

# Eingangsberechnungslösung

## CUSTOMER STORY

### Herausforderung:

- Weltumspannendes Organisationskonzept
- Kosten und Aufwand senken bei der Eingangsberechnungsverarbeitung
- Überblick behalten über monatlich 50.000 Eingangsberechnungen
- Digitale Verarbeitung der Kundenaufträge

### Lösung:

- Invoice Lösung in fast 100 Ländern
- Weltweite Hard- und Software-Ausstattung
- Nahtloses Einklinken in bestehenden Lilly-SAP-Workflow
- Einführung der Order Lösung für die digitale Verarbeitung der Kundenaufträge

### Vorteile:

- Effiziente Abwicklung von jährlich 600.000 Eingangsberechnungen weltweit
- Transparenz über alle Eingangsberechnungen
- ROI nach 18 Monaten erreicht
- Prozesskostensenkung
- 50 Prozent Zeitersparnis bei der Bearbeitung von Kundenaufträgen



# SAP Add-ons go international: Europa, Asien, Afrika, Australien und Amerika

Transparenz ist wichtig! Je größer und globaler ein Unternehmen ist, desto mehr gewinnt diese an Bedeutung. Eli Lilly and Company, einer der bedeutendsten Pharmakonzerne, erhält monatlich über 50.000 Eingangsrechnungen von Lieferanten auf der ganzen Welt. Hier gilt es, den Überblick zu bewahren, aber auch Kosten zu senken. Mit der Lösung zur elektronischen Eingangsrechnungsverarbeitung von Doxis ist beides machbar.

Kein Wunder, dass Lilly im Anschluss an das Invoice Projekt, auch ihre über 150.000 eingehenden Kundenaufträge in den Fokus nimmt und diese europaweit mit der Order Lösung digital verarbeitet. Weitere Standorte außerhalb Europas sollen auch hier folgen.

## Rechnungsverarbeitung vereinfachen

Wie in der Pharmaindustrie üblich, laufen Patente für die Medikamente irgendwann aus. Das bedeutet immer: Einsparung. Kosten in den Prozessen reduzieren, die Forschung, Entwicklung und Produktion jedoch nicht berühren. Hierfür wurden unter anderem die Overhead-Kosten betrachtet. Dazu gehört auch die Verarbeitung der zahlreichen Lieferantenrechnungen.

Zwar gingen einige Rechnungen bereits als elektronisches e-Invoice-File ein, der Großteil fand aber über das Papier den Weg in den Konzern. Eine Papierrechnung erhielt im jeweiligen Posteingang einen Durchlaufstempel und war dann mitunter sechs Wochen im Freigabeprozess.

Die e-Invoices wurden immerhin per SAP-Workflow elektronisch geprüft und freigegeben. Der Weg der elektronischen Bearbeitung von Rechnungen war daher deutlich schneller, aber bisweilen auch komplex, da eine einfache Übersicht fehlte. Fürs Erste war das Ziel, die Dokumentenbearbeitung zu vereinfachen.

## Entscheidung anpassen

Der ursprüngliche Ansatz war, lediglich einen neuen Dienstleister für e-Invoices zu finden. Einen, der diesen Prozess vereinfacht für Anwender abbilden kann. Papier sollte aber zunächst Papier bleiben, hier wurde keine Änderung geplant. Auch wenn unumstritten klar war, dass dieses schwerfällig sowie intransparent und der Freigabeprozess teuer ist. Aber wie es oft so kommt, erlebt man während des Projekts,

dass andere Arbeitsweisen doch geeigneter sein können. Lilly überdachte also den ursprünglichen Gedanken »Papier bleibt Papier« und entschied sich, zu den e-Invoices eine SAP-Eingangsbuchungskomponente zu koppeln.

Nun galt es, Anbieter für beide Komponenten zu finden. Durch Empfehlungen kam Lilly auf Doxis. Zunächst schien es etwas ungewöhnlich, dass ein Weltkonzern mit mehreren Milliarden USD Jahresumsatz, bei einem Kernprozess wie der Verarbeitung von Kreditorenrechnungen auf die Kompetenz eines kleineren IT-Mittelständlers vertrauen könnte. Aber das Unternehmen entpuppte sich dann als »most wanted« in den Auswahl- und Entscheidungsrunden. Genau das, was Lilly brauchte, konnte Doxis mit seiner Invoice Lösung bieten und: überzeugte.

## Zusammenarbeit mit OB10

Doxis legte in enger Zusammenarbeit mit OB10, dem neuen Dienstleister für e-Invoices, die Spezifikationen für die Übergabe von elektronischen Daten an der Invoice Lösung fest

## Weltumspannendes Konzept

Der Weg für die elektronische Eingangsbuchungsbearbeitung der Papierbelege war also geebnet. Um die Masse der monatlichen Eingangsbuchungen in Papierform effizient zu verarbeiten, mussten gewisse Voraussetzungen erfüllt werden.

Dazu wurde gemeinsam ein weltumspannendes Organisationskonzept erarbeitet. Zunächst wurden alle Filialen in das Firmen-ERP-System SAP integriert. Dann wurde ein geeigneter Business Process Owner (BPO) gesucht, der nicht nur das Papier in elektronische Daten wandelt, sondern in den

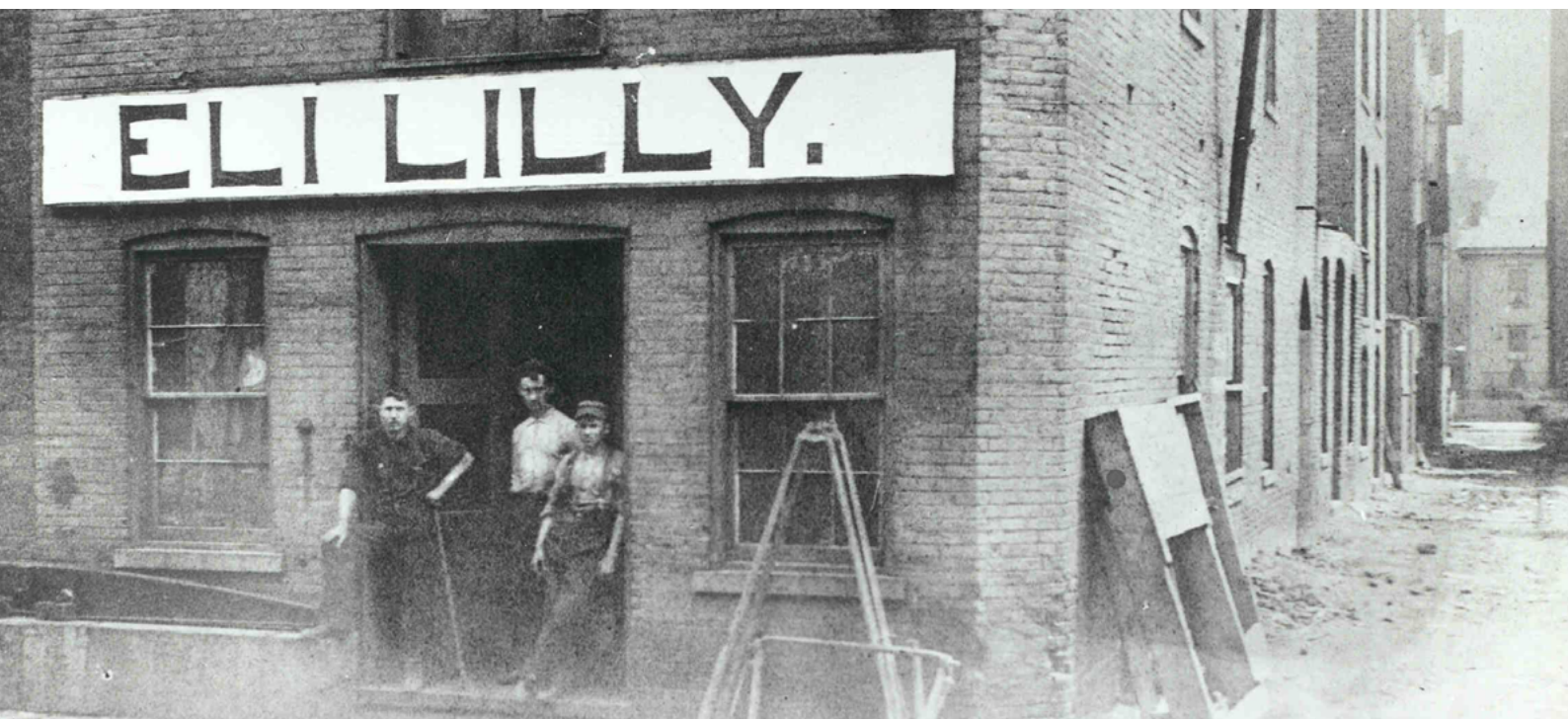
Lilly-Rechnungsprozess eingebunden wird. Hier war klar, dass der BPO eine Firma sein muss, die nicht nur über genügend Erfahrung, sondern auch über genügend Ressourcen in diversen Ländern verfügt. Die Wahl fiel hierfür auf Hewlett Packard (HP).

## Detailfragen zu Rechnungen klärt das Lilly-SSC

In Polen, China und Indien wurde je eine Lilly-Rechnungsanschrift in Zusammenhang mit dem BPO eingerichtet.

Jedem Lieferanten wurde das für ihn gültige Rechnungsanschrift im entsprechende Land mitgeteilt. Seitdem empfängt HP die Lilly-Papierrechnungen, digitalisiert diese und extrahiert sowie validiert die Daten. Aber nicht nur das: HP verbucht die Rechnungen direkt im SAP-System von Lilly.

Um sicherzustellen, dass ab und an aufkommende Detailfragen zu einer Rechnung dem BPO schnell beantwortet werden können,





richtete Lilly sogenannte Shared Service Center (SSC) ein. Diese Lilly-internen SSCs mit Sitz in Mexico, Kuala Lumpur und Irland verfügen über das entsprechende Spezial-Know-how, um dem BPO die Fragen unverzüglich per Invoice Lösung zu beantworten.

Zur Nachvollziehbarkeit rufen BPO und SSC die gleiche Anwendung auf und klären den Vorgang innerhalb des Systems.

## **Besondere Rechnungen werden nicht vom BPO digitalisiert**

Nun ist es aber so, dass manch eine Rechnung nicht über den BPO verarbeitet werden kann. Wenn es sich beispielweise um sensible oder komplexe Inhalte handelt, in manchen Ländern die Posttransportdienstleister einfach nicht zuverlässig sind oder Rechnungen aus diversen Ländern nicht ausgeführt werden dürfen. Aus solchen Gründen wurden in den betreffenden Lilly-Filialen lokale Scanner installiert. In Summe sind es derzeit 17 Länder, die direkt in der Filiale die Rechnung digitalisieren, um dann die Rechnungsdaten per Invoice Lösung dem BPO zu übergeben.

## **Reibungslose Zusammenarbeit im globalen Lilly-Konzern**

Neben der Kostenreduktion durch die Invoice Lösung und der damit verbundenen Prozessumstellung gibt es noch zwei weitere große Vorteile: Transparenz und komfortable, schnelle Zusammenarbeit über Ländergrenzen hinweg. Die Zusammenarbeit der Menschen im globalen Lilly-Konzern funktioniert reibungslos, jederzeit nachvollziehbar und einfach. Das sieht der zuständige Global Senior Projects and Release Manager bei Lilly ähnlich:

*„Mit Hilfe der Lösung, haben wir mehrere Fliegen mit einer Klappe geschlagen. Nicht nur die Kosten wurden innerhalb kürzester Zeit gesenkt, wir haben endlich auch die wichtige Übersicht über alle Eingangsberechnungen. Und: Die weltweite Zusammenarbeit funktioniert nun so einfach und angenehm. Den ROI für alle Lösungen, die Doxis betreffen, haben wir im Übrigen bereits nach 18 Monaten erreicht.“*

## **Beratung. Software. Hardware. Schulung: Doxis**

Neben Prozessberatung und Konzepterstellung stattete Doxis alle BPO-Standorte und 17 Lilly-Filialen mit Scannern und der Software zur Eingangsrechnungsverarbeitung aus. Die Invoice Lösung wurde für Lilly bereits in fast 100 Ländern installiert. Adäquate Schulungen fanden in diversen Ländern wie auch in Räumlichkeiten an internationalen Flughäfen statt.

Das Wissen um die Lösung und das spezifische Lilly-Prozesswissen wurde von Keyusern verknüpft und den SSCs, Filialen und dem BPO weitergegeben. Regelmäßige Auffrischungen stellen sicher, dass das Wissen immer aktuell bleibt. Denn nur wer weiß, wie etwas funktioniert, kann es schnell und richtig bedienen. Schnelligkeit ist natürlich ein wichtiger Punkt, denn eine qualitativ hochwertige und exakte Verarbeitung spart wiederum Zeit.

## **Die Tabellen für die Reports, der Monitor für die Übersicht**

Überwacht werden die Aktivitäten des BPO durch wöchentliche Reports, die das jeweils zuständige SSC auswertet. Eine Lilly-eigene Z-Transaktion generiert ausführliche Reports auf Basis der Tabellen der Invoice Lösung. Die aussagekräftigen Daten dienen nicht nur der Überwachung, sondern ermöglichen statistische Auswertungen und Ableitungen.

Beispielsweise sind die Dauer der unterschiedlichen Bearbeitungsstufen sowie die durchschnittliche Liegezeiten der Rechnungen ersichtlich. Hierdurch lässt sich das Service-Level-Agreement

mit dem BPO kontrollieren. Über die Kernkomponente, den Invoice Monitor, der übersichtlich jeglichen Bearbeitungsstatus von Rechnungen anzeigt, ist umgehend erkennbar, wenn die Rechnungsverarbeitung nicht effizient abläuft. Doxis bietet Lilly im Stammhaus in Stuttgart einen Support mit einer Stunde Reaktionszeit. Aufgrund der unterschiedlichen Zeitzonen ist der Support bis 23 Uhr MEZ erreichbar, um sich für einen schnellen Remote Access auf alle weltweiten Lilly-Systeme aufzuschalten. Ein 24/7-Support ist im Bedarfsfall sofort verfügbar.

## **Die Invoice Lösung in der Lilly-Welt: Bald vervollständigt**

Bald soll die Invoice Lösung auch in die restliche Lilly-Welt eingebunden sein. Die Lösung wird abschließend in die USA und nach Kanada ausgerollt. Dies wird das Rechnungsvolumen, welches mit der Software bearbeitet wird, nochmals verdoppeln.

Seit Juli 2017 nutzt Lilly in Europa auch die Order Lösung produktiv und profitiert von über 50 Prozent Zeitersparnis bei der Bearbeitung von Aufträgen.

Als Nächstes stehen hier die USA und die Asien-Pazifik-Region auf der Roadmap (Planung 2018/2019).



In Indianapolis (USA) 1879 vom Pharmakologen, Offizier und Unternehmer Colonel Eli Lilly gegründet, zählt der Pharmakonzern heute zu den größten der Welt. Seither bringt das Unternehmen zahlreiche, bedeutende Medikamente auf den Markt. In den Bereichen Endokrinologie, Onkologie, Psychiatrie und Neurologie, Urologie, Kardiologie sowie Infektiologie entwickelt Eli Lilly and Company fortwährend neue Behandlungsansätze und Technologien.

Dabei wird auf die gleichbleibende Qualität der Medikamente höchster Wert gelegt. Das erste Insulinpräparat, die erste Penicillin-Massenproduktion, der Impfstoff gegen Polio und das bis heute am meistverordnete Antidepressiva Fluoxetin sind Beispiele für Medikamente aus dem Hause Lilly.

Mit den Investitionen in Forschung und Entwicklung und über 38.000 Mitarbeitern, nimmt Lilly eine weltweit führende Rolle als innovatives, forschungsorientiertes Unternehmen in der Pharmazie ein.