



Fallbeispiel

Digitale Rechnungserstellung

Zeitliche Entlastung um über 90 % und signifikante Steigerung der Mitarbeitereffizienz mittels Robotic Process Automation (RPA)

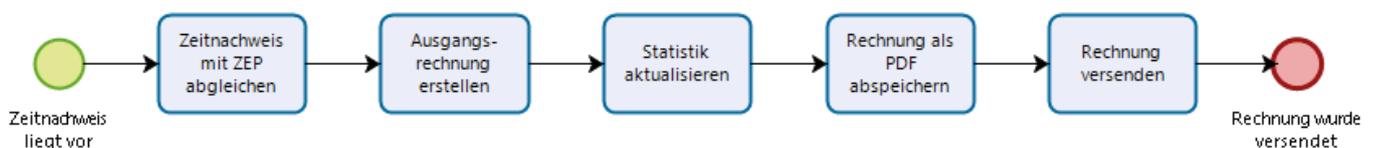
Wie ein mittelständisches Unternehmen erfolgreich RPA anwendet, um den Fakturierungsprozess drastisch zu vereinfachen – und damit seine Ressourcen besser nutzt

Auftrag: Modernisierung der Rechnungserstellung.

Im Zuge der Corona-bedingten Überprüfung der internen Abläufe wollte ein namhaftes mittelständisches Unternehmen aus der Versicherungs- und Finanzdienstleistungsbranche den papierbasierten und manuellen Prozess der Ausgangsrechnungserstellung optimieren und digital umsetzen.

Bislang mussten die Office-Mitarbeiter die unterzeichneten Zeitnachweise der Berater mit dem internen *Zeiterfassungssystem für Projekte – ZEP*, der *provantis IT Solutions GmbH* abgleichen und die Rechnungsstellung an die Kunden manuell anstoßen. Zudem waren mehrere Statistikdateien zu befüllen.

Highlevel IST-Prozess Ausgangsrechnung



| Die Aufgabe



Der Ist-Prozess in der bisherigen Form war zeitaufwändig und fehleranfällig. Zudem erforderte die Durchführung ein hohes Maß an Wissen, sodass eine Vertretungsfähigkeit nur schwer sicherzustellen war.

Die Anforderung des mittelständischen Auftraggebers an FSP lautete daher, Einsparpotenziale durch eine optimierte und weitgehend digitalisierte Rechnungserstellung zu realisieren.

Ziele: Schneller, einfacher und automatisiert sein.

Aus den Anforderungen und Wünschen des Kunden ergaben sich eine Reihe von Zielen, die mit der geplanten Automatisierung erreicht werden sollten. Die Vorgaben gliederten sich in fünf Bereiche. Schwerpunkte bildeten die Ziele Zeitersparnis und Entlastung der Mitarbeiter von Tätigkeiten mit geringer Wertschöpfung. Aber auch Ziele wie Vertretungsfähigkeit, die Möglichkeit von manuellen Eingriffen in den Rechnungserstellungsprozess sowie Qualitätsaspekte spielten eine Rolle.

■ Zeitersparnis

Vorrangiges Ziel war dabei, die Office-Mitarbeiter zeitlich zu entlasten und einen für die Standardrechnungen zu 95 % automatisierten Prozess zu gestalten.

■ Vertretbarkeit

Zudem sollte die Lösung sicherstellen, dass die Rechnungserstellung vertretungsfähig ablaufen kann.

■ Entlastung von monotonen Tätigkeiten

Ferner sollten die Mitarbeiter von Tätigkeiten entlastet werden, die monoton und wenig wertschöpfend sind, wie z.B. das Suchen von Daten und Dokumenten, die Übertragung der Daten in ZEP sowie die immer gleich ablaufenden Systemeingaben zur Erstellung und des Versands der Ausgangsrechnungen.

■ Fehlerfreiheit

Da die Rechnungen eine hohe Außenwirkung haben und ein großes Beschwerdepotenzial bieten, ist die Qualität und Fehlerfreiheit von höchstem Stellenwert.

■ Eingriffsmöglichkeit

Eine Eingriffsmöglichkeit des Office z.B. bei besonderen Kundenwünschen sollte jedoch gewahrt bleiben.



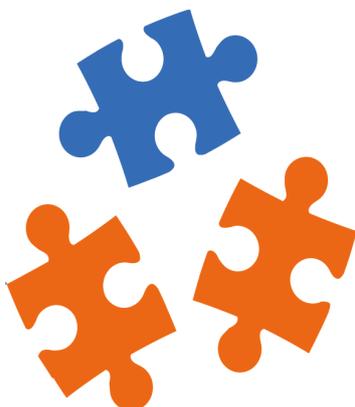
Zeiterfassung für Projekte: Was ZEP kann.

■ Vielfach bewährt in der betrieblichen Praxis

ZEP (provantis IT Solutions GmbH) ist die seit dem Jahr 2000 bewährte, modulare und webbasierte Lösung für die projektorientierte Arbeitszeiterfassung und das Projekt-Controlling. ZEP wird von Unternehmen eingesetzt, die ihre Aufträge projektorientiert abwickeln. Hierzu zählen Betriebe aus ganz unterschiedlichen Branchen. So nutzen beispielsweise Consultants, Ingenieure und Software-Entwickler die Technologie ebenso wie Werbeagenturen, Forschungsinstitute und Gesundheitsdienstleister – aber auch Telekommunikationsanbieter, Assekuranzen und viele mehr. Die Unternehmensgröße reicht dabei von Freiberuflern bis hin zu Gesellschaften mit mehreren hundert Mitarbeitern.

Die Kernfunktionen von ZEP umfassen:

- » **Optimierte online Zeiterfassung**
- » **Erstellen von Zeitnachweisen**
- » **Berechnung von Reisekosten**
- » **Projektmanagement**
- » **Projekt-Controlling**



■ Individuelle Ausrichtung an Kundenwünschen.

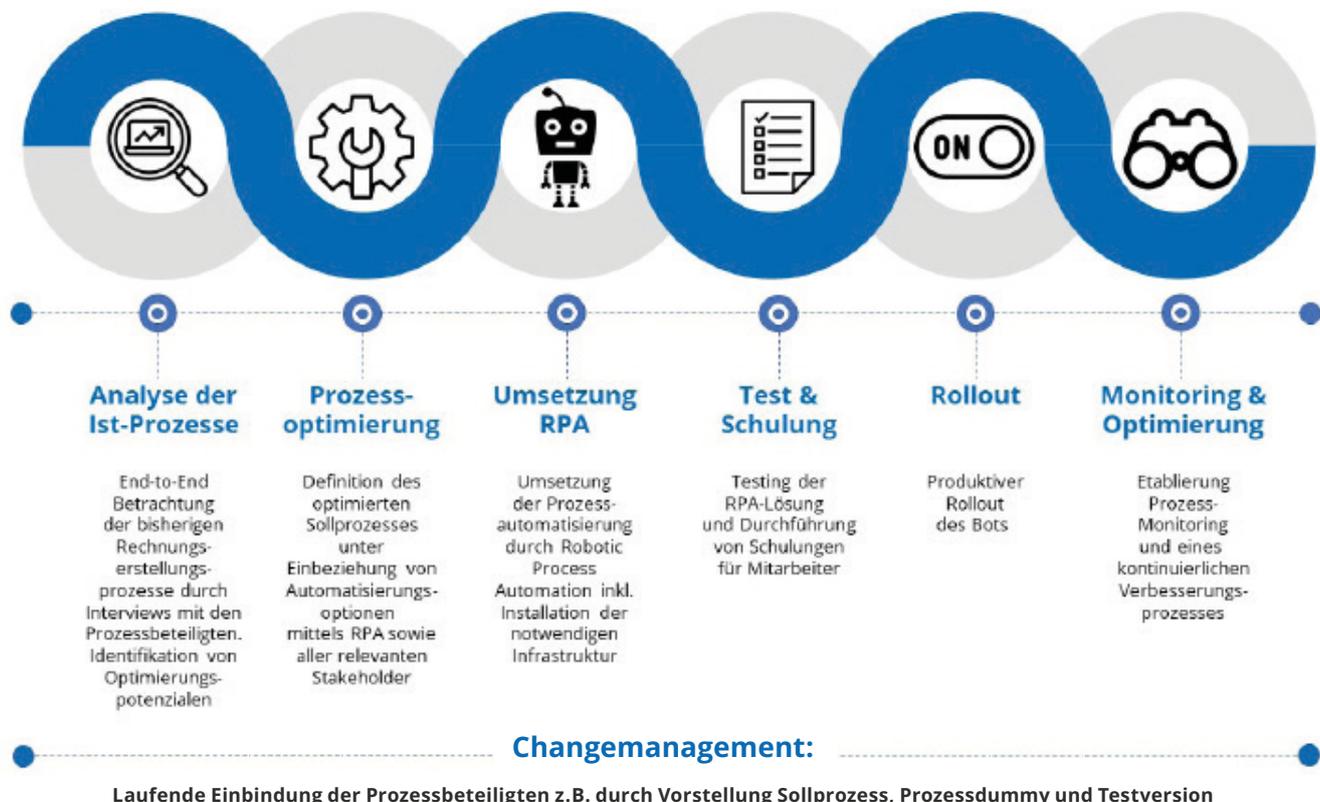
Die Frage an unsere Experten lautete nun: Wie lässt sich der Prozess der Ausgangsrechnungserstellung auf Basis von ZEP weiter optimieren, um die Abläufe zu beschleunigen, die Fehlerquote zu senken und die Mitarbeiter von zeitaufwändigen Tätigkeiten zu entlasten? Wie können die spezifischen Anforderungen des Kunden umgesetzt werden? Gleichzeitig galt es, die Vertretbarkeit und Eingriffsmöglichkeiten sicherzustellen.

Vorgehen: Prozess und Technik iterativ optimieren.

Zunächst führte die FSP eine Analyse geeigneter Prozesse durch und zeigte die Nutzenpotenziale auf. Nach Auswahl des Rechnungserstellungsprozesses wurden eine detaillierte Erhebung des Ist-Prozesses durchgeführt und Optimierungspotenziale identifiziert. Auf dieser Basis erarbeitete das Team ein vollständiges Redesign des Rechnungserstellungsprozesses. Dabei nutzte es Robotic Process Automation und stimmte sich laufend mit den Prozessbeteiligten ab.

FSP übernahm die Klärung sämtlicher Produkt- und Lizenzfragen sowie die Installation des Automatisierungstools. Anschließend wurde der optimierte Prozess in der zuvor evaluierten RPA-Technologie umgesetzt. Eine wichtige Maßnahme war zudem, die Prozessbeteiligten frühzeitig im Rahmen von Tests und Schulungen mit dem neuen Prozess vertraut zu machen. Nach dem produktiven Rollout wurde ein Prozessmonitoring etabliert, um kontinuierliche Verbesserungen identifizieren und umsetzen zu können.

Vorgehensmodell



Viel mehr als „nur“ Installation der neuen Software: Die Erfahrung aus diesem Projekt zeigt einmal mehr, dass bei der Optimierung von Geschäftsprozessen eine Vielzahl an Schritten passgenau aufeinander abgestimmt werden muss – und Lösungen aus einer Hand daher die besten Ergebnisse erzielen.

Kritische Erfolgsfaktoren: Was wirklich wichtig ist.

Die Rückschau auf den Umsetzungsprozess liefert wertvolle Erkenntnisse über den jeweiligen Nutzenbeitrag der vorgenommenen Maßnahmen. Auf diese Weise wird deutlich, wie sich die enormen Potenziale von RPA gezielt ausschöpfen lassen – und dass neben den technologischen Neuerungen auch der „Faktor Mensch“ eine gewichtige Rolle spielt.

Optimierung Gesamtprozess

Den größten Nutzenbeitrag lieferte die Optimierung des Prozesses vor der technischen Realisation. Denn es wurde schnell deutlich, dass eine reine Automatisierung des IST-Prozesses nicht das erhoffte Ergebnis liefert.

Standardisierung

Ein zentraler Bestandteil des optimierten Prozesses war die Standardisierung des Inputs, also der Daten und Informationsträger, die im Zielprozess zu verarbeiten waren. Erst hierdurch konnten die großen Potenziale der Roboterautomatisierung vollständig ausgeschöpft werden.

Digitalisierung

Der zweite wesentliche Baustein der Prozessoptimierung war es, die Voraussetzungen für eine schnelle und stabile Prozessautomatisierung zu schaffen. Das vormals papierorientierte Bearbeiten wurde in einem Zwischenschritt über Scan- und OCR-Technologien „teildigitalisiert“. Aufgrund der Heterogenität des Schriftgutes führte erst die echte Digitalisierung des Inputs über eine Portallösung sowie die Realisierung einer mobilen App zum optimalen Ergebnis.

Changemanagement

Die Mitnahme sämtlicher Prozessbeteiligten ist für die optimale Gestaltung des Soll-Prozesses und die Akzeptanz der entwickelten Lösung erfolgskritisch.



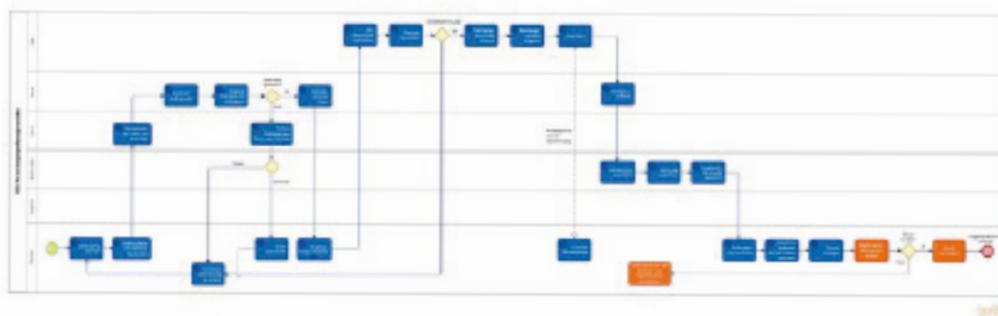
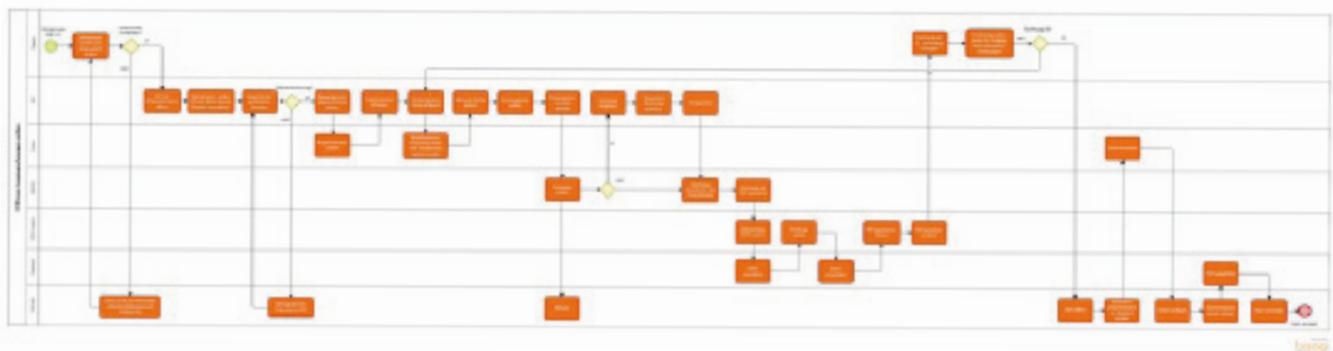
Die Lösung: Robotic Process Automation.

Der optimierte Rechnungserstellungsprozess ersetzt nicht nur den bisher üblichen Dateiweitwurf per Mail oder Post. Er ermöglicht auch die Einstellung der relevanten Werte sowie des Zeitrachweises auf mehreren alternativen Wegen: Auslesen über OCR-Technologien, Erfassen im Mitarbeiterportal oder Fotografieren des Zeitrachweises samt der benötigten Daten in einer mobile App.

Auf dieser Basis übernimmt ein Roboter die vollautomatisierte Erfassung sämtlicher Rechnungsdaten, den Abgleich mit dem Zeiterfassungssystem, das Erstellen der Ausgangsrechnung sowie die Erfassung notwendiger Reporting- und Steuerdaten.

Im Vergleich zum bisherigen Ist-Prozess wurden die manuellen Tätigkeiten um 92 % reduziert, sodass von ursprünglich 36 Prozessschritten nur noch 3 manuelle Schritte verblieben und 33 Schritte automatisiert wurden. Die Bearbeitungszeit pro Rechnung wurde um mehr als 90 % (von 12,5 Minuten auf 30 Sekunden) verkürzt.

■ Soll-Ist-Vergleich



Der allergrößte Teil der manuellen Tätigkeiten (orangefarbene Kästen) konnte durch Roboteraktivitäten (blaue Kästen) ersetzt werden. Ihre Zahl wurde um 92 % (36 -> 3) reduziert.

Die Bearbeitungszeit wurde um 84 % (12,5 -> 2 Minuten) verkürzt.

Das Ergebnis: Schneller, einfacher, fehlerfrei.

Die Ergebnisse der Umstellung auf automatisierte Rechnungserstellung können sich sehen und vor allem auch messen lassen. Unterm Strich stehen neben der signifikanten Zeitersparnis eine Reihe weiterer Vorteile wie mehr Effizienz, Qualität und höhere Mitarbeiterzufriedenheit.

Der optimierte Rechnungserstellungsprozess führt zu einer Zeitersparnis von über 90 % – eine deutliche Mitarbeiterentlastung zum Monatsende.



Der neue Prozess ist stark standardisiert und vereinfacht, sodass er problemlos von allen Mitgliedern des Office-Teams durchgeführt werden kann.



Die Eingriffsmöglichkeit ist sichergestellt – Rechnungseingriffe, z.B. bei besonderen Kundenwünschen, können somit vorgenommen werden.



Die Verarbeitung erfolgt nun fehlerfrei – manuelle Korrekturen entfallen dadurch.



Aufgrund der erreichten Entlastung von monotonen, repetitiven Verwaltungstätigkeiten ist die Zufriedenheit der Beteiligten stark gestiegen, die nun andere qualifizierte und wertschöpfende Tätigkeiten angehen können.



FSP – Ihr starker Partner für die sichere Digitalisierung.

Alle reden über die Digitalisierung – wir packen sie an: Die FSP GmbH bietet seit 2001 Consulting & IT-Services für sichere digitale Kunden- und Geschäftsprozesse. Als anerkannter Partner namhafter mittelständischer und großer Unternehmen aus unterschiedlichen Bereichen beraten

wir mit fachlicher, IT- und methodischer Kompetenz und schaffen so die richtigen Lösungen für das „Zeitalter 4.0“. Von unseren Standorten Köln und Hamburg aus sind wir mit 50 hochqualifizierten Mitarbeitern deutschlandweit für Sie aktiv.

Wettbewerbsvorteile aus einer Hand.

FSP unterstützt Sie ganzheitlich in allen Projektphasen – von der Analyse und Beratung über das Projektmanagement und die Bereitstellung der richtigen Produkte bis zum Support. Dabei greifen wir auf die Standardsoftware unserer Partnerunternehmen zurück oder entwickeln bei Bedarf völlig neue, individuelle Lösungen für Sie. Unsere Schwerpunkte sind die folgenden Themen:

- » Konzeption und Umsetzung innovativer Digitalisierungsprojekte, z.B. auf den Gebieten digitale Geschäftsprozesse, RPA, digitale Kommunikation und sichere Digitalisierung
- » Ganzheitliches Identitäts- und Berechtigungs-Management (Identity & Access Management – IAM)
- » Operative und steuernde Unterstützung bei der Durchführung von Projekten oder IT-Umsetzungsmaßnahmen
- » Branchen- und versicherungsfachliche Beratung
- » Optimierung von Prozessen und Maßnahmen zur Effizienzsteigerung
- » Projekt-, Test- und Anforderungsmanagement

Ihr Ansprechpartner für Prozessautomatisierung

Stefan Siegwardt

Process & Organizational Excellence
Telefon: +49 (0) 2203 37 10 00 0
Mail: s.siegwardt@fsp-gmbh.com

Kontakt Daten FSP Consulting & IT-Services

FSP GmbH

Albin-Köbis-Straße 8 | 51147 Köln
Telefon: +49 (0) 2203 37 10 00 0
E-Mail: info@fsp-gmbh.com | www.fsp-gmbh.com

