abrechnungsmanagements und revolutioniert die Abrechnung und Verwaltung in der Luftfahrtbranche.

Die Lösung bildet die Schnittstelle zwischen operativer Ebene und elektronischer Buchhaltung und unterstützt diese durch digitale Prozessschritte. So können beispielsweise Vertragskonditionen automatisiert verwaltet werden, erbrachte Leistungen erfasst, dokumentiert und am Ende vollständig automatisiert abgerechnet werden. Und das alles vollkommen digital und transparent.





DAS GROUND HANDLING SYSTEM IN DER PRAXIS:

EIN BEISPIEL

Die Anforderungen an Ground Handler 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 Bodenabfertiger, 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 Bodenabfertiger eine Vielzahl von Leistungen, die es vertraglich festzuhalten und im nächsten Schritt abzurechnen gilt.

Die Vertrags- und Abrechnungsfunktionen des GHS lassen sich auch für Ad-hoc-Kunden verwenden, die keine Vertragsvereinbarungen mit dem Ground Handler haben.



EIN PRAXISBEISPIEL:

Ein Servicedienstleister für Ground- und Cargo Handling ist verantwortlich für die Abfertigung von 400 Fluggesellschaften an 37 Flughäfen in Europa.

AUSGANGSLAGE

Der Luftfahrt-Dienstleister dieses Praxisbeispiels bietet ein Komplettangebot im Bereich Ground- und Cargo Handling an. Ground Handling Services für Passagiere, Ramp Services und Verkehrsdienste sowie der Betrieb von Frachtterminals und Luftfracht-Tracking werden hierbei abgedeckt. Die Herausforderung für das internationale Unternehmen besteht darin, jederzeit den Überblick über die vielen Tätigkeiten gewährleisten zu können und alle Leistungen lückenlos und vollständig abrechnen zu können. Für die zahlreichen Dienstleistungen, die länderübergreifend an internationalen Flughäfen angeboten werden, benötigt der Bodenabfertiger eine performante Lösung, die sicherstellt, dass alle Leistungen vollständig abgerechnet werden und einzelne Abrechnungsschritte und abgerechnete Leistungen transparent gegenüber dem Kunden abgebildet werden.

LÖSUNGSANSATZ

Das Ground Handling System (GHS) der EPG hat eine automatisierte Vertrags- und Abrechnungsmanagementlösung, die diese anspruchsvollen Anforderungen abdecken kann. Benutzerfreundlichkeit, Zuverlässigkeit und Transparenz sind dabei wichtig – für den Dienstleister und für seine Kunden. Das GHS ordnet die erfassten Leistungen automatisiert den entsprechenden Vertragskonditionen zu und berücksichtigt besondere vertraglich vereinbarte Abrechnungsmodelle sowie die unterschiedlichen Mehrwertsteuersätze der Länder. Die Rechnungserstellung erfolgt digital und automatisch für alle erbrachten Abfertigungsleistungen sowie die erfassten Sonderleistungen. Erzeugte Rechnungsdokumente können ausgedruckt oder per E-Mail an den Kunden versendet werden. Die Abrechnungsdaten werden mittels Schnittstelle an das übergeordnete ERP-System übermittelt. Die Rechnungsprüfung kann dann vom Kunden bequem im Webportal durchgeführt werden, was den gesamten Zahlungsprozess zusätzlich beschleunigt.



FEATURE

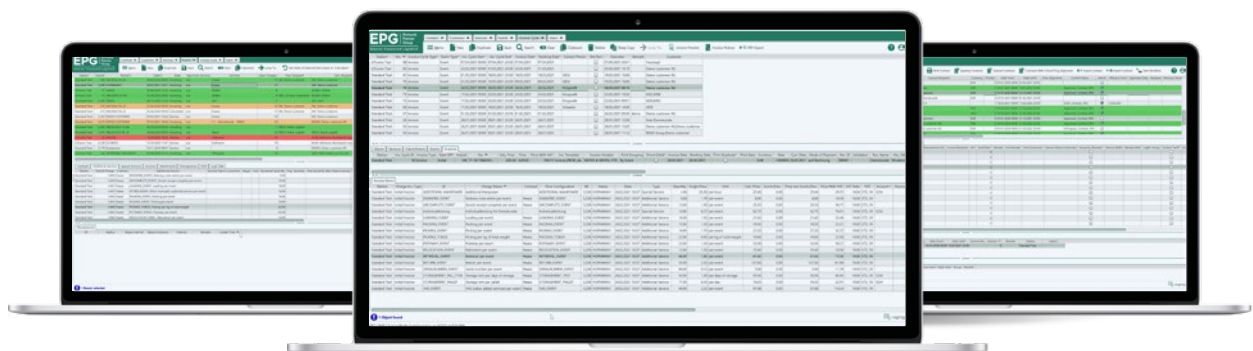
Die Vertrags- und Abrechnungsfunktion des GHS hilft dem Dienstleister, die Komplexität des Vertrags- und Abrechnungsmanagements vielfältiger Dienstleistungen zu stemmen.

Das GHS digitalisiert und organisiert die Verwaltung von Verträgen und berücksichtigt zusätzlich vereinbarte Konditionen und Leistungskataloge. Dazu gehört auch die Erstellung von individuellen Kundenverträgen in jedem beliebigen Detailgrad. Sonderleistungen werden dokumentiert und als Anhang zum Hauptvertrag abgespeichert (digitale Kundenakte).

NUTZEN

In dem Praxisbeispiel ist der Aviation-Dienstleister mit GHS nach kurzer Zeit in der Lage:

- ✓ alle Leistungen für seine mehr als 400 Kunden an verschiedenen Standorten gemäß den hinterlegten Vertragsmodalitäten und erbrachten Sonderleistungen abzurechnen, ohne auch nur eine Leistung zu vergessen
- ✓ seine Abrechnungsprozesse zu automatisieren und die Fehlerquote um 99 % zu reduzieren
- ✓ seine Abrechnungsleistung (Umsatzerlöse) um bis zu 20 % zu steigern

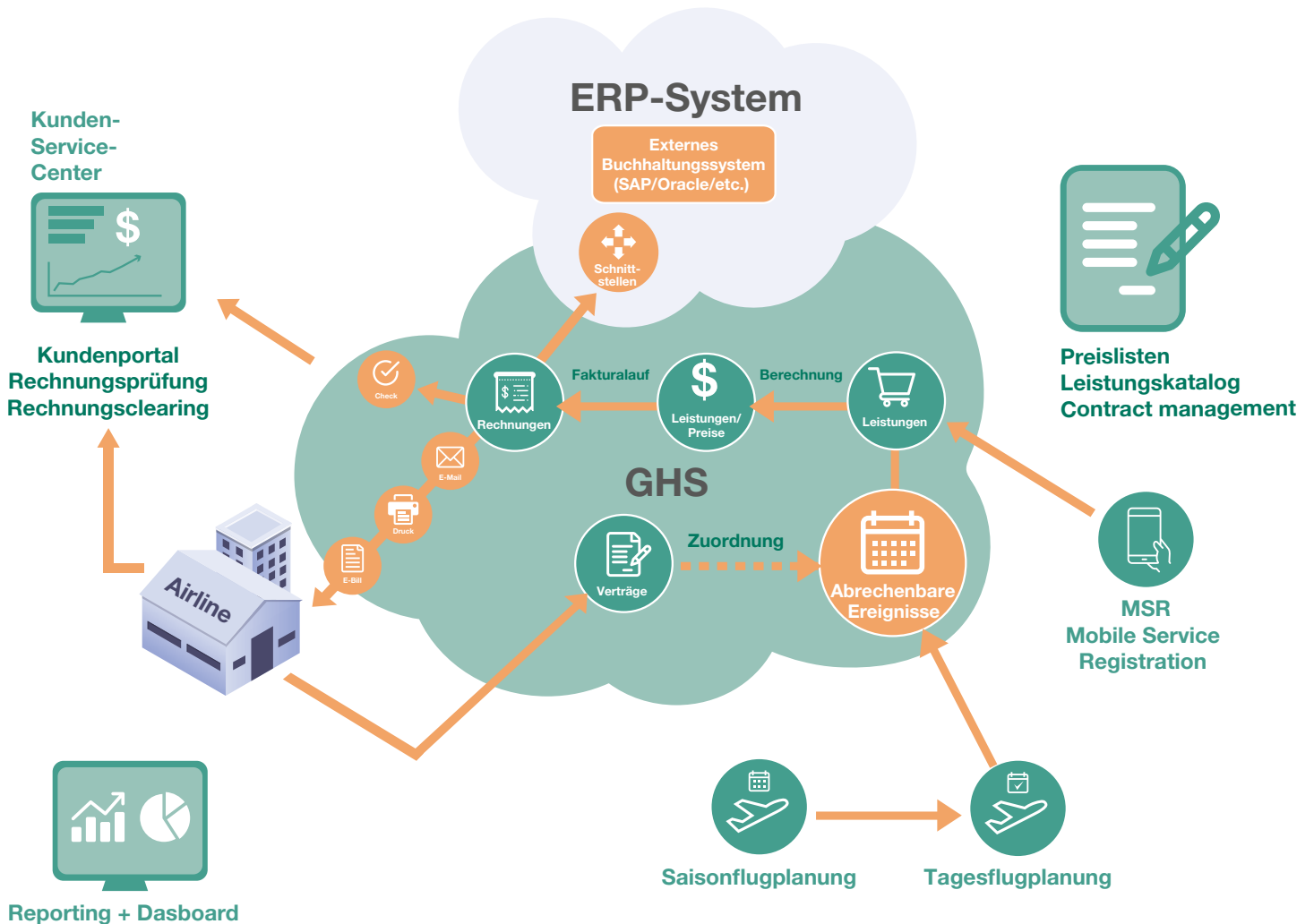


GHS:

AUTOMATISIERT, SMART UND ÜBERGREIFEND

Die Vorteile des digitalen Vertrags- und Abrechnungsmanagements wurden von der EPG für die Luftfahrtbranche optimiert und in das GHS integriert.

Als Komplettlösung für sämtliche Dienstleistungen im Ground- und Cargo Handling stellt das Tool leistungsstarke Module für alle Arbeits- und Prozessschritte zur Verfügung, die für das digitale Vertrags- und Abrechnungsmanagement benötigt werden – von der Vertragsgestaltung über eine durchgängige Leistungserfassung bis hin zur Vertragszuordnung und automatischen Rechnungsstellung.





SO LEISTUNGSSTARK IST GHS

SMART CONTRACT MANAGEMENT

Um die Vertragserstellung zu erleichtern, verfügt das GHS über einen integrierten Vertrags-Template-Manager. Anwender können sich ihre individuellen Templates zur digitalen Erstellung eines Standard Ground Handling Agreements (SGHA) inklusive Textbausteine für die Vertragserstellung so ganz einfach selbst erstellen. Das Smart Contract Management greift dabei auf die im System verfügbaren AHM-Kataloge zurück.

Darüber hinaus unterstützt GHS 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.

ÜBERGREIFENDE END-TO-END LEISTUNGSERFASSUNG

Die digitale Lösung für Vertrags- und Abrechnungsmanagement erfasst alle erbrachten Leistungen inklusive Sonderleistungen wie z.B. Ground Power Units (GPU), Pushbacks und Additional Manpower.

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



AUTOMATISIERTE LEISTUNGSVERARBEITUNG

Die mobile Leistungserfassung per Mobile Device reduziert den Aufwand bei der manuellen Erfassung. Neben der Desktoplösung ermöglichen Mobilanwendungen, Dienstleistungen direkt an Ort und Stelle auf der Rampe zu erfassen – sowohl für vertraglich vereinbarte Abfertigungsleistungen als auch Sonderleistungen. 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 AODB, DCS- oder ein Resource-Management-System, können einfach an die GHS-Lösung angebunden werden. So fließen Daten aus dem angeschlossenen System in Echtzeit in das GHS ein und Leistungen werden automatisch den richtigen Vertragskonditionen zugeordnet. Außerdem erfolgt eine automatisierte Kalkulation der Leistungspreise. Die Basis dafür ist ein kommerzielles Regelwerk, das u. a. auch 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. Die Vertrags- und Abrechnungslösung des GHS 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

GHS 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 Resource 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 GHS UM DEN ANFORDERUNGEN AUS DER PRAXIS GERECHT ZU WERDEN?

1 ANBINDUNG AN DRITTSYSTEME

Durch die Anbindung an beliebige Drittsysteme können weitere Quellen zur Leistungsverarbeitung herangezogen werden.

2 ANBINDUNG AN DAS SITA-NETZWERK

Durch den in der Lösung integrierten SITA Message Parser können eingehende Meldungen wie z.B. MVT und LDM den Flügen nicht nur automatisch zugeordnet werden, sondern die Meldungsinhalte auch automatisch ausgelesen werden. Das minimiert die manuelle Erfassung dieser Informationen.

3 WEBPORTAL

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

4 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 das GHS ein.

5 APPROVAL WORKFLOW FÜR VERTRÄGE

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

6 VERTRAGSDRUCK

Möglichkeit der Erstellung eines Standard Ground Handling Agreements unter Verwendung eigener Vertragsvorlagen und Berücksichtigung der verfügbaren AHM-Kataloge.

7 E-MAIL-VERSAND

Der Rechnungsversand kann auch automatisiert per E-Mail erfolgen.

8 IATA SIS-VERFAHREN

Optionale Verfügbarkeit von IATA SIS zur elektronischen Übermittlung von Rechnungen im XML-Format.

9 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.

10 FIBU/ERP-SCHNITTSTELLE, SAP-ZERTIFIZIERT

GHS beinhaltet eine Schnittstelle zu den gängigen Finanzbuchhaltungssystemen bzw. ERP-Systemen. Das Vertrags- und Abrechnungsmodul ist 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.

11 EZB-SCHNITTSTELLE

Durch eine Schnittstelle zur EZB werden bei der Rechnungsstellung sämtliche aktuellen Währungskurse berücksichtigt, um Rechnungen in Fremdwährung ausstellen zu können



FAZIT:

MEHR EFFIZIENZ UND WORKFLOW-AUTOMATION

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

Kundenanforderungen und das Voranschreiten der Digitalisierung werden auch in Zukunft weiter zunehmen – ganz nach der Devise „schneller, besser und komplexer.“

Automatischer Import von Flugdaten oder Schnittstellen zu gängigen Systemen gehören zur Erwartungshaltung der Kunden. Um die Beziehung zum Auftraggeber langfristig zu optimieren, sollten Prozessschritte wie die Rechnungsprüfung so bequem wie möglich gestaltet sein.

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 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 digitales Vertrags- und Abrechnungssystem als Lösungsansatz an. Sowohl in der Kombination mit ERP-Systemen als auch in Verbindung mit der klassischen Buchhaltungssoftware kann eine automatisierte Abrechnungslösung 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.

Das GHS der EPG bietet mit dem Smart Contract Management die passenden Funktionalitäten, um mit den Veränderungen am Markt Schritt zu halten. Die Dienstleister können sämtliche leistungserbringenden operationellen Prozesse zentral über das System abrechnen und über das Kunden-Webportal eine einfache und praktische Rechnungsprüfung anbieten, die den gesamten Zahlungsprozess beschleunigt.

