



## Customer Success Story

# Eine fruchtbare Zusammenarbeit

Optimierte Buchhaltung bei Zentis: CIBER Novasoft implementiert die SAP-Add-On-Tools „SpeedAvis“ und „Klärungspostenmanagement“

### Das Unternehmen

- 1893 von Franz Zentis in Aachen als Kolonialwaren- und Lebensmittelgeschäft gegründet
- Aus dem kleinen Geschäft ist ein global agierendes Unternehmen geworden
- 1.300 Mitarbeiter in Europa, Russland und den USA, weitere Niederlassungen und Repräsentanzen

### Das Projekt auf einen Blick:

**Anwender:** Zentis GmbH & Co KG, Aachen, Deutschland

**Branche:** Lebensmittelindustrie

### Implementierung:

- März 2007: Einführung der SAP-Add-On-Applikation „SpeedAvis“
- Mai/Juni 2007: Einführung der SAP-Add-On-Applikation „Klärungspostenmanagement“



### Nutzen:

- Optimierung von Geschäftsprozessen, effizientes Klärungsfallmanagement, Realisierung von Ergebniseffekten, schnelle Abwicklung der Zahlungsbilanz

**We Know How**

**ciber**

## Customer Success Story Zentis

### Von Aachen In die Welt

Am 20. Juni 1893 eröffnete Franz Zentis in Aachen ein Kolonialwaren- und Lebensmittelgeschäft. Firmensitz ist auch heute noch Aachen, aber sonst ist alles anders: Aus dem kleinen Geschäft ist ein global agierendes Unternehmen geworden. Von Aachen aus lenkt Zentis inzwischen 1.300 Mitarbeiter an unterschiedlichen Standorten in ganz Europa. 1997 gründete Zentis ein Tochterunternehmen in Polen, 2000 in Ungarn und Anfang 2003 ging Zentis Russland in Produktion. Zum Ende des vergangenen Jahres machte das deutsche Traditionsunternehmen den Schritt über den Atlantik und begann mit dem Bau einer Produktionsstätte für Fruchtzubereitungen in Plymouth/ Indiana (USA). In weiteren Ländern verfügt Zentis ebenfalls über Niederlassungen und Repräsentanzen.

Der Umsatz des Unternehmens lag 2006 bei rund 600 Millionen Euro. Mit einer Fruchtverarbeitungskapazität von inzwischen mehreren hundert Tonnen Ausstoßvolumen täglich ist Zentis einer der größten fruchtverarbeitenden Betriebe Europas. Produziert wird in drei Sparten: Zentis stellt ein breites Sortiment von Qualitätskonfitüren und süßen Cremes für den Endverbraucher her, ebenso Süßwarenprodukte, hochwertige Marzipan- und Schokoladenerzeugnisse oder Fruchtzubereitungen für die Milch- und Backwarenindustrie.

### Bewährter Ablauf – neue Tools

Mit der wachsenden Zahl der Standorte und dem anhaltenden Wachstum des Unternehmens war auch eine zunehmende Zahl von Rechnungen und Klärungsfällen verbunden. Die manuelle Erfassung und Prüfung der eingehenden Zahlungsvise führte zu einem sehr hohen Aufwand – zeitlich und personell. Für die Bearbeitung eingehender Zahlungsvise, ob per Post, Fax oder E-Mail, benötigte der Sachbearbeiter mehrere Stunden. Sämtliche Positionen auf den teilweise 20 Seiten langen Dokumenten mussten von Hand eingegeben werden.

Gleiches galt für die Bearbeitung von so genannten Klärungsfällen, also Zahlungsdifferenzen. Per

Papierrechnungen und Belege zu den zuständigen Sachbearbeitern zur Klärung. Dadurch entstanden hohe Durchlaufzeiten, die die zeitnahe Bearbeitung von Kundenwünschen erschwerten.

Deshalb entschloss sich Zentis, sowohl die Zahlungsvise als auch die forderungsbedingten Klärungsfälle elektronisch verarbeiten zu lassen – mittels einer Optimierung der Buchhaltung auf Basis des bereits vorhandenen SAP R/3-Systems. Erklärtes Ziel war eine deutliche Reduktion der hohen Durchlauf- und Bearbeitungszeiten – unter einer weitgehenden Beibehaltung der vorhandenen Abläufe.

### Zeit- und kundennah abwickeln

Die Umsetzung übernahm das Heidelberger SAP-Beratungshaus CIBER Novasoft. Die beiden eigen entwickelten Tools „SpeedAvis“ und „Klärungspostenmanagement“ hatten Zentis überzeugt: als einfache und intuitiv zu bedienende SAP-Add-On-Applikationen.

Bisher erfolgte die Eingabe der Zahlungsvise in das SAP-System manuell. Nun übernimmt „SpeedAvis“ diese Aufgabe: Die Avise werden elektronisch eingespielt und benötigen keinen Zentimeter Papier mehr. Nach wie vor hat jeder Sachbearbeiter sein Avise-Bearbeitungskontingent, viele Aufgaben übernimmt „SpeedAvis“ aber automatisch im System, wie zum Beispiel die automatische Belegklassifizierung oder die Aufteilung von Abzügen. Da jetzt nur noch die Nachbearbeitung manuell erfolgt, beträgt die Zeit, die jeder Sachbearbeiter pro Vorgang aufwendet, nur wenige Minuten.

Dank der Bearbeitung von Klärungsfällen durch das „Klärungspostenmanagement“ kann Zentis auf die Versendung von Rechnungen, Reklamationen oder ähnlichem durch die hausinterne Post künftig verzichten. Alle Zahlungsdifferenzen werden durch die Buchhaltung in das System eingestellt, die eingescannten Belastungsanzeigen und Rechnungen angehängt und an die verantwortlichen Sachbearbeiter in den unterschiedlichen Abteilungen geschickt. Durchlaufzeiten für das Weiterleiten eines Vorgangs entfallen dadurch vollständig. Ein weiterer

sich enorm, da jeder Vorgang dokumentiert wird – und somit hinterher nachvollziehbar und verifizierbar ist.

„Zentis benötigte eine effektive Lösung, die die Prozesse in der Buchhaltung beschleunigt, um ein rasches und unkompliziertes Eingehen auf Kundenwünsche und -anfragen zu gewährleisten. Hier konnten die beiden Add-On-Tools passgenau aufsetzen“, sagt Mario Uhl, Projektleiter von CIBER Novasoft.

### **User intelligent schulen**

Letztlich war es aber nicht nur die Software selbst, sondern auch die Vorgehensweise der Einführung, für die sich Zentis entschied. Den Ausschlag gab einerseits das schlanke Projektteam und andererseits die Bündelung und Kanalisierung der Benutzeranfragen durch das „Single-Point-Of-Entry“-Prinzip. CIBER Novasoft schulte im Projektverlauf 40 Benutzer, inzwischen arbeiten insgesamt rund 50 Mitarbeiter mit den Add-On-Tools. Um in diesem Bereich die Sachbearbeiter optimal zu unterstützen, mussten auch Abteilungen, die noch nicht an das SAP-System angebunden waren, integriert werden, wie beispielsweise die Qualitätssicherung oder die Logistik. Die Einführung von „SpeedAvis“ und „Klärungspostenmanagement“ erfolgte durch ein Kernteam von vier Mitarbeitern: zwei Mitarbeiter von Beratungshausseite und zwei von Anwenderseite.

Das Implementierungsmodell von CIBER Novasoft sah zunächst die Einführung des „SpeedAvis“ in der Debitorenbuchhaltung und später auch des „Klärungspostenmanagement“ in den involvierten Abteilungen vor. Das Schulungskonzept von CIBER Novasoft, mit einer Kombination aus Vorort-Betreuung und Training-on-the-Job-Elementen, führte die künftigen Benutzer auf einfache und zugleich intensive Weise an die neuen Lösungen heran. „Diese nachhaltige Vorgehensweise sorgt für eine hohe Akzeptanz der Anwendungen bei den Mitarbeitern. Selbst anfänglich skeptische Mitarbeiter sind überzeugt, seit die ersten Fälle bearbeitet wurden – und die Effizienzsteigerung zu sehen ist“, so Joaquin Fernández-López, Leiter des Rechnungswesens bei Zentis.

### **Optimierungspotenziale realisieren**

Die Bilanz des Projekts kann sich sehen lassen: Die Projektziele wurden termingerecht umgesetzt, sowohl für „SpeedAvis“ als auch für das „Klärungspostenmanagement“ erfolgte der Go Live innerhalb weniger Tage. Sobald die Add-Ons installiert und die Mitarbeiter geschult waren, arbeiteten Buchhaltung und Vertrieb bereits produktiv im System. Die Zahlungssavise und Kundenabzüge, aber auch Zahlungsdifferenzen und zurückgesandte Rechnungen werden automatisch erfasst und bearbeitet. Damit sind die Geschäftsprozesse zwischen Buchhaltung, Vertrieb und weiteren betroffenen Abteilungen optimiert worden, und entsprechende Ergebniseffekte realisiert. Mit den beiden Tools ist die Bearbeitungszeit der entsprechenden Vorgänge in der Buchhaltung und den Vertriebsabteilungen auf einen Bruchteil gesunken. Der Einsatz belegt, dass auch in der Buchhaltung Effizienzpotenziale stecken. Die Tools sind damit eine interessante Option für den Lebensmittelbereich, in dem viele Unternehmen international tätig sind und für die somit die internationale Wettbewerbsfähigkeit von zentraler Bedeutung ist.