



„Von den Mitarbeitern in der Telefonzentrale über die Kundenbetreuer bis zu den Geschäftsführern greifen alle auf dieselben Stammdaten unabhängig von ihrem Standort zu.“

Mag. Gerald Loistl, CFO, Leiter Finance & Control, Linde Gas GmbH

AUF EINEN BLICK

Zusammenfassung

Das heimische Tochterunternehmen der Linde AG gilt mit seinem breit gefächerten Angebot an Gasen für Gewerbe und Industrie, Medizin, Umweltschutz sowie Forschung und Entwicklung als Marktführer in Österreich. Die Linde Gas GmbH führt zur papierlosen Bearbeitung ihrer Zahlungserinnerungen SAP All-in-One mit dem von der Akzept Inkasso GmbH entwickelten Produkt Platinum Solution ein. Für die Gesamtimplementierung zeichnete die proTask Consulting GmbH verantwortlich.

Branche

Chemische Industrie

Internetadresse

www.linde-gas.at

Projektziele

- Reduzierung des Papierverkehrs
- Senkung der Fehlerquellen und des Bearbeitungsaufwands
- Größere Aktualität der Daten
- Leichteres Auffinden der Dokumente

Die wichtigste Herausforderung

- Datenaustausch zwischen SAP und Fremdsystemen

Entscheidung für SAP

- Durchgängigkeit des Systems
- Starke Verknüpfung mit den täglichen Abläufen

Highlights

- Speziell entwickeltes Forderungs-Add-On der Akzept Inkasso GmbH
- Kurze Implementierungszeit

Hauptnutzen für den Kunden

- Automatisiertes Mahnwesen direkt aus SAP
- Dokumentation und Nachvollziehbarkeit aufgrund der Archivierung des gesamten Schriftverkehrs
- Elektronische Kommunikation zwischen Inkassofirma und Linde Gas GmbH
- Ständig aktuellste Daten
- Zeitersparnis im Bearbeitungsaufwand

Implementierungspartner

- proTask Consulting GmbH, www.protask.cc
- Akzept Inkasso GmbH, www.my-inkassolink.info

Lösung

(Software im Einsatz):
■ SAP All-in-One (SAP R/3 4.7)

Hardware

IBM P570 inkl. SAN Storage connected via Fibre-Channel

Betriebssystem

AIX 5.3.3

Datenbank

Oracle 9.2.05

SAP-Anwender

5 User bei 350 Mitarbeitern

LINDE GAS GMBH

Papierlose Bearbeitung mahnender Worte und der Zahlungserinnerungen: Einzigartige, integrierte SAP-Lösung verwaltet sämtliche Inkasso-Aufträge

„Reichlich Papierkram. Hoher Bearbeitungsaufwand. Viele mögliche Fehlerquellen. Schwere Auffindbarkeit der Dokumente. Kaum Aktualität.“ Wenn Gertraud Sparovec, die Leiterin der Buchhaltung der Linde Gas GmbH, die Zeiten vor der SAP All-in-One-Einführung Revue passieren lässt, denn fällt ihr ad hoc wenig Positives zum Mahnwesen und der Inkassoverwaltung ein.

Das heimische Tochterunternehmen der Linde AG gilt mit seinem breit gefächerten Angebot an Gasen für Gewerbe und Industrie, Medizin, Umweltschutz sowie Forschung und Entwicklung als Marktführer in Österreich. Im abgelaufenen Geschäftsjahr erwirtschafteten die rund 350 Mitarbeiter an elf Produktionsstätten einen Umsatz von 125 Mio. Euro. Der Bezieherkreis des im oberösterreichischen Stadl-Paura ansässigen Betriebs umfasst knapp 60.000 Kleinunternehmer. Diese Kunden sind durch einige gemeinsame Merkmale (z.B. hohe Fluktuation, wechselnde Anschriften, Liquiditätsgengpässe, etc.) charakterisiert, die mit der Kreditlimitüberwachung während der Geschäftsanbahnung im direkten Zusammenhang stehen. Eine Kontrolle ist im Vorfeld aber kaum möglich, deshalb arbeiten die Oberösterreicher im Mahnwesen sehr eng mit der Akzept Inkasso GmbH zusammen.

Alte Papierordner haben ausgedient

Noch vor einem Jahr war die gängige Praxis der täglichen Arbeit zwischen den beiden Unternehmen von zahlreichen Faxsendungen geprägt. In Papierform in unzähligen Ordnern abgelegt oder für das elektronische Archiv eingescannt, gestaltete sich das Wiederfinden oftmals schwierig. Die Umstellung im August 2006 nach nur zwei Monaten Implementierungszeit auf eine komplett elektronische Kommunikation galt als riesiger Schritt auf dem Weg zur Effizienzsteigerung. Inkasso-Aufträge lassen sich nun erstellen und verwalten, alle Informationen zu den Finanzständen durch den Zugriff auf die Basisdaten des Finanzwesens abfragen, während die Zahlungsflüsse automatisiert sind. „Unsere Mitarbeiter haben nun ständig topaktuelle Daten zur Verfügung, die den Zahlungsverkehr betreffen. Aber auch die in SAP hinterlegten Kundenangaben werden permanent gewartet, da die Lösung ins CRM-System eingebunden ist“, beschreibt Mag. Gerald Loistl, CFO, Leiter Finance & Control, Linde Gas GmbH, die Zusammenhänge.

Bearbeitungszeit pro Inkassofall reduzierte sich auf ein Drittel

„Durch die elektronischen Akte sehe ich sofort, welche Kollegin zuletzt den Fall bearbeitet hat und welche Vereinbarungen mit dem Kunden getroffen wurden. Es gibt keine handschriftlichen Vermerke mehr, dafür aber Tagesaktualität, wodurch Überschneidungen beispielsweise bei Forderungen an den Kunden durch einen Anwalt vermieden werden“, berichtet Gertraud Sparovec über ihre ersten Erfahrungen. Für sie zählt die enorme Zeitersparnis im Bearbeitungsprozess zu den wesentlichen Pluspunkten, schließlich finden sich alle Informationen direkt beim Kunden abgespeichert. Die mühsame Suche in den Papierakten gehört der Vergangenheit an. Ebenfalls bejahend wird die Handhabung bewertet, eine Liste der gesammelten Meldungen seitens des Inkassobüros über Zahlungen zu erstellen. Der direkte Datentransfer (Nummerncode-System) gestattet erstmals eine Gesamtsicht auf erledigte bzw. offene Positionen.

Keine Alternativen zur SAP-Lösung

„Es gab eigentlich keine Alternative zur SAP All-in-One-Lösung“, erklärt Gerald Loistl. „Wir haben zahlreiche Module wie das Controlling, die Finanzbuchhaltung oder das Materialmanagement von SAP durchgängig im gesamten Unternehmen zu unserer vollsten Zufriedenheit im Einsatz. Durch diese starke Verknüpfung mit den täglichen Abläufen wollten wir nicht noch zusätzliche Programme anderer Anbieter einführen.“

Dass trotzdem noch ein speziell für die Linde Gas GmbH entwickeltes Forderungsmanagement-Add-On eingesetzt wird, ist der Akzeptia Inkasso GmbH zu verdanken. Deren Produkt, Platinum Solution, erhöht die Bearbeitungseffizienz von Außenständen nach Ablauf des Mahnwesens mit dem Ziel, den Cashflow zu verbessern und somit die Liquidität des fordernden Unternehmens zu steigern. Zugleich werden der Arbeitsaufwand bzw. die Kosten in der Debitorenbuchhaltung reduziert. Akzeptia-Geschäftsführer Erich Stadler erläutert: „Wir setzen auf einfachere Kommunikation, indem die Daten aus dem Programm gelesen werden. Mit einer Schnittstelle wird unser Modul immer an die Kundenseite angepasst, d.h. der Anwender muss SAP nicht verlassen. Es funktioniert release- und branchenunabhängig, ist in weniger als einer Woche implementiert und kann den Unternehmen gratis zur Verfügung gestellt werden.“

Für die Gesamtimplementierung der einzigartigen, integrierten Anwendung zeichnete die Vorarlberger proTask Consulting GmbH verantwortlich, die nicht nur die Praxistauglichkeit vier Monate lang testete, sondern auch mit Analysen, Auswertungen und durch Optimierung der Eingabemasken sehr wesentlich zum erfolgreichen Projektabschluss beitrug. „Das Endziel soll ein papierloses Büro sein, wobei wir mit der vollständigen durchgängigen Dokumentation jedes einzelnen Inkassofalls diesem Bestreben ein großes Stück näher gekommen sind“, hält Gertraud Sparovec abschließend fest.