

Prozesse mit Hilfe von Informationsmanagement abbilden

INFORMATIONSMANAGEMENT SORGT FÜR TRANSPARENZ

Was beim Logistik-Spezialisten Logwin Mitte der 2000er-Jahre mit der Einführung eines modernen elektronischen Archivs begann, ist heute zu einem unternehmensweiten Informationsmanagement geworden. Sowohl die betriebswirtschaftlichen, als auch die logistischen Prozesse werden dabei über europaweit verstreute Niederlassungen elektronisch abgewickelt – SAP-Anbindung inklusive.



Die Logistik-Spezialisten transportieren Güter weltweit. Daher sind elektronische Dokumentflüsse unabdingbar fürs Geschäft.

Von Uwe Pagel

Die Wurzeln von Logwin reichen bis in das Jahr 1877 zurück. Heute beschäftigt der Logistikdienstleister über 5.900 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter weltweit – an über 250 Standorten in rund 40 Ländern und auf allen Kontinenten. Entsprechend hoch sind die Anforderungen an optimale Informationsflüsse. „Wenn man international aktiv und stark

dezentral organisiert ist, sind niederlassungsübergreifende Abläufe mit Papier nicht praktikabel. Deswegen haben wir schon vor einiger Zeit begonnen, diese Abläufe konsequent zu digitalisieren“, beschreibt Matthias Heinzl, Head of IT im Shared Service Center von Logwin, den Ansatz.

Im Fokus standen dabei zunächst zwei zentrale Prozesse. Zum einen ganz klassisch der Rechnungseingangsprozess – intern „Beleg-Workflow“ genannt – zum

anderen die logistischen Prozesse, wo alle zu einem Transport gehörenden Dokumente heute im Rahmen einer elektronischen Speditionsakte, dem „Digitalen Dossier“, zusammengeführt werden. Logwin holte sich zum Aufbau dieser Systeme die Expertise eines Beratungsunternehmens, in diesem Fall der Wilken Informationsmanagement GmbH, ins Haus. Zum Einsatz kommt ein Gespann aus Kendox InfoShare (ECM-System) Xpert.ivy (BPM-Plattform) sowie der RecoSta (OCR-Engine).

Informationsflüsse durchgängig automatisiert

Dabei ging es nicht nur darum, ein klassisches Dokumenten Management aufzusetzen, mit dem ausschließlich strukturierte Inhalte wie etwa ein- und ausgehende Belege verwaltet werden können. Das neue Informationssystem sollte vielmehr auch in der Lage sein, sämtliche Informationsflüsse durchgängig und integriert abzuwickeln. Sowohl klassische Dokumente, als auch unstrukturiert vorliegende Informationen in Office-Dokumenten oder E-Mails sollten dabei zusammengeführt werden, um so komplette Abläufe lückenlos dokumentieren zu können. In diese Informationsflüsse sollen dabei zudem künftig auch rein elektronisch eingehende Informationen, wie beispielsweise EDIFACT-Nachrichten, verwaltet und archiviert werden können.

„Wenn bei uns heute eine Rechnung eingegangen wird, wird sie über den Citrix-Client gescannt, die Inhalte über OCR ausgelesen



Alle zu einem logistischen Prozess gehörenden Dokumente werden in einer elektronischen Speditionsakte gespeichert.

und nach entsprechender Genehmigung direkt in SAP übernommen. Damit stehen sowohl die Informationen als auch der Beleg selbst direkt nach Eingang allen Mitarbeitern elektronisch zur Verfügung – sofern sie dazu berechtigt sind“, beschreibt Matthias Heinzl den heutigen Status. Der Zugriff auf diese Belege kann dabei zum einen direkt aus den betriebswirtschaftlichen Anwendungen heraus erfolgen. Zum anderen kann der Beleg je nach Belegtyp auch direkt in das Digitale Dossier, also in die Speditionsakte, übernommen werden.

Implementiert wurde der Beleg-Workflow inzwischen in mehr als 120 Niederlassungen. Nach den Standorten in Deutschland, Österreich und der Schweiz kamen in diesem Jahr erstmals auch weitere europäische Niederlassungen dazu, zunächst in Ungarn und Bulgarien. „Diese Einführung verlief überraschend reibungslos. Vor allem, wenn man bedenkt, dass nicht nur weitere Sprachen verarbeitet werden mussten. Die Eingangsrechnungen in Bulgarien sind zudem auch noch in kyrillischen Schriftzeichen verfasst. Doch die OCR-Erkennung hatte keine Probleme, diese Belege korrekt zu verarbeiten“, so Heinzl. Weitere europäische Länder werden 2012 folgen, darunter Italien, Kroatien und Tschechien. Das verarbeitete Belegvolumen ist enorm: Allein in Deutschland, Österreich und der

Schweiz sind es im Schnitt mehr als 2.000 Eingangsbelege pro Tag, die über das System gescannt, validiert, kontiert, genehmigt und gebucht werden. Inzwischen werden dabei nicht mehr nur Papierbelege verarbeitet. Mehr und mehr gehen größere Lieferanten dazu über, ihre Rechnungen elektronisch zu versenden. Diese Belege gehen als qualifiziert digital signierte PDFs ein und werden direkt über das Business Process Management verarbeitet – mit entsprechend positiven Auswirkungen auf die Prozesskosten.

Digitale Speditionsakte für alle europäischen Niederlassungen

Noch interessanter für einen Dienstleister wie Logwin war die Integration der logistischen Vorsysteme in das Informationsmanagement mit Kendox InfoShare. „Früher hatten die Speditionskaufleute an den jeweiligen Standorten Schränke voller Akten zu den einzelnen Aufträgen in Reichweite. Zu jedem Container, der von Logwin transportiert wurde, stand eine Akte im Schrank“, beschreibt Matthias Heinzl den „klassischen“ Workflow. Mit all den verbundenen Problemen, von verlorengegangenen oder falsch abgelegten Akten bis hin zu fehlenden Belegen – ganz abgesehen von den fehlenden Zugriffsmöglichkeiten von anderen Standorten aus.

Nach dem europaweiten Start des Digitalen Dossiers gehören diese Probleme heute ▶

SAP-embedded

Rechnungseingang
Auftragseingang
und mehr ...



tangro®

www.tangro.de

telefon +49 (0) 6221-13336-0



Spezialisten: Logwin transportiert nicht nur gewöhnliche Güter, sondern erledigt auch außergewöhnliche Aufgaben.

bei Logwin der Vergangenheit an. „Man kann sich das sehr bildlich vorstellen: Das Digitale Dossier sitzt wie eine Spinne in einem Netz, das in alle Richtungen geht und alle relevanten Informationen und Belege zu einem Auftrag zusammenstellt. Das logistische Vorsystem liefert beispielsweise automatisiert alle ausgehenden Belege, die dann direkt und digital den entsprechenden Akten zugeordnet werden – da muss kein User mehr manuell eingreifen“, beschreibt Heinzl das Prinzip.

Die Akte wird in InfoShare schon bei Auftragseingang angelegt und mit einem „elektronischen Aktendeckel“ versehen, der alle relevanten Informationen vom Auftraggeber über das Speditionsgut bis hin zu den Transportwegen enthält. Auch im weiteren Verlauf der Auftragsbearbeitung wird das Dossier elektronisch gefüttert. Jedes Mal, wenn der Sachbearbeiter einen Beleg druckt, landet eine Kopie automatisch in der digitalen Akte – und dies auch an der richtigen Stelle. Dazu enthält das Dossier entsprechende Unterkategorien, beispielsweise für Ablieferscheine, Borderos oder Ausgangsrechnungen.

Online-Tracking und Beleg-Workflow inklusive

Eine zweite Verbindung des Digitalen Dossiers geht in Richtung des Online-Tracking-Systems. Dort können die Kunden nicht nur den aktuellen Status ihrer Transporte abrufen, sondern auch dazugehörige Informationen aus dem Digitalen Dossier. Der Kunde erhält dabei keinen direkten Zugriff auf die digitale Akte. Die für ihn relevanten Daten werden vielmehr markiert und anschließend als Kopie von InfoShare in das Online-Tracking geladen. Die dritte Verbindung verknüpft das Digitale Dossier schließlich mit dem Beleg-Workflow. Denn auch Eingangrechnungen können zu einem Transportauftrag gehören, die auf diesem Wege ebenfalls automatisiert in das Dossier übernommen werden. Dazu kommen beliebige weitere Belege, die zu einer Akte gehören, wie etwa E-Mails oder Office-Dokumente. Diese Dokumente können über die Office-Integration per Mausklick als unveränderbares PDF direkt in die Akte gelegt werden. „Auf diese Weise hat der zuständige Mitarbeiter stets den Überblick über den gesamten Geschäfts-

prozess. Und nicht nur er: Auch alle anderen berechtigten Mitarbeiter können diese Akten einsehen, egal von welchem europäischen Standort aus,“ so Matthias Heinzl. Inzwischen haben auch die asiatischen Niederlassungen ihr Interesse angemeldet, in das Projekt miteinbezogen zu werden.

Weitere Geschäftsprozesse sollen automatisiert werden

Mehr als 800 Mitarbeiter arbeiten inzwischen direkt mit dem Informationsmanagement – Tendenz weiter steigend. Denn künftig sollen auch weitere Abläufe auf Basis der Business Process Management-Plattform Xpert.ivy automatisiert werden. In Frage kommen dabei alle Prozesse, bei denen Dokumente in irgendeiner Form von mehreren Stellen eingesehen, bearbeitet und freigegeben werden müssen.

Ein Beispiel ist das Vertragsmanagement: „Wie häufig sucht man Verträge und wer hat das Original? Wo sind das von beiden Seiten unterschriebene Dokument oder die dazugehörigen Anhänge? Solche Fragen wollen wir künftig mit einer ‚kleinen Schwester‘ des Digitalen Dossiers beantworten, der Digitalen Vertragsakte“, beschreibt Matthias Heinzl den Ansatz. Abgebildet wird aber nicht nur die reine Ablage, sondern auch die Integration von Kündigungsfristen, Wiedervorlagen und anderen Funktionen für die Prozessunterstützung.

Eine erste Version ist bereits im Shared Service Center von Logwin im Einsatz, weitere Standorte könnten 2012 folgen. „Daneben gibt es zahlreiche weitere Prozesse, die wir künftig abbilden wollen, wie etwa das Management von Investitionsanträgen oder die Überwachung von Kreditlimits – für einen Logistik-Dienstleister ein ganz wichtiger Prozess“, so Heinzl zu den weiteren Plänen. Der Partner der Wahl bleibt das Team der Wilken Informationsmanagement GmbH. „Die Zusammenarbeit ist durch Vertrauen und einen engen persönlichen Kontakt geprägt – auch und gerade wenn es mal gebrannt hat und wir schnelle Hilfe benötigen haben. Das hat sich über die Jahre hinweg bewährt und zu Lösungen geführt, die exakt auf unsere Bedürfnisse zugeschnitten sind. So hätten wir das in dieser Qualität bei einem der großen Player sicherlich nicht bekommen“, so das Fazit von Matthias Heinzl. (ur) @