



CASE STUDY

quadi^{ent}
Because connections matter.

Wie die Messe Berlin heute Belege effizienter, kundenfreundlicher und zustellsicherer versendet



Wer im B2B-Geschäft Rechnungen und Co. weltweit per Post verschickt, weiss: Das bedeutet hohen Zeit- wie Kostenaufwand und nicht jeder Beleg kommt auch wirklich an. Für die Messe Berlin Grund genug, eine intelligente Multichannel-Lösung einzuführen. Diese automatisiert nicht nur den ganzen Belegausgang. Sie ermöglicht auch, Kunden einen sicheren E-Versand anzubieten, verbessert die Zustellbarkeit internationaler Briefpost und kann noch einiges mehr.

Die Messe Berlin, ein Landesunternehmen, schickte ihren weltweiten Geschäftskunden früher Rechnungen, Gutschriften usw. postalisch, mit entsprechend hohem Aufwand und Papierverbrauch. Jeder Mitarbeiter druckte und kuvertierte seine Belege selbst, und pro Jahr fielen rund 35.000 Dokumente an bzw. 105.000 Blatt Papier. Hinzu kam, dass es mit der Zustellung im fernerem Ausland nicht immer klappte. So reifte der Entschluss, Transaktionspost verstärkt digital zu versenden. Primär, um Mitarbeiter zu entlasten, Kunden eine moderne Zustelloption zu bieten und die Umwelt zu schonen – was der Messe Berlin sehr wichtig ist. Gewünscht war explizit eine Lösung, die maximale Sicherheit bietet und den ganzen Ausgangsprozess optimiert.

WAS DIE SACHE KOMPLEX MACHTE

Mit Blick auf die Umsetzung gab es viel zu berücksichtigen:

- **Mehrere Nutzergruppen:**
Neben der Messe Berlin GmbH sollten diverse Tochtergesellschaften und Event-Projektgruppen gesondert ins neue Postausgangsszenario eingebunden werden.
- **Verschiedene Dokumentquellen:**
Rechnungen und Gutschriften kamen fast alle zentral aus SAP CRM, in wenigen Ausnahmefällen aus MS Excel, Mahnungen wurden über SAP FI erstellt.
- **Vielgestaltige Belege:**
Ausser Rechnungen, Gutschriften und Mahnungen gab es noch Anzahlungs- sowie Stornorechnungen, und jedes Dokument war anders aufgebaut.
- **Zweierlei Zustellarten:**
Da noch nicht von allen Kunden eine E-Mail-Adresse bzw. Zustimmung für den Digitalversand vorlag, war die postalische Zustellung weiterhin relevant.
- **Heterogene Adressierungen:**
Teils wichen die Belegadressierungen hinsichtlich Zeilenanzahl, Platzierung etc. von der zur automatischen Verarbeitung nötigen Adresslogik ab, Belegdaten ragten ins Adressfeld u. a. m.

Starke All-in-Technologien als solides Fundament

Was also gefragt war: eine mandantenfähige Lösung, die multiple Belege und Dokumentquellen bewältigt, physische wie digitale Post unterstützt und die Adressen in den Griff bekommt. Zudem sollte sie neben Datensicherheit möglichst auch eine steuerrechtskonforme digitale Archivierung bieten. Nach entsprechender Marktsondierung entschied sich die Messe Berlin im Rahmen einer Ausschreibung für eine Lösung von Quadiant (vormals Neopost) – auf Basis folgender Technologien:

Impress Automate (früher OMS-500) – ein intelligentes Output-Management-System, das ausgangsbetonte Dokumentenprozesse automatisiert. Nach individuell definierbaren Regeln kann Impress Automate Dokumente aller Art aufbereiten, anreichern und optimieren sowie deren Verteilung und Ausgabe steuern. Sei es für eine System-zu-System-Übermittlung, den elektronischen Postausgang oder die physische Postbearbeitung. Über einen virtuellen Drucker, den Quadiant mitliefert, lassen sich Dokumente diverser Quellen und Formate im Handumdrehen für Impress Automate bereitstellen. Dabei spielt es übrigens keine Rolle, ob das Output-Management-System als Cloud- oder On-Premises-Variante ans firmeneigene IT-Netz angebunden ist.

Quadiant e-Services – ein Webportal zum sicheren B2B-Dokumentaustausch. Es ist Teil des TRAFFIQX-Netzwerks, dem zum Beispiel auch die Bundesdruckerei und DATEV als Provider angehören. Das Quadiant-Portal unterstützt alle gängigen Formate und Kanäle: inklusive strukturierter E-Invoicing-Formate sowie Briefpost-Outsourcing, Letzteres mit der DATEV als Produktions- und Versandpartner. Zudem bietet es umfangreiche DV-Funktionen, Prüf- und Freigabeprozesse eingeschlossen. Der besondere Clou: Jede Firma kann sich kostenfrei als Portalnutzer registrieren und erhält einen eigenen geschützten Account. Abgerechnet wird dann transaktionsbasiert. Hinzu kommen lediglich etwaige Kosten für Briefporto und individuelle Services, wie Systemeinrichtung oder Archivierung.

Mit End-to-End-Begleitung zur passgenauen Lösung

Das Realisieren ganzheitlicher Kundenlösungen übernimmt die Professional Services Organization (PSO), in der Quadient erfahrene Projektspezialisten vorhält. Projektmanager für die Messe Berlin war Hans-Peter Vogel, Senior Director of PSO BPA DACHIT. „Im Vorfeld gab es viel zu überlegen und zu klären“, berichtet er und fügt an: „Durch die enge und gute Zusammenarbeit mit dem Kunden ist es trotz aller Komplexität in nur 63 Einsatztagen gelungen, ein passgenaues Konzept zu entwickeln und umzusetzen.“ Sonja Reker, Sachgebietsleiterin Hauptbuchhaltung I PMO Finance bei der Messe Berlin, leitete das Projekt fachlich. Ihr Kollege Manuel Krahn, Projektleiter IT, koordinierte die Implementierung, die Quadient-seitig durch die Systems-Engineers Matthias Köbke und Thomas Langer erfolgte: von der Impress-Automate-Installation über die System- und Portaleinrichtung bis zur Inbetriebnahme.

Automatische Multi-Channel- und Multi-Dokument-Verarbeitung

Um eine korrekte Belegverarbeitung im Portal sicherzustellen, waren vor allem zwei Dinge nötig. Erstens, im Portal die verschiedenen Belegtypen einrichten, damit es weiss, wo jeweils welche Informationen stehen. Zweitens, alle Ausgangsdokumente in Impress Automate mit einer Steuerzeile anreichern, die Folgendes verrät: um was für einen Beleg es sich jeweils handelt und ob er für den E-Mail-Versand oder fürs Briefpost-Outsourcing bestimmt ist. Dafür durchsucht Impress Automate jedes Dokument nach einer evtl. vorhandenen E-Mail-Adresse und bestimmten deutschen wie englischen Schlüsselwörtern: Rechnung bzw. Invoice, Anzahlungsrechnung bzw. Down Payment Invoice usw. Anschliessend generiert das System eine entsprechende Steuerzeile, die es dann dem Beleg hinzufügt.



Mehrstufige Adressoptimierung mit kundenspezifischem Extra

Um die Adressierung kümmert sich der AddressReworker von Impress Automate. Für eine bessere postalische Zustellbarkeit kann er reguläre Anschriften normgerecht korrigieren, etwa nach Vorgaben des Weltpostvereins (UPU). Das setzt definierte Verarbeitungsregeln voraus. Bei der Messe Berlin waren die Adressgegebenheiten allerdings so vielfältig, dass sie sich nur schwer ohne manuelle Eingriffe an den UPU Standard anpassen liessen. Deshalb verständigte man sich auf folgendes Vorgehen: Der AddressReworker sorgt für korrekt platzierte Adressen – wobei die Dokumentenlayouts im Vorfeld schon angepasst worden waren, um das Adressfeld von Belegdaten freizuhalten. Zudem prüft er nach dem RegExp-Prinzip, ob er die jeweilige Anschrift als regulär identifizieren kann. Falls ja, korrigiert er sie formal, sofern nötig. Falls nein, gibt er sie in eine Datenbank aus. Zum bequemen Optimieren ausgegebener Anschriften hat Quadient für die Messe Berlin eigens ein Frontend entwickelt: den Address-Validator. Dieser sieht vor, jeder Anschrift beim Bearbeiten auch eine Kundennummer zuzuweisen. Anhand dieser kann der AddressReworker optimierte Anschriften dann automatisch ermitteln und auf die Belege setzen.

Belege per Knopfdruck sicher auf den Weg gebracht

So komplex die Abläufe im Hintergrund, so einfach gestaltet sich das Handling für die Mitarbeiter. Per Druckbefehl übergeben sie ihre Belege an den virtuellen Drucker, der diese für Impress Automate bereitstellt: Rechnungen und Gutschriften als PDF-Dateien, Mahnungen als PCL-Dateien. Impress Automate macht dann die Vorverarbeitung, konvertiert die PCL-Dateien in PDF-Files und übergibt alle Dokumente mittels gesichertem Upload ans Portal. Dieses bereitet die Belege entsprechend auf und leitet sie – nach vorherigem Ausblenden der Steuerzeilen – verschlüsselt weiter. Entweder per E-Mail an den Kunden oder für die Briefproduktion an die DATEV. Ergänzend dazu ist noch ein Freigabeprozess geplant, der Folgendes vorsieht: Rechnungen mit Minus-Beträgen zurückhalten und an ein Funktionspostfach leiten, damit sie der jeweils Zuständige vor dem Versenden prüfen kann.

Login-abhängiges Postausgangsbuch und digitales Langzeitarchiv

Jede Sendung, die übers Portal läuft, wird im dortigen Postausgangsbuch dokumentiert, mit allen relevanten Details: Belegtyp, Versand- bzw. Zustellart, Ausgangsdatum etc. Ein integriertes Rollen- und Rechtekonzept steuert über das Nutzer-Login, wer welche Ausgangspost sehen darf. So bekommen etwa Administratoren und die zentrale Buchhaltung alle Sendungen an-

gezeigt. Indes sehen Tochtergesellschaften und Event-Projektgruppen nur ihre eigenen. Die Zuordnung erfolgt über eine numerische Kennung, die das SAP-System auf den Belegen ausgibt.

Übrigens: Die Messe Berlin nutzt das Portal auch als digitales Langzeitarchiv. Dort wird jeder portalseitig verschickte Beleg 10 Jahre lang revisionssicher aufbewahrt und ist auf Knopfdruck abrufbar, etwa um Kunden eine Kopie zu schicken. Bei Papierbelegen war das immer ein Riesenaufwand, der jetzt entfällt – genauso wie der Platzbedarf für die physische Archivierung.

Zeit- und Papierbedarf minimiert, Service für Kunden verbessert

Neben der Messe Berlin GmbH nutzen bereits neun Tochtergesellschaften die Quadient-Lösung produktiv, und die Kunden nehmen das Angebot digitaler Post gut an. Schon für den ersten Event nach Lösungseinführung gingen 80 Prozent der Anzahlungsrechnungen per E-Mail raus.

„Ich bin froh, dass wir das umgesetzt haben“, betont Manuel Krahn und ergänzt: „Allein dadurch, was wir an Arbeitszeit und Material sparen, rechnet es sich – auch während der Pandemie.“ Sonja Reker fügt hinzu: „Nach dem SAP-System läuft jetzt alles voll automatisiert. Damit bieten wir Mitarbeitern einen modernen Prozess, der im Büro wie im Homeoffice funktioniert. Und auch mit dem digitalen Belegservice für unsere Kunden sind wir up to date.“

quadient
Because connections matter.

Quadient unterstützt mehrere Hunderttausend Unternehmen auf der ganzen Welt dabei, mit ihren Kunden in Verbindung zu bleiben. Der Fokus liegt auf drei Kernbereichen der modernen Kundeninteraktion: der intelligenten Automatisierung von Kundenkommunikation, Paketschliessfachlösungen und Mailinglösungen. In diesen Feldern entwickelt Quadient innovative Lösungen, die relevante, personalisierte und wertvolle Kundenerlebnisse schaffen. Quadient ist im Compartment B der Euronext Paris (QDT) notiert und ist im CAC® Mid & Small Index und im EnterNext® Tech 40 Index vertreten.

Weitere Informationen zu Quadient finden Sie unter www.quadient.ch