



ANWENDERBERICHT: AUTOMATISIERTER RECHNUNGSPROZESS

„Rechnungsverarbeitung bei der Commerzbank“

Commerzbank ist unter den Banken Vorreiter / Elektronischer Prozess auf der Basis der Software von ReadSoft eingeführt

Projekte zur Automatisierung des Rechnungsverarbeitungsprozesses sind in der Industrie seit mehreren Jahren selbstverständlich. Ganz anders bei Banken: Hier gilt die landläufige Meinung, dass Banken kaum Rechnungen bekämen, die dann elektronisch weiterverarbeitet werden müssten. Diese Annahme widerlegt jetzt die Commerzbank, die seit einiger Zeit die Lösung Invoices von ReadSoft, Invoice Cockpit und Web Cycle einsetzt.

Rund 250.000 Rechnungen im Jahr verarbeitet die Commerzbank mit ihrem SAP-System. Als Großbank hatte sie ganz besondere Anforderungen an den neuen, verbesserten Prozess: Zunächst einmal betraf das Projekt die gesamte Bank mit mehr als 30.000 Mitarbeitern. Der Prozess des Rechnungseingangs, verbunden mit der Prüfung und Freigabe der einzelnen Dokumente, musste also vollständig in die Bank mit ihrem Filialnetz integriert werden. Jeder Mitarbeiter, der einen Zugang zum IT-Netzwerk hat, kann bei der Commerzbank in einen Bestell- und Rechnungsprozess mit eingebunden werden. Allein der Blick auf den knapp 300 Meter hohen Commerzbank-Tower in Frankfurt am Main mit Arbeitsplätzen für rund 2.500 Mitarbeiter lässt erahnen, wie aufwändig etwa eine Verteilung der Eingangsrechnungen per Hauspost bislang gewesen sein muss. Wenig transparent war zuvor auch, bei welchem Kollegen ein Beleg gerade vorlag.

Oberste Ziele des Projekts waren daher, die bestehenden Prozesse zu optimieren und dabei nachhaltig Kosten in der Bearbeitung von Rechnungen zu sparen. Als zusätzlicher positiver Effekt sollte sich durch eine schnellere Prüfung und Freigabe der Belege die Skontoausnutzung verbessern. Nicht zuletzt waren weitere Ziele, die Auskunftsfähigkeit gegenüber Kunden zu erhöhen sowie die gesetzlichen Vorgaben wie GDPdU* und GoBS* einzuhalten. All dies setzte eine zentrale Verarbeitung der Rechnungen voraus.

Um ihre hochgesteckten Ziele zu erreichen, hat die Commerzbank eine Komplettlösung bestehend aus der Invoices-Lösung von ReadSoft und den SAP-Add-ons Invoice Cockpit und Web Cycle eingeführt. Auftraggeber des Projekts war der Zentrale Stab Bilanzen und Steuern (ZBS), der auch die Projekt-Steuerung innehatte. Neben ZBS waren die zentralen Servicebereiche TransAction Banking Payments (ZTB P) und Information Technology



Applications (ZIT A) der Commerzbank sowie je ein Verantwortlicher aus der internen Consultinggesellschaft CBC und dem Beratungshaus Mummert Consulting in der Projektleitung vertreten. Die von den Projektergebnissen betroffenen Abteilungen wie beispielsweise der Konzerneinkauf (Zentraler Stab Zentrale- und Filialorganisation – ZFO) unterstützten die Arbeit der Projektleitung im sogenannten Kernteam.

Planmäßige Einführung

Projektstart war im Oktober 2003, als Endtermin für die Einführung stand November 2004 fest. Zu Beginn wurde eine Testinstallation vorgenommen und mit einem Prototyp gearbeitet, um in einem iterativen Prozess die Fachfeinkonzeption auszufeilen. Dieses Vorgehen wurde deshalb gewählt, weil Erfahrungswerte aus ähnlichen Projekten im Bankenumfeld bisher nicht vorlagen. Auch das technische Konzept wurde parallel bis Mai 2004 kontinuierlich optimiert. Im Juli 2004 war die Implementierung abgeschlossen und Tests und Schulungen starteten. Ab Oktober wurden dann bereits ausgewählte Lieferanten in die Abläufe einbezogen. Seit dem 1. Dezember 2004 ist der gesamte Rechnungseingangsprozess komplett und erfolgreich umgestellt.

Während sich Industrie- und Dienstleistungsbetriebe in derartigen Projekten vor allem mit dem Auslesen von Rechnungspositionen beschäftigen und diese Angaben mit den Daten aus dem ERP-System abgleichen, hat die Commerzbank ihre Prioritäten anders gesetzt. Neben den Rechnungspositionen werden vorrangig die Empfängerangaben automatisiert ausgelesen und interpretiert, wobei letztere dem Abgleich mit SAP dienen Voraussetzung hierfür ist, dass alle Kreditoren ihre Rechnungen ausschließlich an ein zentrales Commerzbank-Postfach in Frankfurt senden. Diese Prozessänderung wurde durch ein zweistufiges Anschreiben aller Lieferanten realisiert, bei dem man gleichzeitig von einer Adressbereinigung des Datenbestands profitierte.

Alle Rechnungen werden nun auf einem leistungsfähigen Kodak i840 Scanner digitalisiert und in einem elektronischen Archiv „früh“ gespeichert, damit die Belege sofort digital, unveränderbar und revisionssicher vorliegen. Gleichzeitig liefert der Scanner Belegimages an die Lösung Invoices von ReadSoft.

Durch zusätzliche Programmierung wurde die Software von ReadSoft in ihrer Funktionalität erweitert. Da die Commerzbank beispielsweise alle Rechnungen mit Vorder- und Rückseite archiviert, ist die standardmäßige Erkennung von rückseitigem Text bei AGBs ausgeschaltet. Auf diese Weise ist ein hoher Dokumentendurchsatz gewährleistet. Wie genau Invoices mit welcher Rechnung umgehen soll, steuert eine beim Scan erzeugte Statusdatei.



Workflow bindet Mitarbeiter in und außerhalb von SAP ein

Beim Interpretieren einer digitalisierten Rechnung liest Invoices unter anderem die zugehörige Abteilung, Niederlassung und wenn möglich den Besteller aus. Die Rechnungen werden danach an das Invoice Cockpit übergeben und können so im hauseigenen SAP-System weiter verarbeitet werden. Das Invoice Cockpit stellt für die Bilanzbuchhaltung eine zentrale Schaltstelle für den gesamten Rechnungsprozess dar. Es bietet dem Anwender mit der gewohnten SAP-Oberfläche einen Zugriff auf alle digitalisierten Rechnungsbilder und stellt gleichzeitig alle Informationen sowie einen Bearbeitungsstatus zu jeder Rechnung zur Verfügung. Gleichzeitig werden Plausibilitätsprüfungen im Invoice Cockpit vorgenommen.

Eine wesentliche Aufgabe im Netzwerk der Commerzbank übernimmt allerdings der Web Cycle. Die Workflowlösung ist ein SAP-zertifiziertes Add-on, mit dem die SAP-Anwender in den Prozess der Rechnungsprüfung und -freigabe eingebunden werden konnten. Gleichzeitig lässt sich die Funktionalität aber auch außerhalb des SAP-Systems nutzen. Bevor jedoch einem Anwender ein aktueller Beleg per Workflow zugestellt wird, erfolgt ein automatisierter Abgleich mit dem hausinternen SAP-HR-Modul. Das System erkennt eigenständig, welcher Mitarbeiter am jeweiligen Tag anwesend oder beispielsweise in Urlaub ist. Entsprechend wird ein Stellvertreter in den Workflow eingebunden, damit die Rechnungen nicht unnötig lange unbearbeitet bleiben. Gleichermaßen wird auch erkannt, wenn eine Rechnung bei einem Sachbearbeiter vorlag, dieser nun aber ausfällt. Hier greift eine zuvor definierte Eskalationsregelung, so dass sich ein Kollege oder Vorgesetzter des verhinderten Mitarbeiters zeitnah der jeweiligen Rechnung annehmen kann, damit die Bank dennoch die Skontoerträge ausschöpfen kann.

An einem Rechnungsprozess sind üblicherweise drei Abteilungen beteiligt, nämlich neben der Fachabteilung auch der Einkauf sowie die Buchhaltung. Von der Rechnungsverarbeitung in der Industrie unterscheidet sich der Prozess bei der Commerzbank aber noch in einem weiteren Punkt: Nach Freigabe einer Rechnung wird automatisch deren Bezahlung angewiesen. Es gibt keine Bruchstelle mit der Buchhaltung, die den Buchungsbefehl an eine Bank weitergeben muss, weil dies selbstverständlich in der Commerzbank intern realisiert ist.

Mit der Zentralisierung des Rechnungseingangs hat die Commerzbank gute Erfahrungen gemacht: Die Lieferanten halten sich überwiegend an die zentrale Postfach-Adresse. Natürlich gibt es wie immer auch hier Ausnahmen, die die Regel bestätigen. So werden etwa Honorarforderungen von Anwälten oft an die Filiale geschickt, die die juristische Hilfeleistung in Anspruch genommen haben. Auch örtliche Stellen wie zum Beispiel ein Grundbuchamt



bestehen darauf, die Rechnungen nur vor Ort zuzustellen. Für diese und weitere Sonderfälle gibt es bei der Commerzbank auch die Möglichkeit der dezentralen Rechnungserfassung. Hier wird die Rechnung in SAP von einem beliebigen Mitarbeiter manuell erfasst. Anhand eines Barcodes, mit dem ein Vorlaufblatt zum Originalbeleg versehen wird, kann über eine zentrale innere Rechnungseingangsstelle dann wieder dem elektronischen Archiv sowie dem SAP-System zugeführt werden. Über die dezentrale Rechnungserfassung rechnen Mitarbeiter in den Filialen teilweise auch Belege mit Kleinbeträgen ab, wie zum Beispiel für Parkgebühren.

Unterschiedliche Belegtypen verarbeiten

In der Komplettlösung von ReadSoft werden unterschiedlichste Belegtypen verarbeitet. Hierzu gehören sowohl Rechnungen mit und ohne Bestellbezug, Rechnungen aus Immobilienkontierung, Zusatzdokumente wie Mahnungen und Gutschriften, Rechnungen aus dem Kreditzahlungssystem COSIRIS sowie die zuvor erwähnten Belege aus der dezentralen Rechnungserfassung. Eine Herausforderung ist dabei, unter den rund 1.200 Dokumenten täglich auch diejenigen automatisiert herauszufiltern, bei denen keine Zahlung erfolgen soll beziehungsweise Doppelzahlungen vermieden werden müssen. Hierzu wurde die lernfähige Software von ReadSoft mit Begriffen wie „Lastschrift“, „abgebucht“, „Einzug“ oder auch „Gutschrift“ trainiert. Darüber hinaus liest Invoices bei der Bank auch neu hinzugefügte Felder wie Verwendungszweck und Zahlungsfrist aus.

Besonderes Augenmerk lag während des Projektes auf der Protokollierung aller Arbeitsschritte, denn „Nachvollziehbarkeit ist in diesem Prozess sehr wichtig“, betont Klaus Degen, Abteilungsdirektor des Bereichs TransAction Banking. So werden für jede Rechnung Logdateien geführt, in denen genau geprüft werden kann, wer die Rechnung wann interpretiert, verifiziert oder verändert hat.

Nach etwas mehr als einem halben Jahr praktischer Arbeit mit der Lösung hat die Commerzbank durchweg positive Erfahrungen mit der automatisierten Rechnungsverarbeitung gesammelt. Zum einen können heute die Skonti nahezu vollständig ausgeschöpft werden, zum anderen ist man im Projektteam auch mit einer Erkennungsrate von derzeit knapp 75 Prozent aller Felder sehr zufrieden.

„Die besondere Stärke der ReadSoft-Lösung ist die selbstlernende Funktion, durch die die Software sinnvoll lernt und sich selbst optimiert“, streicht Ralf Giegerich, Team- und Projektleiter im Bereich Transaction Banking, heraus. Schon in der Pilotphase hat das Projektteam auf eine hohe Qualität der Rechnungserkennung geachtet, um möglichst schnell



gute Ergebnisse zu erzielen. Speziell auch unter den Anwendern wird die Rechnungsverarbeitungslösung sehr geschätzt. Die Komponenten hatten schon bei der Auswahl für Begeisterung in der Fachabteilung gesorgt. Die Erfassungskomponente von ReadSoft wird von den Sachbearbeitern gelobt, die die manuelle Nachbearbeitung der Daten an Bildschirmarbeitsplätzen vornehmen. Hier gefällt vor allem das Design der Software, das auf den von der Abteilung für Arbeitsschutz und Sicherheit aus ergonomischen Gründen vorgeschlagenen 23-Zoll-Bildschirmen besonders gut zur Geltung kommt. Gegenüber vergleichbaren Lösungen überzeugt auch die Aufteilung des Bildschirms, bei der das elektronische Image links und die zu bearbeitende Maske rechts angezeigt werden. Durch die Größe des Bildschirms fällt die Bearbeitung leicht. Querformatige Belege können genauso gut erkannt werden wie hochformatige. Zusätzlich lässt sich die Darstellung und die Größe der Eingabefelder per Tastendruck bei beiden Bildschirmhälften unabhängig voneinander einfach verändern. Hierfür mussten lediglich die „Poweruser“ in der Bilanzbuchhaltung und die interne IT-Mannschaft von ReadSoft geschult werden.

Der unkomplizierte Prüf- und Freigabe-Vorgang per Web Cycle ist im Intranet dokumentiert und lässt sich auch von ungeübten Usern einfach durchführen. Insgesamt ist man bei der Commerzbank sehr zufrieden mit der neuen Lösung. **„Heute arbeitet praktisch jeder Mitarbeiter in der Commerzbank mit diesem System“**, fasst Klaus Degen zusammen. Speziell ReadSoft als Dienstleister wird eine hohe Kundenorientierung sowie eine sehr gute Betreuung im Projekt bescheinigt.

Über die Commerzbank:

Die Commerzbank wurde im Jahr 1870 in Hamburg gegründet. Mit einer Konzern-Bilanzsumme von über 420 Milliarden Euro ist die Commerzbank die drittgrößte private Bank in Deutschland und eine der bedeutendsten Europas. 33.000 Mitarbeiter, darunter 7.400 im Ausland, betreuen fast 8 Millionen Privat- und Firmenkunden. In Deutschland unterhält sie ein Vertriebsnetz von 800 Filialen und ist darüber hinaus international an allen wichtigen Finanzplätzen vertreten.

*Glossar:

GDPdU: Grundsätze zum Datenzugriff und zur Prüfbarkeit digitaler Unterlagen.

GoBS: Grundsätze ordnungsgemäßer DV-gestützter Buchführungssysteme.