



DPD

EINHEITLICHE ABRECHNUNGSPROZESSE FÜR VIELE MILLIONEN PAKETSENDUNGEN MIT SAP®-SOFTWARE

AUF EINEN BLICK

„Mit SAP rechnen wir in Spitzenzeiten mehr als eine Million Paketsendungen am Tag ab – und das im Rahmen eines integrierten Daten- und Prozessflusses von der Scandaten-Übernahme über die Bewertung und Preisfindung bis zur Fakturierung und Bilanzierung.“

Lothar Preis, Projektleiter Billing & Invoicing,
Prokurist der DPD GeoPost Service GmbH

Anwender

- Name: DPD GeoPost (Deutschland) GmbH
- Standort: Aschaffenburg
- Branche: Logistik
- Dienstleistungen: Nationale und internationale Paket- und Express-Dienstleistungen
- Mitarbeiter: ca. 6.000
- Internetadresse: www.dpd.com
- Implementierungspartner: SAP Consulting

Die wichtigsten Herausforderungen und Projektziele

- Ablösung einer heterogenen Systemlandschaft selbst entwickelter Abrechnungssysteme und Straffung des Kundenrechnungslegungsprozesses
- Reduzierung von Finanz- und Verwaltungskosten
- Zentralisierung der Datenhaltung
- Einführung von E-Billing

Lösungen und Services

- Integrierte Lösungsarchitektur auf Basis von SAP for Telecommunications mit Anwendungen für SAP Billing, SAP Invoicing and Contract Accounting und SAP Biller Direct für E-Billing
- ERP-Integration (SAP ERP ECC 6.0) und Data-Warehouse-Anbindung (SAP NetWeaver Business Warehouse)

Highlights der Umsetzung

- Ablösung von mehreren dezentralen Abrechnungssystemen
- Implementierung eines ganzheitlichen Abrechnungsprozesses ohne Prozess- und Medienbrüche

- Zentralisierung bisher dezentraler Verantwortlichkeiten
- Umsetzung innerhalb von einem Jahr inklusive dreimonatigem Go-live-Support

Entscheidung für SAP

- Prozess- und Systemintegration
- SAP-Erfahrungen in ähnlich gelagerten Anwendungsfeldern mit Massendatenabrechnung

Hauptnutzen für den Kunden

- Kostensenkungen durch Standardisierung, Straffung und Automatisierung des Prozesses, Scandaten-Übernahme, Bewertung und Preisfindung, Abrechnung und Fakturierung, Bilanzierung und Controlling sowie Reporting für jährlich über 280 Millionen Paketsendungen
- Höhere Kundenzufriedenheit durch eine konvergente, standortübergreifende Fakturierung und die Verfügbarkeit von E-Billing
- Harmonisierung der Preisfindung und -gestaltung

Vorhandene Systemlandschaft

- Eigenentwickelte Abrechnungslösungen
- SAP ERP, SAP NetWeaver Business Warehouse, SAP Supply Chain Management

Integration von Nicht-SAP-Produkten

Hosting der Lösung auf Linux-basierten Plattformen



INTEGRATION VON DER EINZELNEN PAKETDIENSTLEISTUNG BIS ZUR BILANZPOSITION

DPD – dieses Kürzel steht für Dynamic Parcel Distribution und damit für Deutschlands Marktführer im B2B-Paketversand. An jedem Werktag werden durchschnittlich mehr als eine Million Sendungen sicher und schnell befördert – und abgerechnet. Die Abrechnung übernimmt neuerdings SAP®-Software, mit deren Hilfe eine bisher dezentral ausgerichtete und heterogen aufgestellte Abrechnungslandschaft abgelöst und zentralisiert wurde.

DPD GeoPost (Deutschland) GmbH ist Teil eines internationalen Netzwerkes, über das mehr als 300.000 Kunden in über 40 Ländern bedient werden. In Deutschland beschäftigt das Unternehmen rund 6.000 Mitarbeiter und steuert den Pakettransport über mehr als 60 Depots und eine Flotte von 6.000 Fahrzeugen.

Blick über den Gartenzaun

Lothar Preis, Projektleiter Billing & Invoicing bei DPD in Aschaffenburg, hat sich in jüngster Vergangenheit so intensiv wie nie zuvor bei Telekommunikationsunternehmen, Wasser- und Energieversorgern umgesehen. Den Anlass für diese Exkursion in eigentlich branchenfremde Gefilde lieferte die Innensicht auf die eigenen Abrechnungsprozesse. Hier wurde ein Optimierungspotenzial hinsichtlich der Effizienz und der Kosten ausgemacht. Da lag es nahe, sich bei Unternehmen mit einer ähnlichen Ausgangssituation umzusehen – Unternehmen mit einer Vielzahl von Kunden, hoch standardisierten Produkten und verhältnismäßig kleinen Rechnungsbeträgen: Massendatenbewältigung also, der sich DPD mit mehr als eine Million Paketen täglich gleichfalls zu stellen hat.

Der Blick über den eigenen Gartenzaun führte die DPD Verantwortlichen zu SAP. Dabei rückte insbesondere der SAP-Ansatz bei der Bewältigung der Abrechnungsproblematik für millionenfach anfallende Gesprächs- und Verbrauchsdaten im Telco- und Versorgungswirtschafts-Umfeld in den Fokus:

- Hohe Standardisierung und Automatisierung bei der Bearbeitung von Massen-Events
- Durchgängigkeit von der Datenquelle über die Fakturierung bis zur Bilanzierung

Dazu kam die Perspektive, mit E-Billing das zusätzliche Optimierungspotenzial elektronischer Rechnungsstellung auszuschöpfen und die Kundenbindung zu steigern.

Ziel: Rechnungslegungsprozess optimieren

Angefangen hatte die Suche nach Optimierungspotenzialen bereits im Jahr 2001. Der harte Wettbewerb auf dem Paketversendermarkt ließ dem Marktführer im Business-Bereich keine andere Wahl, auch im Umfeld von Verwaltung und Finanzen die Kosten zu reduzieren. Hier hatte das Unternehmen mehr noch als andere Mitstreiter

mit den Folgen einer Historie zu kämpfen, aus der stark ausgeprägte dezentrale Strukturen entstanden waren.

Der Rückblick führt ins Deutschland der 1970er-Jahre. Damals war das Paket noch fest in der Hand der Post. Das änderte sich, als 18 mittelständische Speditionsunternehmen die Zeichen einer Zeit erkannten, die nach Alternativen verlangten. Im Jahr 1976 gründeten sie den Deutschen Paket Dienst, der nicht nur der Post, sondern auch dem im gleichen Jahr gestarteten deutschen UPS-Ableger Paroli bieten sollte. Der Plan ging auf. Mit der Geschäftsidee eines schnellen, sicheren und wirtschaftlichen Paketversandes für Geschäftskunden entwickelte sich das Unternehmen schnell zum Marktführer im Business-to-Business-Geschäft.

Zum Stolperstein für weiteres Wachstum entwickelten sich allerdings die steigenden Kosten – gerade auch im Finanz- und Verwaltungsbereich: Die aus dem Zusammenschluss der 18 Gründungsunternehmen und der Aufnahme weiterer Partner entstandene dezentrale Struktur mit weitgehend eigenständig operierenden Profitcentern forderte ihren Tribut. Insbesondere die im Laufe der Zeit entstandenen regionalen Abrechnungssysteme mit jeweils eigenen Programmen, eigener Hardware und eigenen Prozessen bündelten Ressourcen und kosteten Geld. An beiden zu sparen, erwies sich angesichts der Wettbewerbssituation als zwingend.



„Wir haben mit der Straffung und Automatisierung unserer Abrechnungsprozesse das Ziel signifikanter Kostenreduzierungen erreicht und gleichzeitig mehr Flexibilität und zeitnahe Transparenz geschaffen.“

Lothar Preis, Projektleiter Billing & Invoicing, Prokurist der DPD GeoPost Service GmbH

Einen ersten Schritt zu mehr übergreifender Prozessvereinheitlichung brachte der in 2001 vollzogene Einstieg von GeoPost, Tochtergesellschaft der französischen La Poste, als Mehrheitsgesellschafter mit sich. Wesentliche Unternehmensabläufe wurden auf ERP-Anwendungen von SAP umgestellt.

„Die Adaption von Konzepten zur Bewältigung von Massenabrechnungen in Industrien wie Telekommunikation oder Energieversorgung auf die Belange unserer Servicebranche erweist sich als erfolgreich.“

Lothar Preis, Projektleiter Billing & Invoicing, Prokurist der DPD GeoPost Service GmbH

Benchmarks ließen aber erkennen, dass es auch weiterhin an einem zentralen Punkt fehlte: dem dezentral geprägten Kundenabrechnungslegungsprozess.

280 Millionen Paketsendungen im Jahr abrechnen

Der Rechnungslegungsprozess hat es in der Tat in sich. Nicht nur das Volumen von rund 280 Millionen pro Jahr abzurechnender Paketsendungen ist dafür ein Indiz. Mehr noch gilt es, eine Vielzahl unterschiedlichster Rechnungsarten, die Tarifstruktur, Zusatzleistungen und die Zuordnung von Paketscheinintervallen zu beherrschen. Zusätzlich müssen auch die komplexen Regeln der Steuerfindung von grenzüberschreitenden Transportdienstleistungen berücksichtigt werden. „Einzelne Kunden, die je nach Auftrag über verschiedene Tarife abgerechnet werden sind keine Seltenheit“, so Lothar Preis, der die Komplexität der Preisfindung und -gestaltung auch als die größte Herausforderung im Projekt bezeichnet.

Als strategischer Partner für die Konzeption und Umsetzung der Lösung wurde im Rahmen eines Proof of Concept SAP Consulting ausgewählt. Ausschlaggebend für die Beauftragung war das Know-how der eingesetzten Applikationen zur Abrechnung von Massen-Events, die Prozesskompetenz

und die Branchenerfahrungen aus dem Telekommunikations- und Versorgungswirtschafts-Umfeld, um die Erfahrungen aus Massenabrechnungsprozessen auf einen logistischen Service Provider übertragen zu können.

Die entwickelte Lösungsarchitektur basiert im Kern auf SAP for Telecommunications mit Lösungen für Billing, Invoicing und Contract Accounting sowie SAP Biller Direct für elektronische Abrechnungsprozesse via Web. Kombiniert wurden diese Applikationen mit einer flexiblen Eingangsdatenverarbeitung, Vertragsmanagement und der Preisfindung aus der Anwendung SAP ERP, während SAP NetWeaver® Business Warehouse den Data-Warehouse-Part für das Reporting abdeckt. Im Back-end-Bereich übernehmen SAP-ERP-Anwendungen die Weiterverarbeitung der Rechnungsdaten für das interne und externe Rechnungswesen.

Vom Scan zur Bilanzposition

Bevor die Abrechnungsdaten im Back-end-Bereich ankommen, haben sie einen mehrstufigen Weg hinter sich. Der beginnt an der Datenquelle mit dem Abscannen des Barcodes auf den abgeholt oder eingelieferten Paketen. Das Ergebnis ist ein Scandaten-satz, der durch eine eindeutige Paket-scheinnummer und Service Codes auf alle für die Abrechnung relevanten Informationen über den jeweiligen Kunden, die für ihn geltenden Verträge, Tarife und Preise sowie die abzurechnenden Haupt- und Zusatzleistungen verweist. Sie sind Basis für den Ratingprozess, für den die Rohdaten aus allen Depots eingesammelt und für die zentrale Bewertung und kundenindividuelle sowie preislistenorientierte Preisermittlung bereitgestellt werden. Dem schließen sich Abrechnungs- und Fakturierungsprozesse an, bei denen zeitraumbezogen Einzelleistungen auf Fakturapositionen aggregiert, Zu- und Abschläge berechnet und Rechnungskonvergenzen und -splits vorgenommen werden. Was sich daraus rechnungsmäßig ergibt, erhält der Kunde auf herkömmlichen Postwegen oder in zunehmender Zahl über das auf SAP-Basis aufgebaute Electronic-Bill-Presentation als Online-PDF, als gezipptes CSV-Download oder via XML-Nachricht. Das schließt den Komfort webbasierter Kontenstandsanzeigen und Paketeinzelübersichten für den Kunden ein.

Damit ist der Datenkreislauf ohne Prozess- und Medienbrüche allerdings noch nicht geschlossen. Der verdichtete Buchungsstoff aus der Fakturierung

fließt in SAP ERP ein, wird in das Forderungsmanagement FI-CA und das interne und externe Rechnungswesen integriert und dient dem Controlling als Arbeitsgrundlage. Den Schlusspunkt setzt die Übernahme der bewerteten Paketscheine, Rechnungs- und Controllingdaten sowie zuvor definierter Prozess-KPIs ins SAP-Data-Warehouse, das mit Reports und Analysen zeitnahe betriebswirtschaftliche und vertriebliche Transparenz in den zentralisierten Gesamtprozess bringt.

„Diese Zentralisierung ist der große Unterschied zu früher“, merkt Lothar Preis an. Was vor Ort in den Regionen im Bereich der Abrechnung verbleibt, ist die Bearbeitung fehlerhafter oder falsch eingelesener Scandaten. Der übrige Prozess findet nunmehr zentral statt, wobei sich die Verlagerung der Zuständigkeiten einfacher anhört als sie sich in der Praxis darstellt: „Die Überlagerung des Projektes durch einen Kulturwandel“ nennt Lothar Preis diesbezügliche Begleitumstände, die einen sensiblen Change-Management-Prozess einforderten. Parallel zur Abrechnung wurde auch die Kundendatenhaltung zentral ausgerichtet, was sich nach den Worten von Lothar Preis „als ein wesentliches Infrastrukturelement beweist“.

Ziele erreicht: Kostenreduktionen in beträchtlichem Umfang

Mittlerweile ist der Roll-out auf alle Depots in vollem Gange und in den Sommermonaten 2009 abgeschlossen. Ein Fazit lässt sich bereits zuvor ziehen: „Wir haben unsere Ziele erreicht“, erklärt Lothar Preis und verweist dabei insbesondere auf die Vorteile straffer, durchgängiger Prozesse und mehr Flexibilität durch die Zusammenführung der Kundenstammdatenhaltung. Das aus der Telco- und Versorgungswirtschaftswelt übernommene SAP-Konzept der Abwicklung von Massen-Events im Abrechnungsumfeld hat sich bei der erstmaligen Adaption auf die Belange eines Unternehmens aus der Service-industrie bewährt. Das gilt auch und gerade für den monetären Nutzen, den Lothar Preis mit „Kostenreduktionen in beträchtlichem Umfang“ bewertet. Zudem beweist sich die Einführung von E-Billing als innovatives Element, das sich positiv auf die Kundenzufriedenheit auswirkt.

Beim bisher Erreichten will man es bei DPD nicht belassen. In diesem Zusammenhang stehen unter anderem Funktionserweiterungen in Richtung zusätzlicher Vertriebsunterstützung unter Einbeziehung von SAP Customer Relationship Management auf dem Programm.

Bildquelle: DPD
Urheberrechtlich geschützt. Alle Vervielfältigungsrechte vorbehalten.

SAP Deutschland AG & Co. KG

Hasso-Plattner-Ring 7

69190 Walldorf

T 08 00 / 5 34 34 24*

F 08 00 / 5 34 34 20*

E info.germany@sap.com

www.sap.de

* gebührenfrei in Deutschland

50 097 118 (09/09)

© 2009 SAP AG.

Alle Rechte vorbehalten. SAP, R/3, SAP NetWeaver, Duet, PartnerEdge, ByDesign, SAP Business ByDesign, und weitere im Text erwähnte SAP-Produkte und -Dienstleistungen sowie die entsprechenden Logos sind Marken oder eingetragene Marken der SAP AG in Deutschland und anderen Ländern.

Business Objects und das Business-Objects-Logo, BusinessObjects, Crystal Reports, Crystal Decisions, Web Intelligence, Xcelsius und andere im Text erwähnte Business-Objects-Produkte und -Dienstleistungen sowie die entsprechenden Logos sind Marken oder eingetragene Marken der Business Objects S. A. in den USA und anderen Ländern. Business Objects ist ein Unternehmen der SAP.

Alle anderen Namen von Produkten und Dienstleistungen sind Marken der jeweiligen Firmen. Die Angaben im Text sind unverbindlich und dienen lediglich zu Informationszwecken. Produkte können länderspezifische Unterschiede aufweisen.

In dieser Publikation enthaltene Informationen können ohne vorherige Ankündigung geändert werden. Die vorliegenden Angaben werden von SAP AG und ihren Konzernunternehmen („SAP-Konzern“) bereitgestellt und dienen ausschließlich Informationszwecken. Der SAP-Konzern übernimmt keinerlei Haftung oder Garantie für Fehler oder Unvollständigkeiten in dieser Publikation. Der SAP-Konzern steht lediglich für Produkte und Dienstleistungen nach der Maßgabe ein, die in der Vereinbarung über die jeweiligen Produkte und Dienstleistungen ausdrücklich geregelt ist. Aus den in dieser Publikation enthaltenen Informationen ergibt sich keine weiterführende Haftung.