!Sreport
Online und Guides
www.isreport.de 27. Jahrgang 3/2023 10 EUR

Invoicing

Rechnungseingangsverarbeitung

Weitere Themen:

- Datenintegration
- CRM & KI
- ICV Controlling Excellence Award 2023

Business Software Studien

IT-Markt im Überblick

ERP HR ECM BI CRM

Seit 1994 analysiert die SoftSelect GmbH das Angebot von Business Software in den Bereichen ERP, ECM/DMS, HR, CRM und BI. Die SoftSelect Studien behandeln aktuelle Trends und Entwicklungen und bieten mit einer Übersicht von Softwareherstellern und Produkten einen ersten Einstieg in das Thema Softwareauswahl.

Kostenfreies Summary zu jeder Studie

www.softselect.de

STEFAN RAUPACH
Mitinhaber des *is report*

Auf ein Wort

Die bestimmenden Schlagzeilen der letzten Tage und Wochen waren die letzte Generation, Klimakleber und Klima-Krise, Waldbrände, Heizungsgesetz und der Ukrainekrieg natürlich. Die „Letzte Generation“ versucht mit zweifelhaften Aktionen, sei es mit Suppen auf Bilder oder Farbbeutel auf Sylt an Hotels zu werfen oder sich auf die Straße zu kleben, weiterhin Aufmerksamkeit zu erzeugen. Meiner Meinung nach handelt es sich dabei um Straftatbestände der Nötigung und Sachbeschädigung, und das müsste eigentlich vom Gesetz – zumal durch die Aktionen auch Menschenleben gefährdet sein könnten, wenn Einsatzfahrzeuge von Feuerwehr, Polizei und Rettungsdiensten nicht mehr rechtzeitig zum Einsatz kommen – unterbunden werden. Ich würde mir wünschen, dass hier vor allen Dingen die Politiker der Grünen klar Stellung beziehen, aber von denen hört man in dieser Richtung leider gar nichts, weil das ihre zukünftigen Stammwähler sind.

Jetzt hat die letzte Generation angekündigt, erstmal Urlaub zu machen. Wahrscheinlich fliegen sie mit den Eltern in den Urlaub, da haben wir dann wieder den Widerspruch zwischen Klima und Freizeit. Wie schon erwähnt, vermisse ich hier ein klares Statement der Grünen, der neuen Gebots und Verbotspartei. Was bei dem neuen Heizungsgesetz an Vorschriften angedacht ist – zusätzlich auch noch mit heißer Nadel gestrickt – und verbunden mit dem Willen, das Gesetz recht kurzfristig umzusetzen, ja regelrecht durchzupeitschen – das muss schiefgehen.

Das kleine Lösungen nicht unbedingt schlecht sein müssen, zeigt allerdings das Beispiel der IT-Messen. In der letzten Ausgabe habe ich die Behauptung aufgestellt, dass kleine Spezialmessen den großen Messen den Rang ablaufen werden. Das sehe ich im Moment als bestätigt an. Die Berichterstattung und die Informationen über die Hannover Messe Industrie waren mehr als mager, dagegen ruft ein kleiner Event wie der Congress der Controller bei den teilnehmenden Unternehmen (Anbietern) weitestgehend zufriedene Gesichter hervor. Es sind zwar wenige Gespräche, aber die mit den richtigen Leuten! Die Qualität der Spezialmessen ist deutlich besser wie bei Großmessen. Den nächsten Beweis tritt die TDWI-BI-Konferenz in München an. Darüber werden wir in der nächsten Ausgabe des *is report* berichten.

Jetzt wünsche ich Ihnen viel Spaß beim Lesen dieser Ausgabe, die deutlich durch den Schwerpunkt Invoicing bzw. Rechnungseingangsverarbeitung geprägt wird.

Stefan Raupach

Anzeige

Die Themen-Guides von *is report* & SoftSelect

Fachartikel, Firmenprofile, Success Stories und Produktübersichten

Die Guides sind als E-Paper und als Online-Magazin verfügbar

Lese-Argumente

Titelfoto: Fotolia

10 Sonderteil Invoicing

10 **Moderne Systeme für die automatische Rechnungseingangsbearbeitung: Werkzeuge, Entwicklungen, Markt und Potentiale**
Die Bearbeitung von eingehenden Kreditorenrechnungen ist für etliche Unternehmen sehr aufwändig, da die Bearbeitungsprozesse mitunter sehr zeit- und kostenintensiv sind. Zudem fehlt den Unternehmen in vielen Fällen der Überblick über die im Umlauf befindlichen Rechnungen sowie deren Bearbeitungsstatus.

16 Projekt des Monats

Komfortable Buchhaltung von hoher Qualität
Automatisierte Rechnungsverarbeitung bei der ifm-Unternehmensgruppe

19 **EU-Vorschlag „VAT in the Digital Age (ViDA)“: Kommt das Verbot von pdf-Rechnungen im B2B-Bereich?**
Die in Unternehmen eingesetzte elektronische Rechnungsbearbeitung erfolgt überwiegend durch Verwendung eingehender pdf-Rechnungen auf Bildbasis. Diese Pdf-Rechnungen haben die Papierrechnungen seit längerem verdrängt und auf einen geringen Anteil gesenkt. Der direkte Import „rein“ elektronischer Rechnungen in XML-Formaten (inkl. hybriden ZUGFeRD-Rechnungen) steigt aber nur langsam an und wird selten praktiziert. Nun zeichnet sich ein Ende der gängigen pdf-Rechnungen ab:

34 Impressum / Vorschau

BUSINESS INTELLIGENCE

8 ICV Controlling Excellence Award 2023 geht an Merck
„Enabling High-Impact Culture in Financial Steering“ überzeugt die Jury
So lautet der Titel des Projekts der Merck KGaA, die damit den renommierten ICV Controlling Excellence Award 2023 gewonnen hat.

31 Interview
Datenintegration zahlt sich aus
Unternehmen nutzen immer häufiger Integrationsplattform-as-a-Service (iPaaS)-Lösungen als Bestandteil ihrer Strategien zur Automatisierung von Geschäftsprozessen. Zurecht, findet Gert-Jan Wijman, Vice President Europe, Middle East and Africa bei der Silicon Valley-Softwareschmiede Celigo. Im Interview erklärt er, warum das so ist, welche Vorteile eine iPaaS-Lösung Unternehmen bietet

CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT

26 Interview
„Wir müssen KI entmystifizieren“
Interview mit Sridhar Iyengar, Managing Director bei Zoho Europe

TRENDS & ANALYSEN

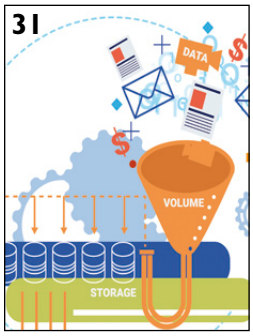
5 News
- Neue Zahnarzt-App dentinostic setzt auf GAPTEQ für sicheren Datenaustausch
- ProSoft präsentiert neuen Partner TEHTRIS
- Ordnung für das sich ausbreitende Chaos?
- Unit4-Studie zeigt: Der Dienstleistungssektor will durch Investitionen in Innovation und bestehende Kunden widerstandsfähiger werden

ICV Controlling Excellence Award 2023 geht an Merck: „Enabling High-Impact Culture in Financial Steering“. So lautet der Titel des Projekts der Merck KGaA, die damit den renommierten ICV Controlling Excellence Award 2023 gewonnen hat.

Die Bearbeitung von eingehenden Kreditorenrechnungen ist für Unternehmen sehr aufwändig, da die Bearbeitungsprozesse zeit- und kostenintensiv sind. Zudem fehlt den Unternehmen häufig der Überblick über die im Umlauf befindlichen Rechnungen sowie deren Status.

Aktuell zeichnet sich ein Ende der gängigen pdf-Rechnungen ab: Laut EU-Planungen „ViDA“ sollen pdf-Rechnungen nicht mehr erlaubt sein im B2B-Bereich und auch auf Seiten des Bundesfinanzministeriums gibt es diese Überlegungen. Eine Bestandsaufnahme.

Künstliche Intelligenz in CRM-Systemen hat sowohl für Anwender als auch für Kunden Vorteile. Mitarbeiter sparen sehr viel Zeit beim Aufspüren von Informationen, weil KI die Plattform durchsuchbar macht. So gewinnen sie einen besseren Zugang zu Daten.



Unternehmen nutzen immer häufiger Integrationsplattform-as-a-Service (iPaaS)-Lösungen als Bestandteil ihrer Strategien zur Automatisierung von Geschäftsprozessen. Zurecht, findet Gert-Jan Wijman, Vice President EMEA bei Celigo.

News News News News News News New

Neue Zahnarzt-App dentinostic setzt auf GAPTEQ für sicheren Datenaustausch

Anbieter von professioneller Hilfe bei Zahnproblemen regelt mit Low-Code-Plattform GAPTEQ die strukturierte und sichere Interaktion zwischen Ärzten und Patienten im Backend der Systemarchitektur

Bild: dentinostic

Das Startup dentinostic ist eine absolute Neuheit am Gesundheitsmarkt: Es handelt sich dabei um eine professionelle App für die digitale zahnärztliche Diagnose und Beratung. In der App können Patienten ihr Anliegen über strukturierte Formulare erfassen und Videos hochladen. Das System verteilt die Anfragen an die teilnehmenden Zahnärzte, die dann innerhalb von 24 Stunden ihren Arztbrief, Privatrezepte oder Überweisungen übermitteln.

Die App hat das dentinostic-Team selbst entwickelt. Darin werden die Falldaten der Behandlungen über eine zentrale SQL-Datenbank verwaltet. Als komfortable Arbeitsumgebung für die Ärzte mit der Möglichkeit, einfach auf die Datenbank zuzugreifen und ihre Diagnosen zu erfassen, ist das Webfrontend GAPTEQ im Einsatz. Das Team hatte sich für GAPTEQ entschieden, weil es die Low-Code-Plattform unkompliziert in die App integrieren und flexibel selbst weiterentwickeln kann. Als DSGVO-konforme Applikation entspricht GAPTEQ außerdem den hohen Datenschutzrichtlinien einer medizinischen Anwendung.

Wichtig für das neue Unternehmen ist die agile Entwicklung: Bei einem Test der App mit dem Ärzteteam in der Praxis beispielsweise wurden umfangreiche fachliche Anforderungen formuliert. Diese konnte das Team dann ohne externe IT-Spezialisten direkt in den nächsten beiden Tagen in GAPTEQ umsetzen.

Dr. Tina Mandel, Gründerin und Geschäftsführerin von dentinostic, hält fest: „GAPTEQ ermöglicht wirklich agile Entwicklung. Als Startup können wir bei der Ausarbeitung unseres Geschäftsmodells neue Anforderungen sofort selbst in der Software abbilden. Das bedeutet eine enorme Umsetzungsdynamik bei minimalen Entwicklungskosten."

Moderne Low-Code-Plattform

GAPTEQ ist eine moderne Low-Code-Plattform. Sie erlaubt Fachanwendern das Erstellen individueller Datenbankanwendungen und Web-Applikationen im direkten Zusammenspiel mit SQL-Datenbanken. Intuitiv per Drag & Drop, ohne HTML-Know-how oder Frontend-Programmierung. Unternehmen digitalisieren so ihre Prozesse und Teilprozesse und schließen Applikationslücken in der Datenarbeit. GAPTEQ ist einfach in der Handhabung, clever im Pricing, smart in der Technologie. Das von den Business-Spezialisten Hermann Hebben, Christian Stöllinger und Steffen Vierkorn im Jahr 2016 gegründete Unternehmen hat seinen Sitz mit Entwicklung, Support, Vertrieb und Partner-Management im oberbayerischen Brannenburg. GAPTEQ ist On-Premise und für die Cloud verfügbar. *we*

ProSoft präsentiert neuen Partner TEHTRIS

XDR samt modularer Sicherheitslösungen erkennen und neutralisieren Cyberangriffe auf IT, OT und IoT in Echtzeit.

ProSoft gibt eine neue Partnerschaft bekannt: Der Trusted Advisor kooperiert ab sofort mit TEHTRIS, dem französischen Hersteller der TEHTRIS XDR Cyberdefense-Plattform. Im Fokus der Distribution stehen sowohl die XDR-Plattform (eXtended Detection and Response) – als auch deren EDR-Modul (Endpoint Detection and Response). Die Lösungen erkennen und neutralisieren Cyberangriffe in Echtzeit. „Gartner listet TEHTRIS als repräsentativen Hersteller im Market Guide for Extended Detection and Response. Und, für uns sehr wichtig: Die französische Sicherheitsbehörde ANSSI hat die Lösung von TEHTRIS nach Common Criteria zertifiziert und vom BSI wurde das Cloudhosting gemäß den C5-Anforderungen zertifiziert", so Robert Korherr, Geschäftsführer der ProSoft GmbH.

Um ein Zero-Trust-Sicherheitskonzept für KMUs und industrielle Produktionen umzusetzen, müssen sowohl die Netzwerkgrenzen als auch der interne Netzwerkverkehr sowie alle eingesetzten IT-Komponenten kontinuierlich überwacht werden. Das betrifft die Hardware, aber auch wichtige Applikationen, Datenbanken und verknüpfte Cloud-Applikationen. Der europäische Hersteller TEHTRIS hat sich dieser Problematik angenommen mit der XDR-Security-Plattform und EDR als wichtigem Modul.

Die TEHTRIS XDR-Plattform als umfassendes Sicherheitskonzept

Die TEHTRIS XDR-Plattform orchestriert in einer Konsole alle eingesetzten Cybersicherheits-Lösungen und –Module, und fasst sicherheitsrelevante Ereignisse aus allen IT-Schichten in einem umfassenden Überblick zusammen. Dies ermöglicht die automatische Angriffserkennung und -abwehr. XDR integriert neben den EDR-Erkenntnissen von den Endgeräten auch virtuelle und physische Server, Netzwerke samt Komponenten wie Router und Switches sowie unterschiedliche Log-Dateien in die Überwachung. Dadurch ist XDR in der Lage, Angriffe auf Datenbanken, Applikationen wie E-Mail- und ERP-Lösungen, Cloud Services und -Storage automatisch zu analysieren, zu erkennen und zu neutralisieren. Die TEHTRIS XDR-Plattform wird branchenübergreifend eingesetzt, sowohl in der Industrie, im Transportwesen, in der Technik, im Dienstleistungssektor, als auch in Verwaltungen. „XDR hat sozusagen als KI-basierter Kapitän die gesamte IT-Security im Blick und sorgt für den richtigen Kurs", erklärt Geschäftsführer Robert Korherr.

News News News News News News News

EDR für automatische Detektion sicherheitsrelevanter Ereignisse

Traditionelle Endpoint-Protection-Sicherheitslösungen (EPP) erkennen nur bekannte Bedrohungen, anhand von Mustern und Signaturen. Die Endpoint Detection and Response(EDR)-Lösung als wichtiger Bestandteil der TEHTRIS XDR-Plattform hingegen, erweitert den EPP-Schutz. EDR überwacht die Infrastruktur kontinuierlich, kann ungewöhnliche Aktivitäten oder böswillige Verhaltensmuster analysieren und identifizieren. Darüber hinaus erkennt EDR, woher Angriffe kommen, welche Geräte betroffen sind, und neutralisiert die Attacken. „Über die XDR-Plattform lässt sich definieren, welche Verhaltensmuster überhaupt als Angriff zu interpretieren sind, und in welchem Umfang die Module gesteuert werden sollen. Zugleich ist XDR auf den permanenten Monitoring-Input des EDR-Moduls angewiesen. Beide können also nicht ohne einander“, erläutert Robert Korherr weiter.

Modular erweiterbare Sicherheits-Plattform für Zero-Trust-Ansatz

Die TEHTRIS XDR-Plattform sollte mit weiteren Modulen ergänzt werden, um so einen 360° Zero-Trust-Ansatz zu erreichen: Beispielsweise mit einer Endgeräte-Kontrolle (EDR), einer erweiterten Sicherheit für Mobilgeräte (MTD), einer korrelierten Logfile-Analyse (SIEM), einer Netzwerküberwachung (NTA - Network Traffic Analyzer) und einer DNS-Firewall. Mit den Funktionen Zero Trust Response (ZTR) sowie KI-Funktionen (Cyberia), SOAR (Security Orchestration, Automation and Response) und Cyber Threat Intelligence (CTI) erfolgt die Auswertung und Reaktion noch granularer. *we*

Ordnung für das sich ausbreitende Chaos?

Wie künstliche Intelligenz die Arbeit im Projektmanagement erleichtert

Gerade die Konzeptsteuerung erweist sich als eine sehr zeitintensive und komplizierte Arbeit, bei der Unternehmen mit einer Reihe an schwierigen Herausforderungen kämpfen. Auch in der Zukunft scheinen diese Schwierigkeiten auf den ersten Blick kaum so einfach zu verschwinden. Viele kommen mit dem Schreiben von Plänen überhaupt nicht hinterher. Fast die Hälfte aller Betriebe gab an, dass ihre wichtigen Dokumentationen oft schnell komplett überholt sind und nicht mehr dem neuesten Stand entsprechen.[1] „Im schlimmsten Fall führt dies sogar so weit, dass sich eine vollständige Aktualisierung der Daten überhaupt nicht mehr gestalten lässt. Dies sorgt jedoch für eine starke Überlastung des restlichen Teams und bedeutet häufig ein vermehrtes Auftreten von Schwierigkeiten in den zusammenhängenden Prozessen“, weiß Sebastian Dörr-Willken, Geschäftsführer der Semantic Applications GmbH & Co. KG. „Besonders anfängliche Aufwandsschätzungen, wiederkehrende Status-Updates oder auch die stetige Ressourcenanpassung kosten die zuständigen Führungskräfte häufig Unmengen an Zeit und sorgen gleichzeitig dafür, dass andere, ebenso wichtige Aufgaben einfach liegen bleiben.“ In diesem Zusammenhang gewinnt daher der Einsatz von digitalen Werkzeugen wie beispielsweise entsprechende Software oder künstliche Intelligenz (KI) immer mehr an Bedeutung, um die Prozessabläufe effektiver zu gestalten.

Richtige Unterstützung?

Im ersten Moment scheint KI in diesem Feld eher ungeeignet, da sich die meisten Projekte zu stark voneinander unterscheiden. In den letzten Jahren hat vor allem aber das maschinelle Lernen eine starke Entwicklung durchgemacht und Programme können sich nun auf solche Situationen einstellen. KI-Systeme werten innerhalb kürzester Zeit besonders wiederkehrende Muster oder große Datensätze aus und bearbeiten dazugehörige Aufgaben.

Mit der Zeit-, Aufwands- oder Ressourcenplanung übernimmt das System viele technisch aufwendige Tätigkeiten selbstständig. „Somit unterstützt künstliche Intelligenz den Projektleiter bei seinen vielen täglichen Herausforderungen, damit er seine Aufmerksamkeit vor allem auf die kommunikativen und menschlichen Bereiche des Jobs, wie das Arbeitsgruppen- oder Stakeholdermanagement, konzentrieren kann“, erklärt der Experte. Bei der Masse an Aufgaben geht der entscheidende Teamgedanke oder die wichtige Beziehungspflege ansonsten schnell verloren. Zugleich besitzt KI auch die Fähigkeit, den weiteren Projektverlauf in Teilen zu prognostizieren. Systeme haben die Chance, durch die Analyse der gesammelten Daten schon im Vorfeld abzuschätzen, wann oder wo es zu Problemen und Verzögerungen kommt, bevor sie überhaupt erstmals auftreten. Hier kann der Projektleiter dann umgehend eingreifen und drohende Schwierigkeiten schon im Keim ersticken.

Entscheidende Lösungshilfe

Künstliche Intelligenz hat gerade in den letzten Jahren enorme Fortschritte gemacht und Programmierer haben ihre nützlichen Fähigkeiten verstärkt für solche Einsätze ausgebaut. ChatGPT bildet hier nur die Spitze eines gigantischen Eisbergs an Möglichkeiten. Dörr-Willken erläutert: „Aktuell findet diese Technologie noch wenig Einsatz im täglichen Projektmanagement, da viele Unternehmen die Vorteile überhaupt nicht im Blick haben. Manchen fehlte bisher auch die Möglichkeit, sich mit diesem Thema zu beschäftigen. Dies sollte sich in der nächsten Zeit unbedingt ändern. Mit immer komplexeren Projekten im digitalen Umfeld und einer ungeheuren Masse an Daten sind Projekte ansonsten schnell zum Scheitern verurteilt oder ziehen sich unnötig in die Länge. Dies sorgt auch für erhöhte Kosten, die sich in der aktuellen wirtschaftlichen Lage kein Unternehmen leisten kann.“

Durch eine entsprechende Anpassung der KI an die betriebsinternen Aufgaben und Abläufe arbeiten Projektverantwortliche entspannter und der Betrieb muss häufig weniger Ressourcen aufwenden. Wie ein digitaler Assistent hilft das Programm mit seinen Algorithmen unter anderem dabei, Prioritäten zu setzen, die Prozesse klar zu definieren und ein hohes Maß an Genauigkeit bei der Datenerfassung zu erreichen. Solche Systeme benötigen im Vorfeld jedoch oft den Aufbau einer dazugehörigen Datenbank, um die gesammelten Informationen vernünftig auswerten zu können. Daher sollten sich Unternehmen schon bald mit dem Thema beschäftigen, wenn sie den Anschluss an die Digitalisierung nicht verlieren wollen.

Weitere Informationen unter www.semantic-applications.de *we*

Unit4-Studie zeigt: Der Dienstleistungssektor will durch Investitionen in Innovation und bestehende Kunden widerstandsfähiger werden

Internationale Studie bestätigt, dass 2023 das Jahr ist, in dem die operative Effizienz maximiert, die Abhängigkeit von veralteten Anwendungen verringert und Probleme bei der Datenintegration gelöst werden

News News News News News News New

Unit4, ein weltweit führender Anbieter von cloudbasierten Unternehmensanwendungen für kunden- und mitarbeiterorientierte Organisationen hat die Ergebnisse der Studie von Pierre Audoin Consultants (PAC) veröffentlicht: "Dienstleistungsunternehmen - Benchmark-Bericht für 2023". Die diesjährige Studie zeigt, dass Dienstleister aus den Bereichen Architektur, Ingenieurswesen, Unternehmensberatung, IT-Dienstleistungen und Finanzdienstleistungen ihre Geschäftsentwicklung im letzten Jahr positiv einschätzen und aktuell planen, ihre Unternehmen durch Investitionen in innovative Lösungen besser gegen Marktschwankungen zu wappnen. Allerdings haben die Bedenken hinsichtlich der genutzten älteren Software-Lösungen zugenommen. Diese sollen in den Fokus gerückt werden, um effizienter zu werden und die Umsätze steigern zu können.

Aufbau organisatorischer Widerstandsfähigkeit

77 % der Dienstleistungsunternehmen sagen für dieses Jahr ein Umsatzwachstum voraus, was auf einen vorsichtigeren Ausblick als 2022 hindeutet, als 83 % einen Anstieg erwarteten - dies könnte der Grund dafür sein, dass 85 % der Unternehmen mit einer Verbesserung ihrer Cashflows rechnen, vielleicht weil sie sich gegen wirtschaftliche Schwankungen besser aufstellen wollen. Dennoch erwarten 80 % der Befragten eine Verbesserung der Rentabilität, wobei fast die Hälfte (44 %) für 2023 ein moderates Gewinn-Wachstum erwartet, während mehr als ein Fünftel (22 %) ein starkes Wachstum erwartet. Die IT-Dienstleister und die in den USA ansässigen Unternehmen sind in Bezug auf ihr Umsatzwachstum und ihre Gewinnerwartungen am optimistischsten, während knapp ein Drittel (31 %) der befragten Dienstleister in der DACH-Region pessimistischer sind und für 2023 einen Umsatzrückgang erwarten. Ebenso pessimistisch sind die Finanzdienstleister, von denen 22 % einen Rückgang des Betriebsgewinns erwarten.

Innovationshemmnisse von Dienstleitungsunternehmen

Die drei größten Innovationshemmnisse für alle Befragten sind:

- Veraltete Anwendungen: 79 % der Führungskräfte sind der Meinung, dass dies im Jahr 2023 ein größeres Problem darstellt, verglichen mit 71 % im Jahr 2022
- Mangelnde Integration zwischen Anwendungen (76 %)
- Begrenzter Einblick in kritische Leistungsdaten (66 %) - dies ist das größte Problem in den Benelux-Ländern (39 %) und den USA (38 %) sowie für Architektur- und Ingenieurbüros und IT-Dienstleister.

Etwas mehr als drei Viertel (76 %) der Unternehmen sehen in der Datenintegration eine Herausforderung, angeführt von Unternehmen aus den Kategorien Finanzdienstleistungen und „sonstige" Unternehmensdienstleistungen sowie von Dienstleistungsunternehmen in Frankreich. Erschwerend kommt hinzu, dass 66 % der Befragten der Meinung sind, dass sie keinen Echtzeit-Einblick in das Kundenverhalten, die Marktbedingungen und die Leistungsfähigkeit ihrer Unternehmen haben.

„Trotz der aktuellen Marktschwankungen ist es erfreulich, dass die Mehrheit der Unternehmen im Dienstleistungs-Bereich für 2023 ein Wachstum erwartet, aber die Branche hat nach wie vor ein erhebliches Problem mit Altanwendungen, die Innovationen behindern", sagt Bryce Wolf, Senior Manager Industry Solutions bei Unit4.

Jochen Wießler, Regional President Continental Europe bei Unit4 ergänzt: „Um neue Produkte und Dienstleistungen anzubieten und ihre Umsätze bei bestehenden Kunden zu steigern, sollten Unternehmen ihre Investitionen gezielt einsetzen. Das Ziel besteht darin, agile Organisationen zu schaffen, die sich flexibel auf sich bietende Marktchancen einstellen können und gleichzeitig widerstandsfähig sind, um schwierigen Marktbedingungen standzuhalten."

Mehr Investitionen in Innovation und bestehende Kundenbeziehungen

Innovation und Transformation sind die obersten Prioritäten für das Wachstum im Jahr 2023, wobei der Schwerpunkt auf der Einführung neuer Produkte und Dienstleistungen liegt, was im Gegensatz zu 2022 steht, als Fusionen und Übernahmen die oberste Priorität waren, jetzt aber als die niedrigste angesehen werden.

Auch für 56 % der Architektur- und Ingenieurbüros und 49 % der Finanzdienstleister sind dies die wichtigsten Prioritäten. Um diese Ziele zu erreichen, wollen 65 % der Unternehmen in Instrumente investieren, die ihnen helfen, ihre Kunden besser zu verstehen. Dies soll zu einer gesteigerten Kundenbindung führen, weshalb 57 % in Strategien zur Verbesserung der Kundenbindung investieren wollen.

Fast die Hälfte (44 %) aller Dienstleistungsunternehmen erwartet, dass sie ihre Investitionen in digitale Strategien erhöhen werden. Am optimistischsten sind die Finanzdienstleister sowie die Architektur- und Ingenieurbüros, bei denen jeweils fast ein Viertel (23 %) eine Steigerung ihrer Investitionen um mehr als 5 % erwartet. Nach Regionen aufgeschlüsselt werden die stärksten Steigerungen (>5 %) in Frankreich (29 %), Großbritannien (25 %) und den USA (20 %) erwartet.

62 % der befragten Dienstleistungsunternehmen in der DACH-Region gehen davon aus, dass der Umsatz mit bestehenden Kunden die wichtigste Triebfeder in diesem Jahr sein wird (gegenüber 45 % aller weltweit Befragten). Somit sollen die bestehenden Kundenbeziehungen gestärkt und intensiviert werden.

Die zweitwichtigsten Wachstumsbereiche sind Kundendienst, Projektmanagement sowie Vertrieb und Marketing/Ressourcenmanagement, um die Effizienz zu steigern:

- Architektur- und Ingenieurbüros konzentrieren sich mehr auf das Projektmanagement, Vertrieb und Marketing
- IT-Dienstleistungen sehen mehr Nutzen im Ressourcenmanagement
- US-Firmen sehen das größte Potenzial für Effizienzverbesserungen: 65 % erwarten ein starkes oder sehr starkes Potenzial im Kundenservice, 61 % im Vertragsmanagement und 59 % im Ressourcenmanagement.
- Die Führungskräfte bestätigen auch, dass Projektmanagement im Jahr 2023 oberste Priorität hat: 57 % planen eine Erhöhung der Investitionen.

2023 hat das Potenzial, ein positives Jahr für die Dienstleistungs-Branche in allen befragten Regionen zu werden. Dabei ist es wichtig, dass die Geschäftsgrundlagen nicht aus den Augen verloren werden. Diese müssen auf IT-Systemen aufbauen, die ein schlüssiges und konsistentes Bild aller Geschäftsaspekte liefern – vom Projektmanagement bis zur Kundenzufriedenheit und dem Engagement der Mitarbeiter. Durch die Konsolidierung und Modernisierung der Kernplattformen erhalten die Dienstleistungsunternehmen die Grundlage, um schnell auf sich ändernde Marktbedingungen reagieren zu können. *we*

ICV Controlling Excellence Award 2023 geht an Merck

„Enabling High-Impact Culture in Financial Steering“ überzeugt die Jury

„Enabling High-Impact Culture in Financial Steering“. So lautet der Titel des Projekts der Merck KGaA, die damit den renommierten ICV Controlling Excellence Award 2023 gewonnen hat. Die ausgerufene unternehmensweite Maxime, das unternehmerische Denken jedes Mitarbeiters zu fördern, hat das Controlling-Team verinnerlicht und die Finanzabteilung zum vertrauenswürdigen strategischen Berater entwickelt.

HINTER DER NEUEN High-Impact Culture bei Merck steckt generell das Bestreben, ein Umfeld zu entwickeln, in dem jeder Mitarbeiter und jede Mitarbeiterin zum gemeinsamen Erfolg beitragen können. Ein klarer Fokus, reduzierte Komplexität und kontinuierlich verbesserte Produkte sind die Basis. Die Konzentration liegt dabei auf Aufgaben und Maßnahmen, die die größte Wirkung erzielen. Diesen Ansatz, der unternehmensweit Ende 2021 ausgerufen wurde, hat sich das Controlling-Team mit seinem Projekt „Enabling High-Impact Culture in Financial Steering“ ebenfalls zu eigen gemacht. Um die Finanzprozesse und -instrumente zu modernisieren, wurden wesentliche Elemente der Bottom-up-Budgetplanung abgeschafft. Maßnahmen-Entscheidungen werden stattdessen auf der Grundlage kontinuierlicher Prognosen und Prioritäten der Geschäfte getroffen. Die Ressourcenzuteilung bleibt flexibel, weil unabhängig von festen Budgetzeitplänen.

Essenziell für die erfolgreiche Umsetzung sind Verhaltens-und Arbeitsweisen der Mitarbeitenden. „Wir müssen bereit sein, unseren Status quo in Frage zu stellen, neue Fähigkeiten zu lernen und unternehmerisch zu denken. Damit wir Erfolg haben, brauchen wir also nicht nur die richtigen Prozesse und Instrumente wie Technologien oder Incentivierung – sondern müssen auch das richtige Mindset unserer Mitarbeiter fördern“, resümiert Kathrin Montry, Senior Principal Controlling Expert und Product Owner Projekt LEAP. Der Leiter Group Controlling & Risk Management Alexander Lind konkretisiert die Umsetzung für seinen Bereich. Auf Basis des Beyond-Budgeting-Modells werden Zielsetzung und Forecasting „entbündelt“, die Ressourcenallokation, das Performance Management und die Verhaltens- und Arbeitsweisen verändert. „Wir vertrauen dem Talent und der Leidenschaft unserer neugierigen Köpfe. Deshalb gestalten wir eine Umgebung, in der sie ihr Potenzial entfalten und Großes bewegen können“, sagt Lind.

Dieser „radikale Weg“ im Umgang mit der Erfahrung, dass traditionelle Planungsprozesse an ihre Grenzen stoßen, hat auch das Juryteam rund um Leiter Prof. Dr. Utz Schäffer beeindruckt, genauso wie die Tatsache, dass es sich beim Siegerprojekt nicht um eine Insellösung für das Controlling handelt, sondern dieses in einen größeren kulturellen Transformationsprozess eingebettet ist. „Der eine oder andere mag an dieser Stelle auch 15 oder 20 Jahre zurückdenken, als das Beyond Budgeting Konzept in den deutschsprachigen Raum kam und auch bei uns im ICV auf große Ablehnung stieß. „Beyond Budgeting – Nein Danke!“ war damals der Schlachtruf. Das ist lange her und heute steht nun mit Merck ein Unternehmen auf der Bühne, das sich in einem - relativ zu damals - stark veränderten Umfeld an eine etwas grundlegendere Veränderung der Unternehmenssteuerung herangewagt hat“ fasst Schäffer, Di-

rektor des Instituts für Management und Controlling (IMC) der WHU – Otto Beisheim School of Management bei der Laudatio die preiswürdige Leistung zusammen.

Henkel AG & Co. KGaA: „Denken in Experimenten statt in Budgets" mit der digitalen Roadmap für das Group Financial Controlling

Mit der Nominierung der Lösung von Henkel hat die Jury einen bislang ungewöhnlichen Weg eingeschlagen, denn es handelt sich um kein konkretes Projekt, sondern um eine digitale Roadmap. Mit dieser werden die diversen Initiativen im Group Financial Controlling priorisiert und umgesetzt.

Dabei ist man sich immer der Tatsache bewusst, dass die Entscheidungen für oder gegen Initiativen und die Einschätzung ihrer Erfolgsaussichten auch bei knappen Ressourcen sowie angesichts von Krisen und volatilem Umfeld gefällt werden müssen. Das Group Financial Controlling von Henkel hat hier einen innovativen und pragmatischen Ansatz entwickelt, lobt Laudator Utz Schäffer, denn mit der Roadmap werden mehrere agil und iterativ aufgesetzte Initiativen kombiniert, die im Erfolgsfall skaliert werden. Diesen „Denken in Experimenten statt in Budgets" hat die Jury beeindruckt. Wichtig sei dabei, dass die Initiativen neben der Effizienzsteigerung durch Automatisierung auch auf eine größere Wertstiftung durch bessere Analysen („From Data to Insights") und auf ein umfassendes Upskilling des zentrales Teams zielen.

Damit verfüge Henkel über etwas, was jedes mittlere und größere Unternehmen gerade in Zeiten der knappen Ressourcen unbedingt benötigt: einen systematischen, aber gleichzeitig auch flexiblen und pragmatischen Ansatz, um die diversen Initiativen zu priorisieren und umzusetzen, sagt Utz Schäffer über die Übertragbarkeit der nominierte Lösung. Lesen Sie dazu auch das Interview im Awardbereich der ICV Website icv-controlling.com mit Yu-Kyung Rasche, Head of Data & Analytics, Global Business Controlling/AFB bei Henkel.

„Predictive Forecasting – vom Konzept zum strategischen Impact": TX Group hat erledigt, was für viele andere noch eine unerledigte Herausforderung ist

Wie im Gewinnerprojekt von Merck ist der Ausgangspunkt die Einsicht, dass der Forecasting-Prozess in einem dynamischen Umfeld an Grenzen stößt und dabei enorme Ressourcen bindet. Die TX Group hat eine Lösung. Sie besteht im Kern in der Einführung von Predictive Analytics zur Unterstützung der Forecast-Erstellung. Mit der Nominierung wurden jedoch nicht die technische Lösung oder der gute Algorithmus gewürdigt, betont Utz Schäffer in seiner Laudatio. Vielmehr habe die schnelle, günstige Umsetzung ohne externe Unterstützung in einem mittelständischen Unternehmen überzeugt. Zumal das Controllingteam der TX Group den Schlusspunkt nicht mit der verbesserten Generierung des Forecasts gesetzt hat, sondern die Veränderung auch zur Weiterentwicklung der entsprechenden Steuerungsprozesse und zur Stärkung des Business Partnering nutzt, und „die damit genau das auf vorbildliche Weise macht, was für viele von Ihnen als Herausforderung vor der Tür steht", ordnet Schäffer die Bedeutung des Projekts als Blaupause für andere Unternehmen ein.

Der ICV Controlling Excellence Award – die renommierte Auszeichnung in der Controlling-Community

Mit dem Controlling Excellence Award zeichnet der ICV überzeugende Controlling-Projekte aus, die für das einreichende Unternehmen eine maßgebliche Unterstützung bedeuten, weil sie genauso innovativ wie praxistauglich sind. Im Idealfall sind sie darüber hinaus auch auf andere Unternehmen übertragbar. Zu den Preisträgern der vergangenen Jahre gehören Unternehmen wie Deutsche Post DHL Group, Unitymedia, Bosch, Edeka, Covestro, RWE, ElitePartner, Lufthansa, die Otto Group, McDonald's und die Bundesagentur für Arbeit. Die Hauptsponsoren des mit 3.000 Euro dotierten Preises sind Atvisio und Workday.

Die Fachjury ist mit Praktikern und Professoren gleichermaßen besetzt. Unter der Leitung von Prof. Dr. Utz Schäffer wägen die Jurymitglieder Prof. Dr. Andreas Seufert, Prof. Dr. Ute Vanini, Roland Iff, Dipl. Wirt. Ing. Jens Bieniek und Dr. rer. pol. Lars Grünert genau ab, wer am Ende neben Titel und Preisgeld und auch das internationale Renommée des ICV Controlling Excellence Awards sein Eigen nennen darf.

Bewerbungen sind jeweils bis Ende Januar für den Award des dann laufenden Jahres möglich. Die Details der Ausschreibung sind auf der ICV Website nachzulesen. *we*

Moderne Systeme für die automatische Rechnungseingangsbearbeitung: Werkzeuge, Entwicklungen, Markt und Potentiale

Die Bearbeitung von eingehenden Kreditorenrechnungen ist für etliche Unternehmen sehr aufwändig, da die Bearbeitungsprozesse mitunter sehr zeit- und kostenintensiv sind. Zudem fehlt den Unternehmen in vielen Fällen der Überblick über die im Umlauf befindlichen Rechnungen sowie deren Bearbeitungsstatus.

LANGE PROZESSLAUFZEITEN und verfehlte Zahlungsziele, welche Skontoverluste, Mahngebühren und unzufriedene Geschäftspartner zur Folge haben können, sind keine Seltenheit. Moderne Systeme für die Rechnungseingangsbearbeitung helfen den Unternehmen bei der Bewältigung der Herausforderungen, indem Aufgaben teilautomatisiert und Anwender unterstützt werden. Auf dem Markt gibt es etliche Anbieter, welche ausgereifte Produkte für die automatische Rechnungseingangsbearbeitung anbieten.

Der manuelle Prozess der Rechnungseingangsbearbeitung

Bei der manuellen Prozessbearbeitung werden die Prüfprozesse häufig noch auf der Basis von Papier ausgeführt. Teilweise werden in diesem Zusammenhang sogar digital per E-Mail eingegangene Rechnungen ausgedruckt und genau wie die in Papierform eingegangenen Rechnungen behandelt. Die Rechnungen müssen den verschiedenen Prüfern sequenziell manuell zugestellt werden. Die für die Prüfung notwendigen Informationen (z. B. korrespondierende Bestelldaten) recherchieren die Mitarbeiter meist selbst. Die Ergebnisse der Prüfungen werden nicht selten direkt auf den Rechnungsdokumenten per Stempel oder handschriftlichen Vermerk aufgebracht. Gerade Fälle mit negativen Prüfergebnissen haben oft aufwändige Abstimmungsprozesse zur Folge. Bei einer negativen sachlichen Prüfung beispielsweise, kontaktiert normalerweise der Prüfer oder Einkäufer den Lieferanten um das weitere Vorgehen (z. B. Austausch der Ware, Möglichkeit zur Nachbesserung, Preisreduzierung) zu vereinbaren. Die anderen Prozessbeteiligten (z. B. Buchhaltung, Bedarfsträger in der Fachabteilung) müssen dann über die Vereinbarung informiert und der Prozess entsprechend fortgeführt werden.

Nach Abschluss der Prüf- und Freigabeprozesse wird die Rechnung normalerweise den Mitarbeitenden im Finanzbereich zugestellt. Diese müssen die Rechnungs- und Bearbeitungsinformationen dann manuell im führenden ERP- / Zahlsystemen erfassen, wodurch Aufwand erzeugt wird. Im Standard prüfen die Buchhalter die Rechnungen noch formal und kontrollieren die Kontierungselemente, bevor die Rechnung verbucht wird.

Durch den permanenten Medienbruch zwischen Papier und IT-Systemen ist eine transparente Prozessüberwachung fast gar nicht möglich. Die manuellen Bearbeitungsschritte sind meist zeit- und aufwandsintensiv. Aufgrund langer Prozesslaufzeiten können vereinbarte Skonti oftmals nicht mehr wahrgenommen werden, da die Zahlung nicht schnell genug erfolgt.

Einige Unternehmen versuchen die die Prüfprozesse zu verbessern, indem Papierrechnungen gescannt werden und die Prüfung dann rein digital auf Basis von E-Mail-Weiterleitungen erfolgt. Betrachtet man sich diese Lösung aber genauer, ergeben sich neue Probleme. E-Mails sind wenig für die strukturierte Prozessumsetzung geeignet und das digitale Rechnungsabbild wird nicht revisionssicher aufbewahrt. Es gibt nach wie vor einen Bruch zwischen dem führenden System und den digitalen Informationen im E-Mail-System, weswegen eine manuelle Übernahme aller Bearbeitungsergebnisse notwendig ist.

Unterstützung durch moderne Systeme für die automatische Rechnungseingangsbearbeitung

Moderne Lösungen unterstützen bei der digitalen und effizienten Prozessbearbeitung. Papierrechnungen werden zu Beginn des Prozesses eingescannt und digital zugestellte Rechnungen werden in das System importiert. Die Aufbewahrung der digitalen Rechnungen erfolgt in einem revisionssicheren Archiv. Die OCR-Engine führt eine Texterkennung durch und erstellt für Rechnungen, die noch keinen Volltextindex besitzen, diesen automatisiert. Die Inhalte werden anschließend analysiert und die rechnungsrelevanten Daten (Lieferantenstammdaten, Rechnungsnummer, Rechnungsdatum, Positionen, Preise etc.) von der Komponente für die Extraktion ausgelesen und in einem strukturierten Datensatz (z.B. im XML-Format) abgespeichert.

Die Systeme nutzen zur Verifikation der ausgelesenen Daten unter anderem die Stamm- und Bewegungsdaten des führenden ERP- / Zahlsystems. Kleinere OCR- und Interpretationsfehler können durch den regelbasierten Abgleich häufig automatisch korrigiert werden. Zudem prüft die Lösung auch die formalen Anforderungen an die Rechnungsstellung (z.B. § 14 UStG).

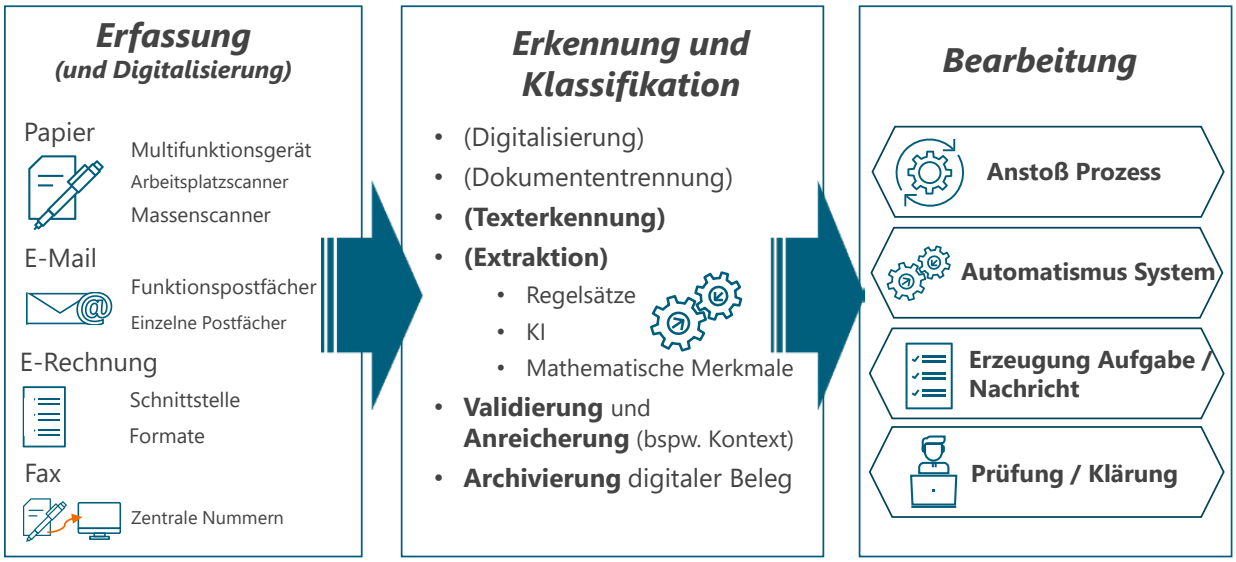


Abbildung 1: Teilschritte der automatischen Rechnungseingangsbearbeitung

Quelle: BARC

Konnte das System einzelne Datenfelder nicht oder nicht mit der gewünschten Sicherheit ermitteln, leitet es die Vorfälle an einen Validierungsarbeitsplatz weiter. Die Mitarbeitenden können hier Daten verifizieren, korrigieren oder nachtragen und auch formale Prüfungen durchführen.

Die Datensätze der Rechnungen werden anschließend an die führenden ERP- / Zahlsysteme übergeben und entsprechende digitale Bearbeitungsprozesse ausgelöst, welche sich abhängig von der Art der Rechnung unterscheiden können.

Beispielsweise kann eine Rechnung mit Bestellbezug und gebuchtem Wareneingang regelbasiert vom System verarbeitet werden. Das System kontrolliert selbstständig, ob die Mengen und Konditionen von Bestellung, Rechnung und Lieferung übereinstimmen: Gibt es keine unbegründeten / vereinbarten Abweichungen, kann das System die Rechnung komplett automatisch freigeben und zur Verbuchung vormerken. Bei Abweichungen (z.B. Preisabweichungen, kein oder nicht passender Wareneingang) löst das System regelbasiert Workflows zur Klärung der Vorfälle aus und bindet die entsprechenden Mitarbeitenden ein. Häufig werden Preisabweichungen im Einkauf bearbeitet, während Mengenabweichungen über die Bedarfsanforderer oder Disponenten geklärt werden.

Nicht bestellbezogene Rechnungen dagegen müssen in der Regel weitgehendst von den Mitarbeitenden geprüft werden. Der digitale Workflow steuert hierbei den Prozessablauf, adressiert die richtigen Mitarbeitenden (z. B. sachlicher Prüfer, Freigeber) und stellt diesen zur Bearbeitung der Aufgaben alle notwendigen Informationen sowie Werkzeuge bereit. Beispielsweise bekommt ein Freigeber die Rechnung inklusive der notwendigen Zusatzinformationen (z.B. Name Bedarfsträger, eingetragenes Kontierungs- oder PSP-Element) zugestellt und kann die Rechnung freigeben oder unter Angabe einer Begründung ablehnen. Abhängig von der Entscheidung transportiert der Workflow die Aufgabe zur nächsten Bearbeitungsstation oder führt automatisch die nächsten Schritte aus.

Moderne Lösungen bieten diverse Workflow-Vorlagen an, welche in Projekten von den Kunden an Ihre eigenen Bedürfnisse angepasst werden können. Die Lösungen protokollieren alle Workflowschritte und die relevanten Metadaten (z. B. Bearbeiter, Zeitstempel) automatisch. Mittels des Fristenmanagements kann auch die fristgerechte Bearbeitung überprüft werden. Erfolgt eine Überschreitung der vorgesehenen Bearbeitungszeiten (z.B. drei Werktage für die inhaltliche Prüfung), können Eskalationsmechanismen, wie die Benachrichtigung des Stellvertreters, ausgelöst werden.

Die Lösungen zeigen in einem Rechnungs-Monitor den Mitarbeitenden der Finanzbuchhaltung eine Übersicht aller im Umlauf befindlichen und kürzlich abgeschlossenen Rechnungen an. Für jede Rechnung werden wichtige Informationen (z.B. Lieferant, Zahlungsziel, Gesamtbetrag), der Status der Bearbeitung (z.B. in Prüfung, freigegeben oder gesperrt) und der aktuelle Bearbeiter aufgelistet. Die Mitarbeitenden der Finanzbuchhaltung können gezielt nach Rechnungen suchen (z. B. über die Rechnungsnummer) oder die Anzeige der Rechnungen über die erhobenen Metadaten (z.B. Lieferant, Kostenstelle, Betragshöhe) filtern. Reporting-Funktionen liefern Auswertungen zu prozessualen und monetären Aspekten. Beispielsweise können Kennzahlen zu durchschnittlichen Prozessdurchlaufzeiten und den durchschnittlichen monatlichen Verbindlichkeiten erstellt werden. Der Rechnungs-Monitor ist somit ein zentrales Werkzeug für die Mitarbeitenden der Buchhaltung, welches bei der Überwachung aller Prozesse und bei der Identifikation von kritischen Vorfällen unterstützt.

Die automatische Rechnungseingangsbearbeitung – Trends und Entwicklungen

In den letzten Jahren haben viele der Anbieter von Lösungen für die automatische Rechnungseingangsbearbeitung ihr Portfolio erweitert und bieten inhaltlich aber auch von der eingesetzten Technik verwandte Themen an. Unter den übergeordneten Akronymen „Procure-to-Pay“ oder „Purchase-to-Pay“ versteht man den Gesamtprozess von der Bestellung bei den Lieferanten bis zu deren Zahlung. Im Gegensatz dazu beschreibt der Ausdruck „Order-to-Cash“ den Prozess vom Eingang von Kundenbestellungen bis zur Rechnungsstellung. Kunden, die eine neue Lösung für die Rechnungseingangsbearbeitung beschaffen wollen, sollten definitiv prüfen, welche Szenarien die Anbieter noch anbieten und welche für das eigene Unternehmen eines Tages relevant werden könnten.

KI-Technologien helfen dabei die ohnehin schon guten Lösungen weiter zu verbessern. Typische Anwendungsfälle sind automatische Vorschläge für die richtigen Bearbeiter Im Prozess und Kontierungselemente im Rahmen der Prozessbearbeitung. Aber auch beim Selbstlernen können die KI-Algorithmen unterstützen.

Ein Thema das viele Unternehmen beschäftigt ist das Thema E-Rechnung / E-Invoicing. Die E-Rechnung ist dabei eine Rechnung, die rein elektronisch versendet und empfangen wird. Im Gegensatz zu klassischen Papier- und PDF-Rechnungen handelt es sich bei der E-Rechnung um einen strukturierten Datensatz, welcher direkt ohne Analyse interpretiert werden kann. Aktuell (Stand Mai 2023) beabsichtigt das Bundesministerium der Finanzen (BMF) im B2B-Bereich E-Rechnungen ab 2025 verpflichtend einzuführen. Das bedeutet, dass klassische Papier- und PDF-Rechnungen zwischen Unternehmen grundsätzlich nicht mehr zulässig wären. Grundlage für den Vorschlag ist die ViDA-Initiative (VAT in the Digital Age) der EU-Kommission. Aktuell hat das BMF einen Diskussionsentwurf an wichtige Wirtschaftsverbände versendet, die endgültige Lösung wird erst nach der Einholung und Auswertung der Rückmeldungen bestimmt. Erst dann wird der genaue zeitliche Ablauf festgelegt, die genauen Formate und technischen Vorgaben bestimmt und entschieden, ob durch eine stufenweise Einführung kleine und mittlere Unternehmen entlastet werden sollen.

Moderne Lösungen für die Rechnungseingangsbearbeitung bieten natürlich auch Eingangskanäle für E-Rechnungen. Durch die elektronische Übermittlung in Form von Datensätzen fallen im Bereich der Analyse und Erfassung einige Aktivitäten (z.B. Scan, OCR, Extraktion) weg, die weitere inhaltliche Bearbeitung im Prozess unterscheidet sich aber nicht von den herkömmlichen Rechnungen. Insofern ist es bei der Auswahl eines neuen Systems wichtig darauf zu achten, dass es Funktionen für die Verarbeitung von E-Rechnungen gibt. Bezüglich der Gesetzgebung und der damit verbundenen Umsetzung ist vieles noch vage. Es ist auch noch unklar, wie lange es dauert, bis tatsächlich überhaupt keine herkömmlichen Rechnungen mehr im B2B-Bereich zulässig sind. Von daher sollten Unternehmen, die zum jetzigen Zeitpunkt Bedarf an einer Lösung haben

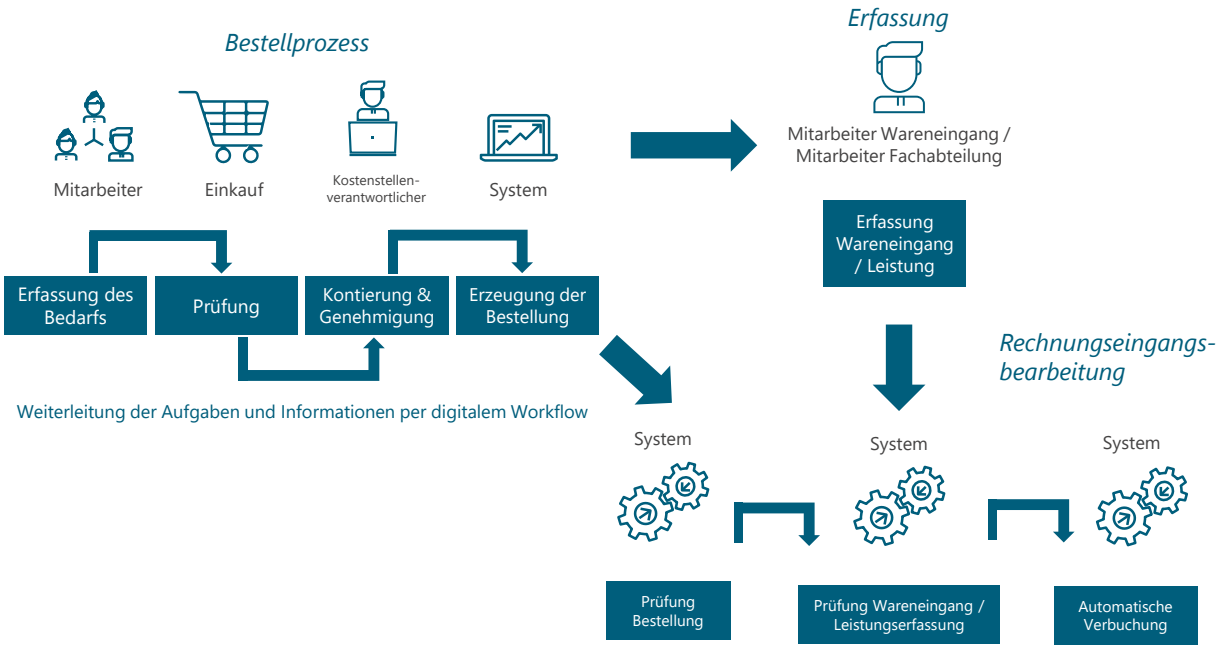


Abbildung 2: Beispielhafte Darstellung Purchase-to-Pay-Prozess

Quelle: BARC

auch jetzt handeln und das Thema nicht auf einen unbekannten Zeitpunkt verschieben.

Der Markt für Systeme für die Rechnungseingangsbearbeitung

Im Wesentlichen gibt es vier Segmente auf dem Markt für Lösungen für die Rechnungseingangsbearbeitung. Das Segment der Spezialisten für „Erfassung und Analyse“ umfasst Anbieter, welche sich auf Scan-, OCR-, Extraktions- und Klassifikationskomponenten spezialisiert haben. Komponenten für die inhaltliche Bearbeitung wie Workflows oder Rechnungs-Monitore stehen hier nicht im Fokus. Im Marktsegment der „ECM-Anbieter“ werden die Module von klassischen ECM-Lösungen (z. B. Scanclient, Archiv, Workflow) für die Rechnungsfreigabe genutzt. Das Marktsegment „Integrierte Prozessspezialisten“ beinhaltet Anbieter mit Lösungen zur inhaltlichen Rechnungsbearbeitung, welche sich tief in die führenden Anwendungen (z. B. im SAP-Umfeld) integrieren und diese um die eigenen Werkzeuge, Vorlagen und Sichten erweitern. Im Fokus stehen nicht die Erfassung und Analyse der Daten. Anbieter aus dem Marktsegment „Vorgelagerte Plattformanbieter“ bieten eigenständige Applikationen an, welche alle Werkzeuge für die inhaltliche Bearbeitung (z. B. Workflow, Rechnungseingangsbuch etc.) anbieten. Diese sind nicht in die führenden Anwendungen integriert, werden aber über Schnittstellen mit diesen verbunden.

Es gibt nur sehr wenige Anbieter, welche alle für das Thema notwendigen Werkzeuge und Module selbst entwickeln und somit in mehreren Marktsegmenten vertreten sind. Aus diesem Grund gehen oftmals Hersteller aus den verschiedenen Marktsegmenten Partnerschaften ein, um ein möglichst vollumfängliches Portfolio anbieten zu können. Beispielsweise kann man häufig beobachten, dass Erfassungs- und Analysespezialisten mit Integrationsanbietern, ECM-Anbietern und vorgelagerten Plattformanbietern strategische Allianzen bilden. Grundsätzlich sind aber moderne Lösungen so offen konzipiert, dass es keine oder nur sehr wenige Beschränkungen bzgl. der Wahl geeigneter Partner gibt. In Projekten tritt häufig nur ein Partner an und verkauft sowie implementiert auch die Werkzeuge der anderen Partner. Nicht selten wird die Partnerschaft aber nicht offen kommuniziert und Partnerprodukte unter eigenem Namen (White-Label) vertrieben. Nur wenn Kunden oder involvierte Berater auf Kundenseite direkt fragen, wird kommuniziert, wessen Technologie noch in der Lösung verwen-

ELO Digital Office

Unser Herz schlägt für die digitale Zukunft. Und für Ihr Unternehmen. Gemeinsam mit Ihnen entwickeln wir Produkte und Lösungen, die exakt zu Ihren Anforderungen passen und Ihr Business besser machen. Sei es mit einer unternehmensweiten ECM-Software als Basis oder auch mit speziellen und individuellen Lösungen für Ihre Fachabteilungen. Treiben Sie Ihre digitale Zukunft jetzt beherzt voran. Wir sind da, wo Sie uns brauchen: **At the heart of your business.**

www.elo.com

det wird. Hierdurch wird häufig die Evaluation von Gesamtlösungen in Projekten erschwert.

Auch hinsichtlich der möglichen Wahl des Betriebsmodells kann man die vier Marktsegmente unterscheiden. Grundsätzlich können die Analysespezialisten, ECM-Anbieter und vorgelagerten Plattformanbieter ihre Lösungen On Premises oder als Software-as-a-Service (SaaS) betreiben und sind unabhängig von der führenden Anwendung, solange eine Schnittstelle zu dieser aufgebaut werden kann. Die Integrationsanbieter dagegen müssen ihre Lösung im gleichen Modell / an dem gleichen Ort betrieben, an dem die führende Lösung betrieben wird. Handelt es sich bei der führenden Lösung um eine SaaS-Lösung, ist die Integration auch nicht einfach ohne den Anbieter der führenden Lösung möglich, da die Kunden ja architektonisch kein eigenes System haben. Eine Lösung hierfür ist, dass die Komponente für die Rechnungseingangsbearbeitung über das Ökosystem des Anbieters der führenden Lösung vertrieben wird (z.B. bei SAP über die SAP Business Technology Platform).

Gerade im SAP-Umfeld laufen viele der ERP-Bestandssysteme noch On Premises oder in der Private Cloud als dedizierte Instanzen, weswegen die Integrationslösungen dort klassisch installiert werden müssen. Durch die SAP S4/HANA Public Cloud wird sich aber zukünftig die Verteilung ändern und es wird spannend sein zu beobachten, wie die Anbieter aus diesem Segment auf die Entwicklung reagieren werde.

Potentiale der automatischen Rechnungseingangsbearbeitung und Fazit

Moderne Lösungen bieten den Unternehmen viele Vorteile an, von denen die Unternehmen profitieren können.

Auf dem Markt für die automatische Rechnungseingangsbearbeitung gibt es leistungsfähige und ausgereifte Systeme. Die Hersteller bieten vorgefertigte Lösungspakete an und unterstützen mit fachlichem Know-how. Hierdurch können die Projekte beschleunigt und die Qualität der Projekte gesteigert werden. Allerdings ist der Markt durch das ausgeprägte Partnergeschäft und viele White Label teilweise unübersichtlich und nicht jede Lösung für jeden Kunden gleichgut geeignet. Auch die Frage nach der richtigen Architektur (in das führende System integrierte Lösung oder vorgelagerte Lösung, Cloud oder nicht Cloud) ist für Kunden häufig herausfordernd. Aus diesem Grund sollte die Wahl des geeigneten Systems in einem strukturierten Projekt umgesetzt werden. Hierbei können auch von Anbietern unabhängige Berater, Analysten und Marktbeobachter mit ihrer Expertise unterstützen.

Nutzen auch Sie die Chance, die moderne Systeme bieten und sichern Sie sich die Vorteile für das Unternehmen und die Mitarbeiter.

M. Schiklang

Der Autor

Foto: BARC

Michael Schiklang, Head of Input Management und Senior Analyst BARC

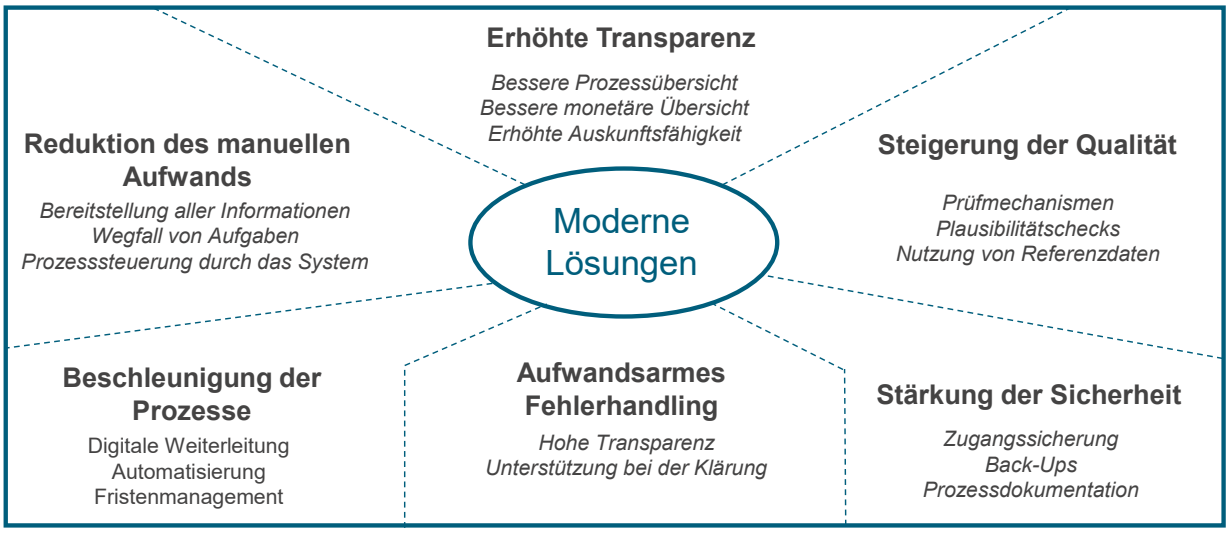


Abbildung 3: Potentiale neuer moderner Lösungen

Quelle: BARC

Intelligente Automatisierung für E-Invoicing und P2P-Prozesse

Wir schließen für Sie jede Lücke

- Digitale, KI-gestützte Rechnungsverarbeitung
- Annahme und Verarbeitung von E-Rechnungen
- Einbindung von E-Rechnungsportalen inkl. PEPPOL
- Durchgängige Bestell- und Rechnungsprozesse (P2P)

Webinare zum Thema

SAP® Certified
Integration with RISE with SAP S/4HANA Cloud

info@xsuite.com

www.xsuite.com

Foto: ifm

Komfortable Buchhaltung von hoher Qualität

Automatisierte Rechnungsverarbeitung bei der ifm-Unternehmensgruppe

Rechnungen auf Papier, die manuell geprüft werden, stellen ein Hindernis für effiziente und transparente Prozesse in der Buchhaltung dar. Denn Mitarbeiter sind zu lange mit standardisierten Aufgaben beschäftigt, beim Abtippen schleichen sich leicht Fehler ein und die Compliance wird womöglich nicht immer korrekt eingehalten. Vor all diesen Herausforderungen stand auch die ifm-Unternehmensgruppe. Deshalb begab sie sich auf die Suche nach einem System, das die Rechnungsverarbeitung digitalisiert und automatisiert – und fand mit dem FIS/edc Rechnungseingangsmonitor die ideale Lösung. Inzwischen hat sie die Buchhaltungsprozesse harmonisiert und digital transformiert. Von den Anfängen des Projektes bis zum internationalen Rollout in immer mehr Ländern.

DIE KOSTEN reduzieren, die Effizienz steigern, die Transparenz erhöhen, die Compliance gewährleisten: Diese Ziele verfolgte die ifm-Unternehmensgruppe, als sie vor einigen Jahren nach einer Softwarelösung für ihr Rechnungswesen suchte. Bis dahin hatten sich bei dem 1969 in Essen gegründeten Weltmarktführer für Sensortechnik zwar bestimmte Prozesse für bestellbezogene und nicht-bestellbezogene Rechnungen etabliert; effizient und zufriedenstellend waren diese aber nicht.

Automatisierte Rechnungsprüfung mit dem Rechnungseingangsmonitor

„Wir hatten eine klare Aufgabentrennung bei den bestellbezogenen Rechnungen zwischen Verwaltung und Einkauf“, erinnert sich Karsten Reinert, Fachreferent für Accounts Payable Key User Projects bei der ifm group services GmbH. Getrennt waren nicht nur die Aufgaben, sondern auch die Standorte beider Abteilungen. Die Rechnungen gingen am Produktionsstandort ein und wurden dort manuell mit den Bestellungen und Wareneingängen abgeglichen. Der rund 650 Kilometer entfernten Buchhaltung wurden die geprüften Belege dann zugespielt, die Mitarbeitenden tippten sie ab und bezahlten die Rechnungen. „Die Logistik hat die Rechnungen geprüft, und die Buchhaltung war die Schreibmaschine“, bringt es Reinert auf den Punkt. Ähnlich ineffizient lief der Prozess bei den nicht-bestellbezogenen Rechnungen ab: Wer diese unterzeichnet hat, ob derjenige dazu überhaupt berechtigt

war und ob er Rechnungen in dieser Höhe unterzeichnen durfte – das war nicht immer ersichtlich.

Eine Lösung musste her. Mit in einem Pflichtenheft klar definierten Anforderungen an eine neue Software ging die ifm-Unternehmensgruppe 2014 auf die Suche nach einem Tool, das das Rechnungswesen automatisieren, die bereits etablierten Prüfungsstrukturen abbilden, und in möglichst vielen Sprachen verfügbar sein sollte. Wichtig war auch: Die Software sollte zu der Arbeitsverteilung in der Buchhaltung passen, eine revisionssichere Archivierung bieten, den manuellen Aufwand so gering wie möglich halten und über eine anpassbare Oberfläche verfügen. Als eine von drei Lösungen zog die ifm-Unternehmensgruppe den FIS/edc Rechnungsmonitor in Betracht. Nach einem Referenzbesuch bei einem Kunden von FIS, fiel die Entscheidung schnell zugunsten dieser Lösung aus. „Der Referenzkunde passte eins zu eins zu uns“, begründet Reinert die Entscheidung. „Überzeugt hat uns auch, dass ohne Verschwiegenheit über die Vor- und auch die Nachteile der Lösung gesprochen wurde.“

Foto: ifm

Go-Live nach nur drei Monaten

Im Januar 2015 kamen beide Unternehmen zur Projektplanung zusammen, nur drei Monate später ging der FIS/edc Rechnungsmonitor bei der ifm an den Start. Das Besondere in dem Prozess: Nicht die IT der ifm-Unternehmensgruppe entschied sich für eine Lösung, sondern die Buchhaltung suchte das System aus. „Bei uns wird das Projekt durch den Fachbereich gesteuert“, betont Reinert.

Foto: ifm

In den folgenden eineinhalb Jahren arbeitete die ifm-Unternehmensgruppe mit dem System, lernte damit umzugehen und optimierte es. Ein Beispiel für eine individuelle Anpassung: Die Rechnungen sind oftmals noch vor Wareneingang da, sie können dann aber noch nicht abgeglichen werden. „Auf unseren Wunsch hin tut das System nun jede Stunde so, als würden die Daten neu reinlaufen“, beschreibt Reinert. Den Lösungsansatz, der Nachverbucherlogik wurde seinerzeit individuell seitens FIS programmiert, inzwischen ist sie als Standard im Rechnungsmonitor integriert.

Vor allem im ersten Jahr war der Lernprozess auf beiden Seiten groß: FIS passte das System auf Kundenwunsch immer wieder in kleinerem Umfang an, die ifm-Unternehmensgruppe musste lernen, dass das Projekt nicht nur die Einführung einer neuen Software beinhaltete, sondern auch die bisherigen Prozesse infrage stellte. Für andere Unternehmen hat Reinert daher eine klare Empfehlung: „Die Einführung des Rechnungsmonitors geht immer auch mit einem Organisations- und Stammdatenprojekt einher. Wer an alten Prozessen festhält, erreicht keine Automatisierung und kann nicht alle Benefits des Rechnungsmonitors nutzen.“

Effizienzsteigerung entlang der gesamten Prozesskette

Nach dem Lernprozess wurde die ifm-Unternehmensgruppe damit belohnt, dass sie eine deutliche Effizienzsteigerung entlang der gesamten Prozesskette verzeichnet. Bei den bestellbezogenen Rechnungen verkürzte sich die Prozesskette und der Anteil der Buchhaltung erhöhte sich: Die Belege gehen nun zentral in der Buchhaltung ein und werden dort automatisch geprüft. Manuell tätig werden müssen die Mitarbeitenden nur noch bei den Rechnungen, die Probleme bereiten. Die nicht-bestellbezogenen Rechnungen werden nun eindeutig dokumentiert und systemisch kontrolliert, da bestimmte Freigabestrukturen im System hinterlegt sind.

Zwei Jahre nach Projektstart wurden im Januar 2017 die Rechnungen ohne Bestellbezug (FI-Belege) in den Rechnungsmonitor hinzugenommen. Für diese sieht das System einen automatisierten Workflowversand vor, je Buchungskreis, Kreditor und Freigabegruppe ist die Pflege möglich. Auch für logistische Rechnungsbelege (MM-Belege) erfolgt der Workflowversand automatisiert und umfasst Workflows für Preisabweichungen (PAW), Mengenabweichungen (MAW) und Genehmigungsworkflows für ungeplante Bezugsnebenkosten sowie für Rechnungen mit nicht-wareneingangsbezogene Bestellungen. Die Belege werden zusätzlich an der Bestellung archiviert, sodass im Nachhinein auf den gesamten Sachverhalt, auch seitens des Einkaufes, zugegriffen werden kann. Die Genehmigungsoberfläche verfügt zudem über eine Kostenstellenklarschrift und ermöglicht die Pflege des Standardfeldes SGTXT innerhalb des SAP-Clusters BSEG durch den Freigeber. In Abhängigkeit von der Lieferantennummer und dem Buchungskreis ist zudem eine Schlagwortkontierung möglich, wodurch manuelle Arbeiten teilautomatisiert werden können und eine Qualitätssteigerung der Daten erreicht wird. Gebuchte Belege lassen sich ununterbrochen nummerieren – eine Besonderheit, die FIS im Standard ermöglicht. „In manchen südeuropäischen Ländern darf es bei gebuchten Belegen keine Lücken in der Nummerierung geben“, erklärt Reinert diesen Vorteil und seine Notwendigkeit.

Internationale Rollouts verbessern Kommunikation

2018 wurde das System bei den ifm-Tochterunternehmen in Deutschland ausgerollt, die SAP im Einsatz haben. 2021 starteten die internationalen Rollouts – die ifm-Unternehmensgruppe ist in über 165 Ländern durch eigene Tochtergesellschaften oder Handelspartner vertreten. Bislang arbeiten Vertriebsgesellschaften in zehn Ländern mit dem Rechnungsmonitor, 2023 sollen zwölf weitere folgen. In den Tochtergesellschaften, in denen die Rollouts bereits abgeschlossen sind, zeigen sich die Mitarbeitenden laut Reinert zufrieden, auch die Kommunikation zwischen den Gesellschaften im Ausland und dem ifm-Hauptsitz in Essen habe sich spürbar verbessert. Wichtig bei den internationalen Rollouts ist Reinert stets, dass alle Tochtergesellschaften mit der Variante des Rechnungsmonitors arbeiten, wie sie in der Unternehmensgruppe als Standard gilt. „Im Rahmen dieses Standards können wir individuelle Lösungen präsentieren, aber der Standard muss eingehalten werden“, so Reinert. Diese Lösung sei so schließlich auf das Unternehmen zugeschnitten und ermögliche optimale Prozesse.

Komfortgewinn und gehobene Qualität der Buchhaltung, das sind wohl die größten Benefits, die die ifm-Unternehmensgruppe insgesamt aus der Einführung des Rechnungsmonitors zieht. Die Buchhaltungsprozesse wurden harmonisiert und ein standardisierter Freigabeprozess eingeführt. Ebenso wurde die digitale Transformation innerhalb der Verwaltung vorangetrieben. Letzteres steht der Unternehmensgruppe, die sich als Vordenker in der Industrie 4.0 und als Wegweiser in der Automatisierungs- und Digitalisierungstechnik versteht, natürlich gut zu Gesicht. „All das wurde möglich, weil wir in einem interdisziplinären Projektteam auf Augenhöhe und mit gegenseitigem Verständnis gearbeitet haben“, erklärt Reinert. Den Mitarbeitern in der Buchhaltung eine Standardlösung aufzudrücken, hätte nicht zum gewünschten Erfolg geführt. „Es war wichtig, dass die Buchhaltung das System ausgewählt hat und Wünsche an das System anbringen konnte. So haben wir inzwischen eine für uns maßgeschneiderte Lösung“, betont er.

Erfolgreiche Umsetzung und Zusammenarbeit auf Augenhöhe

Mit dem FIS/edc Rechnungsmonitor konnte die ifm-Unternehmensgruppe ihr Rechnungswesen zu großen Teilen automatisieren und so die Qualität und Effizienz der Buchhaltung und aller angeschlossenen Prozesse erhöhen. Grundlage für den Projekterfolg war die gute Zusammenarbeit zwischen der ifm-Unternehmensgruppe und FIS, die stets auf Augenhöhe stattgefunden hat. In Deutschland arbeitet die Unternehmensgruppe bereits seit einigen Jahren erfolgreich mit dem System, nach und nach wurde und wird es nun auch auf die internationalen Tochtergesellschaften ausgerollt. *we*

Der Experte

Foto: ifm

Karsten Reinert, Fachreferent für Accounts Payable Key User Projects bei der ifm group services GmbH

Foto: Fotolia

EU-Vorschlag „VAT in the Digital Age (ViDA)“: Kommt das Verbot von pdf-Rechnungen im B2B-Bereich?

Und welche Auswirkungen hat das auf die Eingangsrechnungsbearbeitung?

Die in Unternehmen eingesetzte elektronische Rechnungsbearbeitung erfolgt überwiegend durch Verwendung eingehender pdf-Rechnungen auf Bildbasis. Diese Pdf-Rechnungen haben die Papierrechnungen seit längerem verdrängt und auf einen geringen Anteil gesenkt. Der direkte Import „rein“ elektronischer Rechnungen in XML-Formaten (inkl. hybriden ZUGFeRD-Rechnungen) steigt aber nur langsam an und wird selten praktiziert. Nun zeichnet sich ein Ende der gängigen pdf-Rechnungen ab: Laut EU-Planungen „ViDA“ sollen pdf-Rechnungen nicht mehr erlaubt sein im B2B-Bereich und auch auf Seiten des Bundesfinanzministeriums gibt es diese Überlegungen. Der Beitrag fasst den aktuellen Stand der Verwendung von elektronischen Rechnungen zusammen und informiert über die Planungen seitens EU und die Entwicklungen in Deutschland zu elektronischen Rechnungen.

DIE OBIGE Einleitung setzt den Blick auf die eingehenden Rechnungen bei den Empfängern. Die Verarbeitungsform beim Empfänger hängt letztendlich vom gelieferten „Material“ des Rechnungserstellers ab. Um die weiteren Ausführungen auf einer sicheren Grundlage zu wissen, soll zunächst durch eine Untersuchung von Bitkom Research vorgestellt werden: Diese Studie gibt Auskunft über die Rechnungserstellungs-Praktiken bei Unternehmen und zeichnet ein schlüssiges Bild zwischen den o. g. Beobachtungen auf der Rechnungsempfänger- und Rechnungserstellungsseite (Bild 1).

Demnach umfasst der reine Papieranteil bei Rechnungen mindestens 25 % bis maximal 57 %, wenn man die Doppelerstellung von Papier- und digitalen Rechnungen berücksichtigt. Der sichere Anteil an rein elektronischen Rechnungen beträgt mindestens 40 %. Laut Studie überwiegt bei den elektronischen Rechnungen das unstrukturierte PDF-Format, was mit unseren Erfahrungen auf der Empfängerseite stimmig ist und durch weitere Untersuchungen bestätigt wird. Gleichwohl steigt der Anteil der strukturierten Rechnungsdaten langsam aber kontinuierlich an.

TIPP: Der Anteil der XML-Rechnungen ist oft höher, als gedacht!

Prüfen Sie deswegen in Ihrem Unternehmen den Anteil von XML-Rechnungen, indem Sie die pdf-Rechnungen auf ZUGFeRD-Inhalte prüfen!
Laut unserer Erfahrung versenden viele Rechnungssteller bereits das hybride ZUGFeRD-Format, so dass der automatische Import einfacher und ohne Unschärfe der OCR gelingen kann!

Der Trend zu elektronischen Rechnungen ist somit bestätigt. Auch seitens Gesetzgebung in Deutschland und in anderen europäischen Ländern geht der Trend ebenfalls in diese Richtung. Dort liegt der Blick indes eher auf „rein“ elektronischen Rechnungen mit XML-Daten und weniger auf bildbasierten Pdf-Rechnungen.

In Deutschland muss lediglich die öffentliche Verwaltung XML-Rechnungen im XRechnungsformat empfangen. Da die Bundesländer durchaus unterschiedliche Regelungen und Portale aufweisen, gibt es vom BMI eine Seite, die auf die jeweiligen Regelungen aller Bundesländer verweist:

Regelungen aller Bundesländer
https://www.e-rechnung-bund.de/information-zur-e-rechnung-in-den-bundeslaender/

Hier sieht man, dass alle Bundesländer mindestens das XRechnungs-Format empfangen können. Ebenso deutlich wird aber auch, dass je Bundesland eine andere „Transferschiene“ zu bedienen ist, was mit Aufwand für die

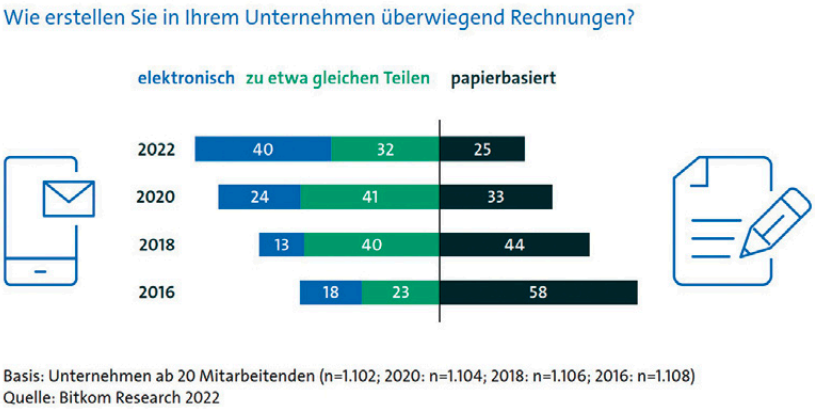


Bild 1: Rechnungsformate auf Ausstellerseite

Einrichtung verschiedener Transportverfahren verbunden ist. Die Unternehmen, die an öffentliche Einrichtungen Rechnungen schreiben, verfügen somit über diese zusätzliche Möglichkeit zur Erstellung und Übermittlung von XRechnungen neben der „klassischen" Rechnungserstellung auf Papier oder in pdf-Dateien.

So können aus Unternehmenssicht die Ausgangsrechnungen für die öffentliche Einrichtungen alle im gleichen Format erstellt werden. Der Übermittlungsweg an den Rechnungsempfänger ist hingegen unterschiedlich ausgeprägt, wie obiger Link zeigt.

Das Ziel der elektronischen Eingangsrechnung ist ursprünglich der einfache, schnelle Rechnungsaustausch zwischen Unternehmen (B2B) und zwischen Unternehmen und der öffentlichen Verwaltung (B2G). Mittel- und langfristig soll die elektronische Form auch zur Kontrollfunktion bei der Prüfung der Umsatzsteuer verwendet werden, so dass ein Meldesystem für Rechnungen eingeführt werden kann. Im Koalitionsvertrag der aktuellen Bundesregierung findet man eine entsprechende Passage: Hier wird die Absicht verkündet, dass die Koalitionspartner „schnellstmöglich ein elektronisches Meldesystem bundesweit einheitlich einführen" [wollen]", das für die Erstellung, Prüfung und Weiterleitung von Rechnungen verwendet wird" (Koalitionsvertrag, S. 167).

Wenn hierfür XML-basierte Rechnungen die Basis sein sollen, dann ist der aktuelle Verwendungsgrad im B2B-Bereich jedoch zu gering und auch die Wachstumsrate bei XML-Rechnungen ist lt. o. g. Studie ungenügend.

Doch nun ist in das Thema auf mehreren Ebenen Bewegung gekommen:

1. Entwicklungen in anderen europäischen Ländern

Wie oben bereits erwähnt, gibt es in anderen Ländern Bestrebungen, die Steuerverkürzung bzgl. Umsatzsteuer gegenüber dem Staat einzudämmen und die Transparenz in diesem Bereich zu erhöhen. Ein Instrument hierzu sollen zentrale Austauschplattformen von Rechnungen oder veränderte Meldeverfahren sein. Musterland hierfür ist Italien, in dem es seit 2019 die sogenannte SDI-Plattform gibt. Die SDI (Sistema di Interscambio) Plattform ist das bevorzugte System für den elektronischen Austausch von Rechnungen in Italien. Es handelt sich hierbei um eine zentrale Plattform, die von der italienischen Steuerbehörde Agenzia delle Entrate betrieben wird. Unternehmen können über die SDI-Plattform elektronische Rechnungen an ihre Kunden senden und von ihren Lieferanten empfangen.

Vergleichbare Plattformen oder Meldeverfahren sind in anderen europäischen Ländern ebenfalls vorhanden oder in Planung:

In diesem Zusammenhang wird oft das Kürzel CTC genannt. CTC steht für Continuous Transaction Controls. Es handelt sich hierbei um ein Konzept oder System zur kontinuierlichen Überwachung von Geschäftsvorgängen in Echtzeit. In diesem Fall werden die Steuermeldungen transaktionsorientiert nahezu in Echtzeit auf Basis der ausgetauschten Rechnungen durchgeführt. Der Unterschied von CTC zu den gleichfalls oft genannten Clearance Modellen ist darin zu sehen, dass bei Clearance-Modellen für jede Rechnung vom Unternehmen (zusätzlich) eine elektronische Meldung erstellt wird.

Die folgende Tabelle zeigt die Entwicklung in den letzten Jahren bei den elektronischen Rechnungen und Meldeverfahren, sowie einigen Planungsvorhaben in anderen europäischen Ländern:

Tabelle 1 zeigt, dass es viele Varianten von Clearance oder CTC-Ansätzen in Europa gibt oder geplant sind. Mittlerweile hat auch die Bundesregierung einen Antrag bei der EU gestellt, ein nationales Melderegister einzuführen. Aber auch auf EU-Ebene tut sich etwas bezüglich einem europäischen Melderegister und dem Thema „strukturierte elektronische Rechnung", wie der nächste Abschnitt zeigt.

2. EU plant XML-Rechnungspflicht und Meldeportale

Die EU sieht mittlerweile diese Vielfalt und möchte das Thema Standardisierung elektronischer Meldungen, Rechnungen und Mehrwertsteuer-Betrug über Änderung der Mehrwertsteuersystemrichtlinie (MWSYSRL) in den Griff bekommen.

Dazu hat die EU-Kommission am 08.12.2022 unter der Überschrift VAT in the Digital Age („ViDA") einen Richtlinienentwurf erstellt[1]. Dieser möchte wegen den Veränderungen im Handel und Geschäftsbetrieb durch die Digitalisierung eine mehrwertsteuerrechtliche Harmonisierung erreichen. Geplant ist daher die Mehr-

1) Quelle: https://eur-lex.europa.eu/legal-content/DE/TXT/HTML/?uri=CELEX:32014L0055&from=DE

wertsteuersystemrichtlinie zwischen 2024 bis 2028 in verschiedenen Punkten zu ändern, unter anderem soll das Meldeverfahren geändert werden, was verschiedene Auswirkungen nach sich zieht.

Aktuelles Meldeverfahren in den EU-Ländern

Aktuell werden Zusammenfassende Meldungen (ZM) von den Unternehmen erstellt, die laut ViDA-Bericht verschiedene Mängel aufweisen. So enthalten diese nur aggregierte Daten für jeden Steuerpflichtigen und keine Daten für die einzelnen Umsätze. Deswegen ist es nicht möglich, Daten aus Lieferungen/Dienstleistungen mit Daten aus Erwerben abzugleichen, da die Meldung innergemeinschaftlicher Erwerbe nach der Mehrwertsteuerrichtlinie für Mitgliedstaaten optional ist und weniger als die Hälfte der Mitgliedstaaten diese Pflicht eingeführt hat.

Neben dieser Erhebungsproblematik gibt es eine Verwendungsproblematik: Diese Daten stehen Steuerbehörden in anderen Mitgliedstaaten nicht zum richtigen Zeitpunkt zur Verfügung, und zwar sowohl wegen den Einreichungsintervallen als auch aufgrund der Zeit, die die örtlichen Steuerbehörden für die Datenerfassung in das System benötigen.

Betrachten wir das Thema Elektronische Meldungen und Rechnungsstellung nun genauer. Es sind zwei digitale Meldesysteme auf EU-Ebene geplant, nämlich jeweils für innergemeinschaftliche Umsätze einerseits und für Lieferungen von Gegenständen und Dienstleistungen andererseits.

Digitales Meldesystem für innergemeinschaftliche Umsätze: Artikel 262 bis 271

Die EU spricht von einem digitalen Meldesystem („Digital reporting system“) und verwendet nicht den o. g. Begriff CTC. Inhaltlich sind die Ansätze durchaus ähnlich, denn es geht um ein Echtzeit-Meldesystem. Details dazu sind in Artikel 263 festgelegt:

- Die Informationen sind auf Umsatzbasis zu übermitteln.
- Die Übermittlungsfrist der Daten beträgt zwei Arbeitstage nach Rechnungsstellung oder wenn die Rechnung hätte ausgestellt werden müssen!
- Die Datenübermittlung muss auf elektronischem Weg erfolgen, wobei die Mitgliedstaaten die Mittel für diese Übermittlung bereitstellen müssen.

Grundsätzlich sind dieselben Angaben wie in der Zusammenfassenden Meldung zu machen, jedoch nicht mehr nach Erwerber bzw. Dienstleistungsempfänger, sondern nach Umsatz aufgeschlüsselt. Die bisherigen ZM sollen stattdessen entfallen.

Um die Aufdeckung von Betrug zu verbessern, sollen zusätzliche Meldedaten verwendet werden:

- der Verweis auf die ursprüngliche Rechnung bei Rechnungsberichtigungen,
- die Angabe des Bankkontos, auf das die Zahlung für die Rechnung erfolgt, und
- die vereinbarten Zeitpunkte für die Begleichung des Rechnungsbetrags.

Diese Meldungen erfolgen künftig nach EU-einheitlichem Format. Die Mitgliedsstaaten können diesbezüglich keine weitere Angaben über innergemeinschaftliche Umsätze verlangen, damit die Einheitlichkeit in den Ländern gewahrt bleibt.

Digitales Meldesystem für Lieferungen von Gegenständen und Dienstleistungen (Artikel 271a bis 273)

Neben der Systemumstellung bei den Zusammenfassenden Meldungen soll es ein neues digitales Meldesystem

	Elektronische Rechnungsformate: Gängige oder verabschiedete Formate		
Jahr	**in Deutschland**	**In Europa (Auswahl)**	**Continuous Transaction Controls CTC-Meldeplattform oder Meldeverfahren**
2001 (GDPdU)	Papierrechnungen PDF-Rechnungen	Papierrechnungen PDF-Rechnungen	
2009		AT: ebInterface	
2012	Peppol	Peppol (europaweit)	
2014	ZUGFeRD	FR: Factur-X	FR: Austausch via Chorus PRO
2017	**EU-weit: Mai 2017 als Veröffentlichungstermin für einheitliche europäische NORM, Umsetzung in nationales Recht bis November 2018[2]**		
2019		IT: FatturaPA	IT: SDI
2020	ZUGFeRD 2.1 inkl. Factur-X xRechnung		PL: SAF-T-Meldungen an Behörden
2021			GR: MyData-Plattform für ausgewählte Buchhaltungsdaten
2022		PT: 2D-Barcode	
2023			PL: Plattform geplant mit PT: ATCUD-Code mit SAF-T-D-Datei
2024		FR: nach EN 16931 CIUS, PL Pflicht ab 01.01.24	FR: PPF oder via PDP an PPF
2025		DE: Elektronische Rechnung soll Pflicht werden	DE: CTC ist in Überlegung Antrag im Dezember 2022 bei EU gestellt[3]

Legende SAF-T-Datei (sog. Standard Audit File for Tax)
Frankreich: PPF: öffentliche Rechnungsportal, PDP Partnerplattformen (Partner-Dematerialisierungsplattformen)

Tabelle 1: Übersicht Elektronische Rechnungsformate und elektronische Meldeverfahren/Meldeportale

2) Quelle: https://eur-lex.europa.eu/legal-content/DE/TXT/HTML/?uri=CELEX:32014L0055&from=DE
3) Quelle: Edicom (Hrsg.) https://edicomgroup.de/blog/deutschland-erechnung-im-bereich-b2b.

für Lieferungen von Gegenständen und Dienstleistungen geben.

Die Systeme werden in Einklang mit dem digitalen Meldesystem für innergemeinschaftliche Umsätze gebracht, wodurch die Einhaltung der Vorschriften für Steuerpflichtige erleichtert wird, indem die für inländische und innergemeinschaftliche Umsätze erforderlichen Angaben in allen Mitgliedstaaten in einem gemeinsamen Datenformat einreichen können.

Mitgliedsstaaten können solche Meldesystem für geleiferte Waren und Dienstleistungen selbst einrichten. Dies ist gemäß Artikel 271a eine Option für die Mitgliedstaaten. Es handelt sich also nicht um eine Verpflichtung. Beschließt jedoch ein Mitgliedstaat, ein Meldesystem nach Artikel 271a Absatz 1 einzurichten, d. h. ein Meldesystem für inländische Umsätze zwischen Steuerpflichtigen, so muss dieses System den in Artikel 271b festgelegten Merkmalen entsprechen.

Die Merkmale des Meldesystems nach Artikel 271b ähneln denen des Systems für innergemeinschaftliche Umsätze:

- Meldung auf Umsatzbasis, und
- Übermittlung der Daten zwei Arbeitstage nach Ausstellung der Rechnung oder – wenn der Steuerpflichtige seiner Verpflichtung zur Ausstellung einer Rechnung nicht nachgekommen ist – zwei Tage nach dem Zeitpunkt, an dem die Rechnung hätte ausgestellt werden müssen

Folgen für die Rechnungsstellung: nur noch Rechnungen in Klardaten und keine PDF-Rechnungen mehr!
Die Meldungspflicht und die Anpassung der Mehrwertsteuersystemrichtlinie wirken sich auf die Rechnungsstellung aus. Bisher sind Rechnungen auf Papier und elektronische Rechnungen in der Mehrwertsteuerrichtlinie einander gleichgestellt. Künftig muss im B2B-Bereich eine XML-Rechnung erstellt werden.

Der Rechnungsempfänger muss bis jetzt der Ausstellung elektronischer Rechnungen immer zustimmen (Artikel 232 Mehrwertsteuersystemrichtlinie). Dies hindert die Mitgliedstaaten daran, eine obligatorische elektronische Rechnungsstellung einzuführen, die als Grundlage für ein elektronisches Meldesystem dient.

Außerdem konnten die Unternehmen bisher ihre Fakturierungssysteme nicht vollständig auf die elektronische Rechnungsstellung umstellen, weil sie immer die Option der Papierrechnungserstellung vorhalten mussten, wenn der Rechnungsempfänger einer elektronischen Rechnung nicht zustimmte.

Das soll sich nun ändern: Zunächst wird o. g. Artikel 232 gestrichen, so dass die Zustimmungspflicht zur elektronischen Rechnung entfällt! Weiterhin wird der Begriff „elektronische Rechnung“ an das Verständnis über die elektronische Rechnungsstellung bei öffentlichen Aufträgen angepasst, d. h. es entspricht nun dem XRechnungs-Prinzip – d. h. nur Daten sind für die Rechnungsinhalte entscheidend, ein Rechnungsbild ist nicht notwendig.

Weiterhin wird die elektronische Rechnungsstellung als Standardverfahren für die Ausstellung von Rechnungen festgelegt. Die Verwendung von Rechnungen in Papierform wird nur noch in Fällen möglich sein, die von den Mitgliedstaaten genehmigt werden. Diese Genehmigung darf nicht für Fälle gelten, die den Meldepflichten nach Titel XI Kapitel 6 unterliegen, da dies die automatische Meldung der Daten behindern oder erschweren würde.

Das bedeutet nun:
Ist in der Mehrwertsteuersystemrichtlinie die Rede von „elektronischen Rechnungen“, so sind darunter strukturierte elektronische Rechnungen zu verstehen. Das bedeutet, reine pdf-Rechnungen sind keine elektronischen Rechnungen mehr und künftig nicht mehr zulässig!

Es gibt weitere Änderungen in Richtung Inhalte und Formalanforderung an Rechnungen:

Die Umstellung auf ein Meldesystem mit Echtzeit-Information bedingt, dass die Frist der Rechnungsstellung auf 2 Tage nach Inkrafttreten des Steuertatbestandes erheblich verkürzt wird (bisher 45 Tage).

Wegen der Echtzeit-Anforderung wird die Möglichkeit zusammenfassender Rechnungen für einen Abrechnungsmonat abgeschafft – kurzum: Sammelrechnungen können wie bisher nicht mehr ausgestellt werden.

Die Rechnung soll außerdem alle relevanten Informationen für da Meldesystem in sich tragen, deswegen gibt es neue Mindestanforderungen an Rechnungsinhalte:

- Nummer des Bankkontos, auf das die Zahlung zur Begleichung der Rechnung erfolgt,
- die vereinbarten Zeitpunkte und
- Beträge jeder Zahlung im Zusammenhang mit einem konkreten Umsatz
- bei einer Änderungsrechnung ist die Rechnungsnummer der ursprünglichen Rechnung anzugeben

Fazit des EU-Vorschlages „ViDA“ zur Änderung der Mehrwertsteuersystem-Richtlinie
Der EU-Vorschlag sieht die Abschaffung der Zusammenfassenden Meldung bis spätestens zum 01. Januar 2028 vor. Stattdessen soll ein europaweites Echtzeit-Meldesystem eingeführt werden. Basis der zeitnahen – immerhin 2 Tage nach Eintritt des steuerlichen Falles – Meldungen sollen elektronische Rechnungen sein.

Zwecks einfacherer Datenverarbeitung wird der Begriff „elektronische Rechnung“ auf technisch-lesbare Formate verändert, was einerseits zur Folge hat, dass der Empfänger der elektronischen Rechnungszustel-

lung nicht mehr zustimmen muss und andererseits bedeutet es, dass bildbasierte pdf-Rechnungen im B2B-Bereich (wie auch Papierrechnungen) nicht mehr anerkannt werden.

Zusammenfassend bedeutet „VIDA“ knapp und bündig:
Auf EU-Ebene ist mit der Planung von zwei Meldesystemen für Rechnungen und Lieferungen quasi ein „Virtuelles-EU-Warenhaus“ konzipiert, das die Mengen- und Geldströme gleichermaßen abbildet. Für die Automatisierung der Meldungen werden zeitnah erstellte XML-Rechnungen notwendig und damit verpflichtend im B2B-Bereich.

Aus Sicht der elektronischen Rechnungsverarbeitung ist für Unternehmen die XML-Rechnungserstellung und der Rechnungsimport definitiv hilfreich und fortschrittlich.

Im Falle von Deutschland gibt es nun ebenfalls neue Entwicklungen, wie der folgende Abschnitt ausführt.

3. Bundesebene

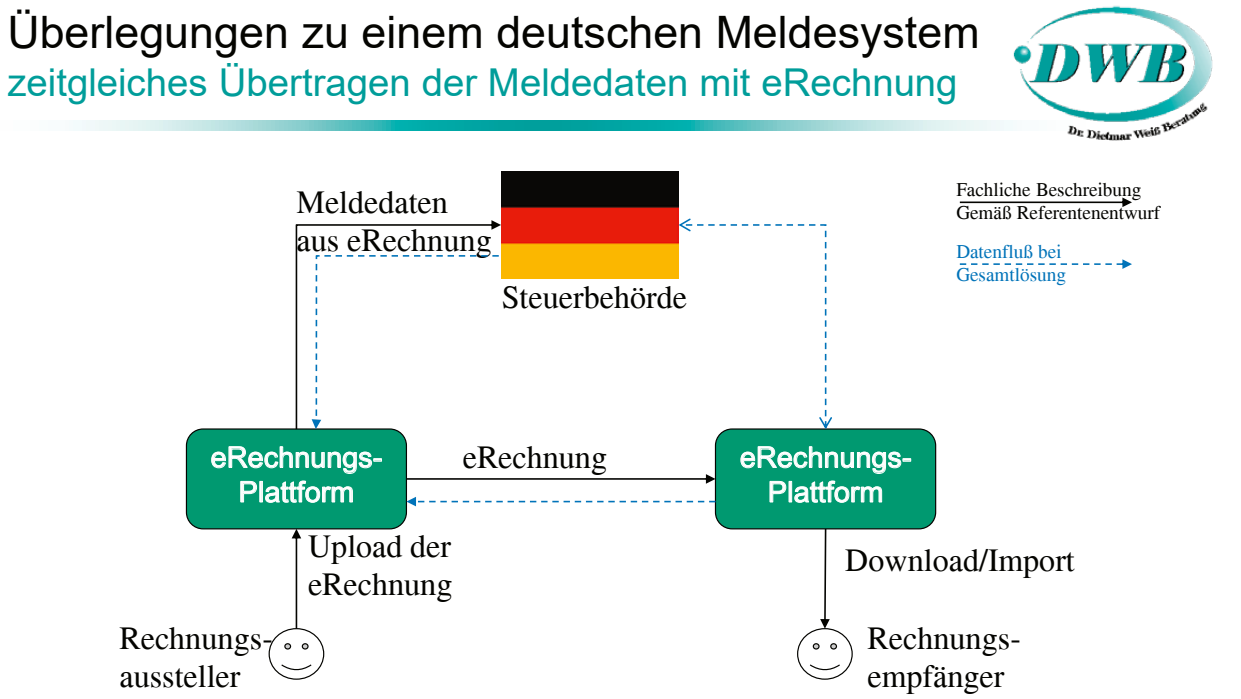
Das Bundesfinanzministerium hat die EU-Vorschläge offensichtlich aufgegriffen und für die Bundesrepublik nun im April 2023 einen Diskussionsvorschlag zur Einführung der obligatorischen elektronischen Rechnung für inländische B2B-Umsätze erarbeitet. Der Vorschlag wurde an verschiedene Organisationen mit der Bitte um Stellungnahme verteilt.

Es bezieht sich dabei auf den o. g. europäischen Entwurf „VAT in the digital age“ (ViDA), weist aber gleichzeitig auf den unklaren Zeithorizont hin und stellt deswegen einen Weg vor, bei dem für inländische B2B-Umsätze zum 1. Januar 2025 Folgendes gelten soll:

Die Inhalte sind vergleichbar zum EU-Entwurf und enthalten auch das im Koalitionsvertrag angekündigte bundesweite einheitliche Meldesystem zur Erstellung, Prüfung und Weiterleitung von Rechnungen.

Der Referenten-Entwurf mit dem Geschäftszeichen „III C 2 - S 7287-a/23/10001:006“[4] enthält folgende Inhalte:

- Beschränkung der eRechnung auf inländische B2B-Umsätze,
- eine neue Definition der eRechnung angelehnt an den ViDA-Rechtsetzungsvorschlag und basierend auf der Norm CEN 16931 (Richtlinie 2014/55/EU vom 16. April 2014, ABl. L 133 vom 6. Mai 2014, S. 1),
- die Zusammenfassung von Papierrechnung und elektronischer Rechnung, die nicht die Anforderungen an die neue eRechnung erfüllt, unter dem neuen Begriff „sonstige Rechnung“,
- die Streichung des Vorrangs der Papierrechnung in § 14 Abs. 1 Satz 7 UStG,
- die Neustrukturierung der Rechnungsausstellungsverpflichtung in § 14 Abs. 2 UStG, um zukünftig B2B-Rechnungen beschreiben zu können



Schema erstellt auf Basis von Schreiben III C 2 - S 7287-a/23/10001 :006 vom 17.04.2023, des Bundesministeriums der Finanzen, 11016 Berlin ,
Quelle : https://elektronische-steuerpruefung.de/bmf/einfuehrung-der-obligatorischen-elektronischen-rechnung-fuer-inlaendische-b2b-umsaetze-anschreiben-verbaendeanhoerung.pdf

Bild 2: Überlegungen zu einem deutschen Meldesystem, bildhafte Darstellung der Ausführungen des Referenten-Entwurfs „III C 2 - S 7287-a/23/10001:006

4) https://elektronische-steuerpruefung.de/bmf/einfuehrung-der-obligatorischen-elektronischen-rechnung-fuer-inlaendische-b2b-umsaetze-anschreiben-verbaendeanhoerung.pdf

Damit dieser Vorschlag bis zum angedachten Termin 01. Januar 2025 umgesetzt werden kann, hat die Bundesrepublik Deutschland für die Einführung der obligatorischen eRechnung im Dezember 2022 bei der EU einen Antrag auf Erteilung einer Ermächtigung nach Art. 395 MwSt-SystRL gestellt. Ansonsten wäre die geplante Änderung des Umsatzsteuergesetzes nicht möglich (siehe Link Edicom (Hrsg.).

Beim **deutschen Meldesystem** sind die Überlegungen ebenfalls fortgeschritten:

Die derzeitigen Erwägungen zur Einführung eines nationalen Meldesystems orientieren sich dabei an EU-Entwürfen zu Artikel 271a und 271b MwStSystRL. Dabei sollen den Steuerbehörden bestimmte Rechnungsdaten („Meldedaten“) auf elektronischem Weg übermitteln werden. Eine Übermittlung der vollständigen Rechnung ist nicht geplant. Ebenso sieht es momentan nicht danach aus, dass die Angabe des betroffenen Bankkontos für die Zahlung anzugeben ist.

Gleichwohl soll der Rechnungsaustausch zwischen Rechnungssteller und -empfänger über eine eRechnungsplattform laufen, die entweder staatlicher oder privater Natur entspringt, soweit letztgenannte die Verwaltungsanforderungen erfüllt.

Die vorherrschende Idee dabei ist, dass mit dem Rechnungsübermittlungsvorgang vom Absender zum Empfänger auch gleichzeitig die Meldedaten (als Teil der Rechnungsdaten) an die Finanzverwaltung übermittelt werden. Bild 2 zeigt das Verfahren. Die schwarzen Pfeile sind in dem Referentenentwurf genannt. Die gestrichelten, blauen Pfeile sind vom Verfasser ergänzt und berücksichtigen etwaige technische Bestätigungsmeldungen oder Folgemeldungen:

Zusammenfassung und Bedeutung für die elektronische Rechnungsbearbeitung in Unternehmen

Die beiden Vorschläge auf Ebene der EU und des Bundes gehen im Wesentlichen in die gleiche Richtung einer Verfahrensweise mit einer „Online-Meldeplattform“, wie sie in Italien seit ein paar Jahren praktiziert wird und dem Staat Milliarden von zusätzlichen Umsatzsteuer eingebracht hat.[5]

Konkret bedeutet dies auch beim deutschen Vorschlag, dass die Zentrale Meldungen entfallen sollen und zeitnahe Meldedaten an die Behörden übermittelt werden. Die Meldedaten sind eine Teilmenge der Rechnungsdaten.

Damit dies technisch funktioniert, müssen die Rechnungen vollständig in Klardaten vorliegen und können nicht mehr bild- oder papierbasiert sein. Deswegen ist die elektronische Rechnung auf Datengrundlage (vergleichbar der XRechnung) künftig der Standard.

Die Einführung in Deutschland soll wie bei der EU-Planung nach aktuellem Stand ab Januar 2025 erfolgen.

Für die elektronische Rechnungsbearbeitung aus Sicht der Unternehmen bedeutet dies Folgendes:

Quellen:

Bitkom (Hrsg.) (2022), Elektronische Beleg- und Rechnungsdaten im Jahr 2022

VAT in the Digital Age (ViDA)
https://ec.europa.eu/info/law/better-regulation/have-your-say/initiatives/13186-Mehrwertsteuer-im-digitalen-Zeitalter_de
bzw.
https://ec.europa.eu/info/law/better-regulation/have-your-say/initiatives/13186-VAT-in-the-digital-age_en

Edicom (Hrsg.) Deutschland: Die E-Rechnung im Bereich B2B wird Pflicht, unter https://edicomgroup.de/blog/deutschland-erechnung-im-bereich-b2b, Abruf am 19.05.2023

Richtlinie 2014/55/EU des Europäischen Parlaments und des Rates vom 16.April 2014 über die Elektronische Rechnungsstellung bei öffentlichen Aufträgen
https://eur-lex.europa.eu/legal-content/DE/TXT/HTML/?uri=CELEX:32014L0055&from=DE

Referenten-Entwurf mit Umfrage des Bundesfinanzministeriums bzgl. Überlegungen zu elektronischen Rechnungen ab 2025:
https://elektronische-steuerpruefung.de/bmf/einfuehrung-der-obligatorischen-elektronischen-rechnung-fuer-inlaendische-b2b-umsaetze-anschreiben-verbaendeanhoerung.pdf

Koalitionsvertrag:
https://www.fdp.de/sites/default/files/2021-11/Koalitionsvertrag2021-2025_0.pdf

5) Vgl. Vereon Exchange Summit „Invoicing in Italy and Switzerland” vom 22.10.2020.

1. **Rechnungserstellung** und **Rechnungsversand**: Künftig sind B2B-Rechnungen innerhalb einer festgelegten Frist[6] ausschließlich als XML-Rechnungen zu erzeugen: Hybrid-Formate wie ZUGFeRD (XML-Container in einer pdf-Datei) werden wohl auch erlaubt sein. Auf Seiten der ERP-Funktionalitäten wird hier noch einiges umzusetzen sein, beispielsweise sind manche Lösungen noch nicht in der Lage, Teilrechnungen als XML-Rechnungen zu erzeugen.
Da Sammelrechnungen auf EU-Ebene nicht mehr eingesetzt werden sollen, gibt es auch Auswirkungen auf die Geschäftsprozesse zwischen Unternehmen.
Der Rechnungsversand erfolgt lt. aktuellem Stand wahrscheinlich über ein Versendeportal, welches die Formalkriterien vor der Übertragung der Melde- und Rechnungsdaten an die Behörden und den Empfänger überprüft. Solche Portalzugänge sind von den Unternehmen einzurichten und mit Ausgangsrechnungen möglichst automatisch zu beliefern – vorausgesetzt, die verwendeten ERP- oder Fakturierungslösungen beherrschen die Erstellung von XML-Rechnungen.

2. **Rechnungsempfang**:
Der Empfang der Rechnungen erfolgt ebenfalls über ein Portal. Da die Klardaten vom Portal zur Verfügung gestellt werden, sind alle bestehende Eingangsrechnungslösungen mit entsprechenden Import-Modulen auszustatten, die die XML-Daten einlesen und für die Rechnungsbearbeitung in ein PDF-Stellvertreterdokument wandeln.
Die bisher anfallende Validierung von OCR-Daten entfällt ebenso wie die sogenannte §14 USTG-Prüfung auf Einhalten der Formalkriterien, denn dies wurde beim Absenderportal bereits durchgeführt.
Das heißt, die Rechnungslesung von Bilddaten und die Erschließung von Rechnungsdaten mittels Regelwerk entfällt künftig bei inländischen und EU-Rechnungen. Lediglich das Ermitteln des Kreditors wird noch Aufgabe im Erkennungsmodul sein. sowie die bildhafte Verarbeitung nicht europäischer Rechnungen.

3. Bei der **Rechnungsbearbeitung** im Unternehmen ändert sich nichts: Die sachliche, inhaltliche Prüfung und Stimmigkeit der Preise mit der Bestellung sind unveränderter Bestandteil des unternehmensspezifischen Rechnungsprüfungs-Workflow.

Die Punkte 1 bis 3 zeigen welche Änderungen bei der Rechnungsbearbeitung zu beachten sind, sollten nur noch elektronische Rechnungen im B2B-Bereich verwendet werden.

Blickt man auf den Zeitplan und die damit verbundenen Umsetzungen staatlicherseits (Gesetzgebungsverfahren, Einrichtung Meldeplattform, Zulassungsverfahren privater Meldeplattformen etc.) liegt ein ambitioniertes Projekt vor. Es dürfte sicher Zweifler geben, die den Starttermin Januar 2025 für die elektronischen Rechnungen mit nationaler Meldeplattform als unwahrscheinlich erachten. Ob der Zeitplan bestehen bleibt, werden die weitern Planungen des Ministeriums zeigen, wenn die Umfrageergebnisse ausgewertet sind.

Trotzdem macht der geplante Weg Sinn: Es wäre aus Sicht der elektronischen Rechnungsbearbeitung günstig, wenn deutsche, italienische, polnische und andere EU-Rechnungen einheitlich und „einfach“ in eine Eingangsrechnungslösung und in ein ERP-System importiert und bearbeitet werden können.

Aus hoheitlicher Sicht ist die XML-Rechnung nur Mittel zum Zweck, um die Meldeplattformen zeitnah mit Daten zu versorgen.

Denn trotz der bestehenden EU-Norm wird weder die hohe Verbreitung der XML-Rechnung noch die Transparenz bei der Umsatzsteuer durch eine Meldeplattform bisher erreicht, wie das gewünscht wird: Deswegen ist die XML-basierte Rechnung eher im B2G im Einsatz, aber weniger im B2B-Bereich und aus hoheitlicher Sicht fehlt hier der „Durchblick“, weil zeitnahes und auswertbares Datenmaterial fehlt.

Die Zielrichtung ist nun bekannt, der Zeitplan auch, die Änderungen lassen sich somit grundsätzlich einplanen. Für die Umsetzung benötigen die Unternehmen noch Details und Vorgaben.

Hoffen wir, dass diese eher früher als später bekannt gegeben werden und Planungssicherheit für die Wirtschaft geschaffen wird! *D. Weiß*

Der Autor

Foto: DWB

Dr. Dietmar Weiß (Mail dwb@dr-weiss.com) ist ECM-Spezialist und unterstützt Unternehmen bei der Erstellung von Fachkonzepten, Prozessoptimierung, Einführung, Auswahl und Integration von ECM-Lösungen. Er hat Eingangsrechnungsbearbeitungssysteme bereits in 15 europäischen Ländern eingeführt und für Installationen entsprechende Verfahrensbeschreibungen erstellt.
Ein weiteres Spezialgebiet ist die Planung und Durchführung der Migration von ECM- und Archivsystemen.

Regelmäßige Informationen zu ECM-Themen finden Sie auf www.dr-weiss.com und www.weiss-buch.de

6) zwei Arbeitstage nach Rechnungsstellung oder wenn die Rechnung hätte ausgestellt werden müssen.

Foto: Tumisu / Pixabay

„Wir müssen KI entmystifizieren“

Interview mit Sridhar Iyengar, Managing Director bei Zoho Europe

Zoho hat sich von einem mittelständischen indischen Unternehmen zu einem Global Player mit über 90 Millionen Nutzern weltweit entwickelt. Was ist Ihr Erfolgsgeheimnis?

Wir sind ein Digital-Native-Unternehmen und verstehen, welche Anwendungen zu einem Unternehmenswachstum führen. Außerdem sind wir unserer Mission immer treu geblieben: Wir haben nie Geld von Investoren angenommen und konnten uns ganz darauf konzentrieren, was das Beste für unsere Kunden ist. Zoho befindet sich in Privatbesitz und die Gründer sind immer noch stark in die Technologie und das Tagesgeschäft involviert. Dadurch haben wir die Freiheit, langfristig zu denken, anstatt kurzfristigen Gewinnen hinterherzujagen. Wir haben eine unkonventionelle Kultur der lockeren Hierarchien etabliert. Obwohl wir global enorm gewachsen sind, stärken wir auch die lokale Präsenz in allen Märkten. So bewahren wir uns die Nähe zu unseren Anwendern und Partnern.

Unsere Innovationsfreude hat auch einen großen Anteil an unserem Erfolg. Wir haben ein sehr großes Forschungs- und Entwicklungsteam und versuchen Trends sehr früh aufzugreifen. Die Mitarbeiter prüfen ständig neue technologische Entwicklungen, um zu sehen, welchen Vorteil sie für unsere Produktpalette und letztendlich für unsere Kunden haben können.

Wo wollen Sie mit Zoho in drei bis fünf Jahren sein und wie wollen Sie diese Position erreichen? Durch organisches Wachstum oder durch Zukäufe?

Seit unserer Gründung 1996 wachsen wir kontinuierlich und aus eigener Kraft. Diesen Kurs verfolgen wir weiter. Zukäufe entsprechen nicht unserer Philosophie.

Wir glauben an ganzheitliches Denken und Handeln. Jedes unserer Produkte wurde vor etwa zehn Jahren als kleines Projekt gestartet und hat heute Millionen von Nutzern weltweit. Wir investieren weiterhin einen erheblichen Teil unserer Einnahmen in Forschung und Entwicklung und in Projekte, die unserer Philosophie nahestehen. Nehmen Sie zum Beispiel das Thema Datenschutz: Wir setzen uns seit Jahren für strenge Datenschutzmaßnahmen ein, während wir den Markt weiter aufklären. Unsere jüngste Investition, der datenschutzorientierte Browser Ulaa, ist ein Beispiel dafür. Die KI-Initiative Zia von Zoho wurde vor zwölf Jahren ins Leben gerufen, und mehrere unserer Produkte nutzen bereits dieses Framework. Mit generativer KI forschen wir weiter und integrieren Drittanbieter, wo immer es für unsere Kunden sinnvoll ist.

Zoho wird weiterhin in globalen Märkten mit lokaler Präsenz und Ausführung expandieren. In Deutschland haben wir jetzt ein Büro in Essen und wir planen, dieses Team zu erweitern, um unseren wachsenden Kundenstamm und unsere Partner zu unterstützen, die uns seit mehr als zehn Jahren begleiten.

Wer bzw. welche Unternehmen sind ihre Hauptwettbewerber in Deutschland oder in der DACH-Region?

Es gibt kein Unternehmen auf dem Markt, das die Breite und Tiefe unserer Produktpalette bietet. Wir konkurrieren jedoch in verschiedenen Produktkategorien. Konkurrenten sind all jene Firmen, die SaaS-Produkte für alle Aspekte der Unternehmensführung wie Marketing, Vertrieb, Zusammenarbeit, aber auch Kommunikation anbieten. Wir konkurrieren auch bei Back-Office-Operationen mit SaaS-Produkten, die sich auf Bereiche wie Finanzen und HR beziehen. Ich könnte Microsoft oder Salesforce nennen, aber auch Google Workspace und andere regionale und auf ein Produkt fokussierte Akteure spielen eine Rolle bei der Gestaltung des Marktes.

Was machen Sie besser als Ihr Wettbewerb – was sind Ihre USPs (unique selling points)?

Ich weiß, damit brüsten sich alle: Aber bei Zoho steht wirklich der Anwender im Mittelpunkt. Deswegen investieren wir sehr viel unserer Zeit in die Produktentwicklung. Intern ar-

beiten unsere Forschungs- und Entwicklungsteams unermüdlich daran, dass immer die neuesten Technologien auf die richtige Weise in unsere Produktpalette einfließen. Manchmal tüfteln sie jahrelang, bevor ein Feature auf den Markt kommt. Wir holen uns dann immer direkt ein Feedback von den Anwendern ab. So können wir unsere Lösungen kontinuierlich verbessern.

Zudem sind wir ein proaktiver Kämpfer für den Datenschutz. Der Schutz der Privatsphäre der Anwender steht bei uns über allen anderen Interessen. Deswegen betreiben wir auch eigene Datenzentren, so dass die Informationen nur innerhalb der Grenzen von Zoho bleiben – sie verlassen nicht unsere eigenen Datenzentren. Dieser Umstand macht Zoho so besonders.

Wie schnell amortisiert sich eine Investition in ein CRM System von Zoho?

Der ROI hängt von mehreren Faktoren ab. Die Lizenzkosten sind dabei nur die Spitze des Eisbergs. Hinzu kommen die Implementierung, die Lernkurve der Benutzer, die interne Akzeptanz, die Integration mit anderen Tools und die Anpassung des Produkts an die Anforderungen des Unternehmens. Wenn man all diese Parameter berücksichtigt, steigen die Kosten rapide an. An dieser Stelle möchte ich auf einen unabhängigen Analystenbericht von Nucleus Research verweisen, der Zoho CRM und Salesforce nach einer Befragung von 27 Zoho CRM-Kunden verglichen hat. Der Bericht hat herausgefunden, dass „die Abonnementkosten pro Salesforce-Anwender 87 Prozent höher als die von Zoho für eine ähnliche Funktionalität sind“. Dieses Ergebnis hat uns vor allem intern verblüfft, wenn wir daran denken, wie viele Unternehmen zu viel bezahlen, um dieselbe Funktionalität und Leistung zu erhalten. In der derzeitigen schwierigen wirtschaftlichen Situation müssen Unternehmen eine gut recherchierte Entscheidung treffen, bevor sie eine Software auswählen. Sie sollten in der Lage sein, den Marketinglärm vom tatsächlichen Wert zu unterscheiden.

Was sind die wesentlichen Faktoren dafür oder Voraussetzungen bzw. Rahmenbedingungen, die erfüllt sein müssen, um diesen ROI zu erreichen bzw. für eine erfolgreiche Implementierung?

Aufgrund unseres günstigen Preismodells kann ein ROI je nach Anwendungsfall sofort erreicht werden. Die Workflows lassen sich einfach einrichten und reduzieren die manuelle Arbeit fast sofort. Je nachdem, wie komplex die Automatisierungen sind, kann es auch etwas länger dauern.

Wie ist Ihr Vertrieb organisiert hinsichtlich social selling (persönlicher Kontakt durch Außendienst)? Spielen Social Media Kanäle im Vertrieb bei Ihnen eine Rolle?

Wir vertreiben unsere Lösungen in der DACH-Region über unser Partner-Ökosystem. Aber auch der Direktverkauf über unsere Webseite nimmt zu. Wir konnten in den vergangenen Jahren über soziale Medien, Marketingmaßnahmen sowie Empfehlungen bestehender Nutzer ein Vertrauen der Region in unsere Produkte aufbauen. Zudem ermöglichen wir kostenlose Testversionen über einen bestimmten Zeitraum. Wenn sich ein Unternehmen für den Kauf entscheidet, kann er dies entweder über einen der langjährigen Partner aus der DACH-Region oder eben direkt bei Zoho tun.

Wie sieht Ihre Marktkommunikation aus? Wo liegt der Fokus?

Wir mögen kein aufdringliches Marketing oder Vertrieb. Bei unserer Positionierung geht es darum, den Wert eines einfach zu nutzenden und skalierbaren Produkts zu vermitteln. Dieser Ansatz spiegelt sich auch in unserer Kommunikation wider. In Deutschland und Europa führen wir regelmäßig Meetings, Anwenderkonferenzen und Webinare durch, um Unternehmen zu informieren. Diese Events helfen uns, langfristige Beziehungen aufzubauen. Wir haben Kunden, die unsere Produkte seit Jahren nutzen. Sie freuen sich, dass wir das Produkt ständig weiterentwickeln, um immer neue Anforderungen zu erfüllen.

Welche anderen Produkte außer CRM hat Zoho noch im Portfolio?

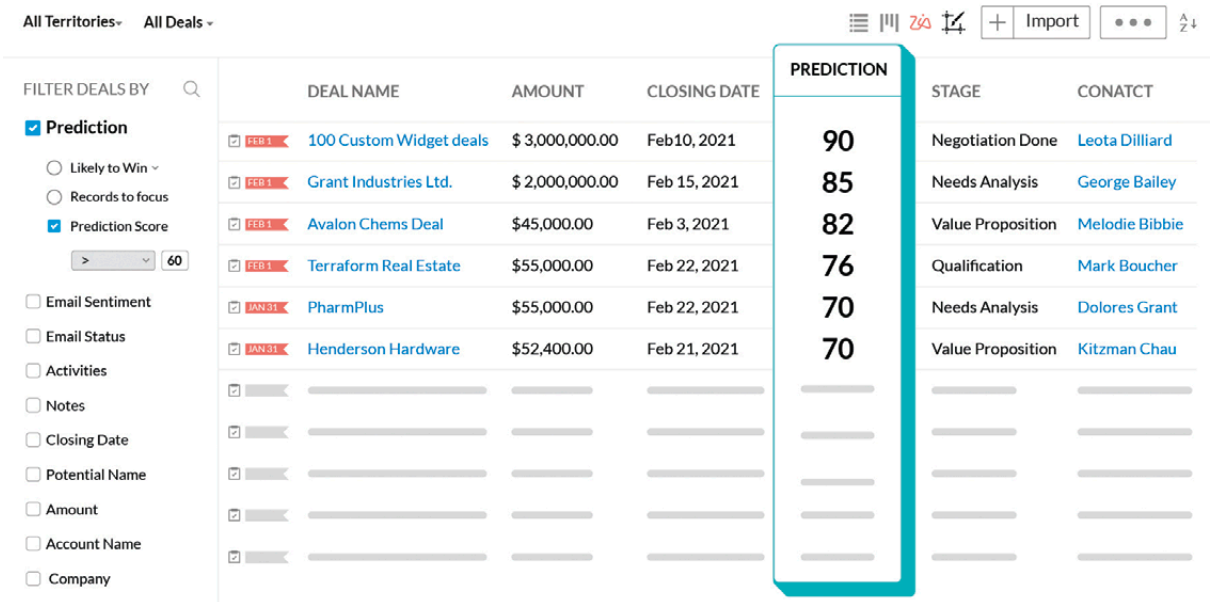
Mittlerweile bieten wir mehr als 55 Anwendungen in fast allen wichtigen Geschäftskategorien an, einschließlich Vertrieb, Marketing, Kundensupport, Project Management, HR, Finanzen sowie Back-Office, und einer Reihe von Produktivitäts- und Kollaborationstools. Alle diese Produkte sind in der DACH-Region verfügbar, werden in EU-Rechenzentren gehostet und werden täglich von Unternehmen genutzt.

Zoho kommuniziert sehr häufig Updates seiner Produkte oder völlig neue Anwendungen. Was ist der Antrieb für diese Schnelllebigkeit?

Wir beobachten den Markt und reagieren sehr schnell auf Veränderungen und neue Anforderungen, um den Anwendern stets die beste Erfahrung zu bieten. Ein Beispiel ist die Kundenerlebnisplattform CRM Plus. Wir haben erkannt, dass sich CRM weiterentwickeln muss, um ein besseres Kundenerlebnis zu bieten, und unsere Lösung dementsprechend erweitert. Die Plattform integriert jetzt Vertriebs-, Marketing- und Supportaktivitäten und ermöglicht so eine koordinierte, kontextbezogene Reaktion auf jeden Lead und jeden Kunden. Der Übergang von Team zu Team ist dadurch völlig nahtlos. Wir wissen außerdem, dass Innovationen mit KI-Anwendungen den Unternehmenserfolg fördern, weswegen wir KI-Technologien eingebettet haben.

Wie kann KI in CRM-Lösungen unterstützen?

Künstliche Intelligenz in CRM-Systemen hat sowohl für Anwender als auch für Kunden Vorteile.



Zohos eigener KI-Assistent Zia unterstützt die Anwender bereits bei vielen Routine-Aufgaben, gibt aber auch Verkaufsprognosen ab. (Quelle: Zoho)

Mitarbeiter sparen sehr viel Zeit beim Aufspüren von Informationen, weil KI die Plattform durchsuchbar macht. So gewinnen sie einen besseren und leichteren Zugang zu Daten und mehr Transparenz. Durch den schnellen Zugriff auf Kundendaten, die Automatisierung des Aufgabenmanagements und die Dateneingabe kann sich das Vertriebsteam auf wichtige Aufgaben konzentrieren. Des Weiteren erstellt unser KI-Assistent Zia auf Wunsch des Nutzers Business-Dashboards, KPI-Berichte oder Präsentationen aus Datensätzen und sogar intelligente Vertriebsprognosen.

Sie meinen, die KI kann Geschäftsabschlüsse vorhersagen?

Ja, mit dem richtigen Datenumfang kann sie das wirklich . In der Zusammenarbeit mit unseren Anwendern haben wir bemerkt, dass Vertriebsabteilungen Probleme mit dem Priorisieren von Leads haben. Gerade, wenn mehrere Geschäfte parallel reinkommen, fällt es Verkaufsteams schwer abzuschätzen, in welches sie am meisten Zeit und Mühe investieren sollten. Unsere selbst entwickelte KI Zia hilft ihnen in diesem Moment mit einer Verkaufsprognose. Sie weist jedem auf dem Tisch liegenden Lead und Geschäft einen Score zu, mit welcher Wahrscheinlichkeit ein Geschäft zustande kommt.

Auf welcher Basis trifft der KI-Assistenz diese Entscheidungen?

Zia basiert auf prädiktiver KI. Das Programm führt eine umfassende Studie der Verkaufsdaten durch, um Muster hinter Gewinnen und Verlusten zu entschlüsseln. Danach kann Zia die Konvertierungschancen jedes Leads und Geschäfts vorhersagen und vergibt Scores. Das Vertriebsteam sieht dann, mit welcher Wahrscheinlichkeit ein Geschäft zu Stande kommt und kann besser Prioritäten setzen.

Bemerkt auch der Kunde die KI in CRM-Systemen?

Ja, denn die Plattform integriert auch den Kundensupport. Zum einen unterstützt KI die Mitarbeiter in den Contact Centern, die Stimmungen und Absichten der Kunden besser zu verstehen. Die Service-Mitarbeiter bekommen konkrete Empfehlungen während der Kommunikation über ein bestimmtes Thema.

Self Service hat für die Kunden außerdem eine große Bedeutung. Sie möchten rund um die Uhr einen Ansprechpartner haben. Durch die Integration von KI entstehen intelligente Chatbots, die auf viele Fragen eine Antwort haben.

Kleinere und mittelständische Unternehmen scheuen sich vielleicht vor dem großen Aufwand, solch einen Bot zu programmieren. Was raten Sie?

Das Erstellen eines Bots ist sehr leicht und auch ohne Programmierkenntnisse möglich. Unser Bot Builder ist sehr intuitiv und völlig kodierungsfrei. Per Drag-and-drop können die Supportabteilungen einfach den Gesprächsverlauf erstellen und müssen dann nur noch die gewünschten Antworten des Bots eingeben. Natürlich gibt es noch andere Varianten. In die Plattform können Anwender auch programmierbare, benutzerdefinierte Bots integrieren. Die Integration von KI sorgt auch hier für Effizienz. Unser neuer NLP-gesteuerter Bot versteht mithilfe der KI-Technologie Zia

gängige Fragen und kann diese durch eine Suche in der Ressourcenbibliothek selbst beantworten. In die Bibliothek können die Firmen auch ein paar Smalltalk-Antworten hinzufügen, so wirkt der Bot sympathischer. Wie bei allen unseren Anwendungen konzentrieren wir uns auf die Bedienerfreundlichkeit, um die Nutzung durch Unternehmen jeder Größe und für jeden Kenntnisstand des Anwenders zu ermöglichen.

Reden Kunden dann bald nur noch mit KI-gestützten Chatbots?

Nein, obwohl KI ein nützliches Tool für die Kundeninteraktion ist, ist der menschliche Kontakt nach wie vor das Maß aller Dinge. Komplexe Anfragen und komplizierte Produkterklärungen müssen nach wie vor durch persönliche Interaktionen gehandhabt werden.

Aber wir können uns dem Fortschritt nicht verschließen. Die Integration von KI macht Prozesse effizienter. Unternehmen sollten jetzt austesten, in welchen Bereichen sie von dieser technologischen Assistenz profitieren möchten. Vorreiter haben immer Vorteile, das haben wir während der Corona-Pandemie gesehen. Diejenigen, die sich schon mit Home Office und cloudbasierten CRM-Systemen beschäftigt hatten, hatten einen klaren Vorsprung. Gleiches gilt für die KI. Unternehmen, die bereits jetzt Erfahrung mit KI sammeln, werden bei neuen Funktionen von ihrem Wissen profitieren.

Was raten Sie den Unternehmen?

Spielen Sie mit KI, implementieren Sie Teile davon, berücksichtigen Sie ihre Funktionalität bei der zukünftigen Planung und Budgetierung. Niemand weiß genau, was die Zukunft bringt, aber Vorbereitung ist das A und O. Erwägen Sie außerdem die Erstellung von Richtlinien für den ethischen Einsatz von KI in Ihrem Unternehmen. Die Regulierungsbehörden können kaum mit dieser sich schnell entwickelnden Technologie Schritt halten. Daher liegt es auch an den Unternehmen, dafür zu sorgen, dass sie angemessen genutzt wird.

Was erwarten Sie für die kommenden Monate? Wie wird sich KI entwickeln?

In diesem Jahr wird KI mehr und mehr zum Mainstream werden. Geräte und Apps werden mit automatisch eingebetteter KI ausgeliefert. KI ist bereits Bestandteil unseres Lebens in Form von Empfehlungen beim Online-Shopping oder von Rechtschreibkorrekturen beim Schreiben einer E-Mail.

Im Bereich Software konzentriert sich die KI-Integration auf das kontextbezogene Verstehen von geschriebener und gesprochener Sprache, auf die schnellere und genauere Berechnung von Daten, auf die Darstellung von Zusammenhängen zwischen Datenpunkten und vieles mehr. KI wird Unternehmensprozesse verbessern und damit an das anknüpfen, was wir in den letzten paar Jahren gesehen haben.

Wie werden diese Entwicklungen unseren Arbeitsalltag beeinflussen?

Die Technologie wird unseren Arbeitsalltag stark beeinflussen. Es gibt unzählige Einsatzbereiche für alle Branchen. Mit einer großen Offenheit, aber auch Respekt vor der Technologie, sollte sich die Gesellschaft an die KI herantasten.

Welches Problem sehen Sie momentan beim Einsatz von KI?

Die Branche hat erkannt, dass Voreingenommenheit auf der Ebene der Datenerfassung und des algorithmischen Designs die KI verändern und ihre Fähigkeit in Frage stellen kann. Die Datenerkenntnisse sind dann nicht objektiv. Um dies zu verbessern, müssen wir nach fehlerhaften Bereichen innerhalb einer Datenstrategie suchen und diese mit so viel Objektivität wie möglich verstärken. Die Integrität der Daten, die für KI-gestützte Erkenntnisse und Analysen verwendet werden, ist entscheidend für die Einhaltung ethischer Standards. Nur dann können Führungskräfte und Organisationen fundierte und ausgewogene Entscheidungen treffen.

Wenn wir von KI-Integration und Automatisierungstechnologien reden, müssen wir auch über die Ängste vor dem Jobverlust der Mitarbeiter reden. Können Sie die Menschen beruhigen?

Die zunehmende Dominanz von Automatisierungstools und KI hat zu einem Anstieg der Ängste um die Arbeitsplatzsicherheit geführt. Die Unternehmen müssen daran arbeiten, diese Bedenken zu zerstreuen. Sie sollten die Mitarbeiter über den Wert der Automatisierung von Prozessen aufklären und ein Umfeld schaffen, in dem Mitarbeiter und Technologie nahtlos Hand in Hand arbeiten, um die Produktivität des Unternehmens zu steigern.

Wie konkret sollen die Unternehmen das anstellen?

Die Führungsebene kann ihrer Belegschaft verdeutlichen, dass KI ein Partner ist, kein Feind. Anwender sollten darüber geschult werden, wie sie das Beste aus der Technologie herausholen können und wie sie ihnen helfen kann, ihre tägliche Arbeit zu bewältigen, vor allem die zeitraubenden und mühsamen Schritte. Dies kann die Angst der Mitarbeiter vor der Automatisierung verringern und zu einer verbesserten Mitarbeitererfahrung führen.

Nimmt KI Jobs weg?

Nein, KI führt zu neuen Jobs und jeder technologische Fortschritt steigert den Wohlstand einer Gesellschaft. In einem Bericht des Weltwirtschaftsforums wird beispielsweise vorhergesagt, dass 65 Prozent der Kinder, die heute die Grundschule besuchen, in noch zu schaffenden Positionen landen werden, in denen Menschen, Maschinen und Algorithmen zusammenarbeiten.

Die Automatisierung ist ein fester Bestandteil der zukünftigen Arbeits-

weise von Unternehmen und wird es auch bleiben. Ihr Potenzial, die Zeit- und Kosteneffizienz zu steigern, könnte zu einer Optimierung der Produktivität in Unternehmen im ganzen Land führen.

Wie gehen die Mitarbeiter diesen Weg mit?

Damit keine Berührungsängste entstehen, sollten die Führungskräfte ihre Belegschaft ausreichend schulen. Investitionen in das Lernen und die Entwicklung der eigenen Mitarbeiter sollten für Unternehmen neben ihren Investitionen in Technologie ein wichtiger Schwerpunkt bleiben. Da die Automatisierung den Firmen sowohl Zeit als auch Geld spart, können sie diese Mittel wieder in die Aus- und Weiterbildung der Teams investieren.

Die Schulungen sollten sich darauf konzentrieren, den Mitarbeitern beizubringen, wie sie die Vorteile der ihnen zur Verfügung stehenden Technologie optimal nutzen können und wie die Automatisierung ihre Aufgaben erleichtert. Die Vermittlung digitaler Kompetenzen kann auch dazu beitragen, die Angst vor der Automatisierung abzubauen, denn viele fürchten sich vor dem Unbekannten. KI muss entmystifiziert werden.

Zum Abschluss noch ein Blick in die Zukunft: Wird Zoho die KI-Integration weiter ausbauen?

Auf jeden Fall. Wir haben die Investitionen in Forschung und Entwicklung für dieses und nächstes Jahr verdoppelt und arbeiten an eigenen generativen KI-Lösungen. Diese zielen darauf ab, die Mitarbeiter im Vertrieb und Kundendienst noch besser zu unterstützen. Unsere generative KI soll ihnen dabei helfen, passende Antworten auf Kundenanfragen zu verfassen. Außerdem könnte die Lösung Details einer Kundenbeziehung für neue Kollegen zusammenfassen, sie kann Mitarbeiter coachen und ihnen helfen, komplexe Ideen und Situationen effektiver zu kommunizieren. Generative KI könnte bald auch konsistente Produktbeschreibungen für den Handel verfassen. Bei all diesen Beispielen geht es nur um Sprache. Wenn man sich visuelle Anwendungsfälle ansieht, erweitern sich die Möglichkeiten noch viel weiter

KI schürt auch Ängste – wie gehen Sie dagegen an/vor?

KI hat die Fähigkeit, den möglichen Wert der menschlichen Arbeit pro Stunde durch ihre Unterstützung um ein Vielfaches zu steigern. Angst ist ein gesunder Mechanismus, der uns dazu anhält, uns so schnell wie möglich an neue Bedingungen anzupassen. Genau dabei hilft CRM den Unternehmen, denn sie können dadurch alle bestehenden Prozesse schnell und mit sofortiger Wirkung anpassen. CRM kann seinen Nutzern helfen, neue Technologien fast in Echtzeit zu erlernen und zu übernehmen.

„Künstliche Intelligenz in CRM-Systemen hat sowohl für Anwender als auch für Kunden Vorteile. Das Vertriebsteam kann sich durch die Automatisierung von Prozessen auf wichtigere Aufgaben konzentrieren. Kunden verbessern das Service-Erlebnis durch intelligente und immer erreichbare Chatbots.“

Sridhar Iyengar, Managing Director bei Zoho Europe

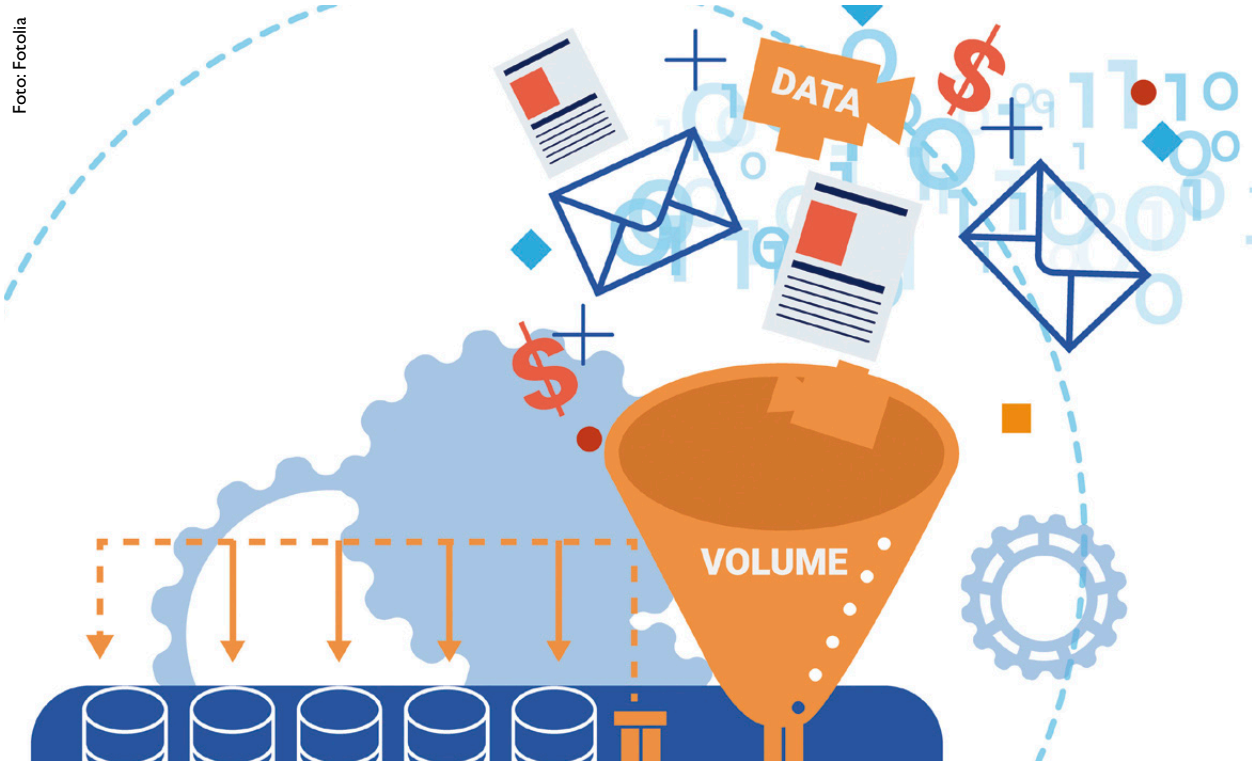
Wo sehen Sie die Grenzen von KI – allgemein, im IT-Bereich und speziell im CRM-Sektor? Hier sind auch ethisch moralische Grenzen gemeint.

KI ist unglaublich leistungsfähig; auch in Bereichen, die sich die meisten Menschen derzeit noch nicht einmal vorstellen können. In den letzten Jahren hat die KI-Industrie alle Arten von Fähigkeiten entwickelt. Jetzt finden diese Teile zusammen, verbinden sich und sind noch leistungsfähiger. KI ist wie die Buchstaben in einem Alphabet. Und man kann sagen, dass es in der Zukunft nur sehr wenige Dinge geben wird, die man mit diesem Alphabet nicht sagen oder erreichen kann.

Auch, wenn KI die Fähigkeit zur Produktion von Inhalten und zur Interaktion erweitert, hat der Mensch nur ein begrenztes Maß an Aufmerksamkeit und die Fähigkeit, Informationen zu verarbeiten. Wenn KI-basierte Inhalte das Aufmerksamkeitssystem eines Menschen ständig befeuern, wie etwa bei der fortschreitenden „TickTockification“, kann das Dopamin-System im menschlichen Gehirn erschöpft werden und schwere körperliche und geistige Gesundheitsprobleme verursachen. Die Unternehmen müssen die Verantwortung übernehmen und sich intensiv darum kümmern, dass die KI weder ihren Kunden noch anderen Menschen schadet.

Auch das Vertrauen zwischen Menschen wird weiterhin eine wichtige Rolle in den Kundenbeziehungen spielen. Diesen Part wird die KI auf kurze Sicht wahrscheinlich nicht übernehmen können. *we*

Foto: Fotolia



Datenintegration zahlt sich aus

Forrester-Studie zu Celigo zeigt 364 Prozent ROI

Unternehmen nutzen immer häufiger Integrationsplattform-as-a-Service (iPaaS)-Lösungen als Bestandteil ihrer Strategien zur Automatisierung von Geschäftsprozessen. Zurecht, findet Gert-Jan Wijman, Vice President Europe, Middle East and Africa bei der Silicon Valley-Softwareschmiede Celigo. Im Interview erklärt er, warum das so ist, welche Vorteile eine iPaaS-Lösung Unternehmen bietet – und wie eine von Forrester Consulting im Auftrag von Celigo durchgeführte Studie auf einen möglichen Return on Investment (ROI) von 364 Prozent kommt.

Herr Wijman, warum gewinnt iPaaS seit einigen Jahren so massiv an Bedeutung?

Schon vor der Corona-Pandemie haben wir eine zunehmende Nutzung von SaaS-Anwendungen (Software-as-a-Service) und die Verlagerung von Arbeitsabläufen in die Cloud beobachtet. Dies hat sich in den letzten Jahren sogar noch beschleunigt, da die Unternehmen gezwungen waren, viele Abläufe online zu verlagern. Die überstürzte Einführung neuer Anwendungen ohne einen ganzheitlichen Ansatz hat nun dazu geführt, dass viele Unternehmen in Datensilos arbeiten und Daten und Prozesse im gesamten Unternehmen nicht miteinander verbunden sind. Hinzu kommt, dass die IT-Abteilungen überlastet sind und es an qualifizierten IT-Fachkräften mangelt, was das SaaS-Chaos, in dem sich viele Unternehmen befinden, noch weiter verschärft.

iPaaS-Lösungen wurden entwickelt, um Anwendungen im gesamten Unternehmen zu integrieren und viele Daten- und Prozesssilos zu beseitigen. Eine moderne iPaaS-Lösung bietet eine Plattform für Fachanwender zur Automatisierung von Prozessen auf der Grundlage ihres Fachwissens, wodurch wertvolle IT-Ressourcen für strategischere Prozesse freigesetzt werden.

Viele Unternehmen fahren doch ganz gut mit der Integration von SaaS-Anwendungen – braucht man da überhaupt eine komplette Integrationsplattform?

Es reicht nicht aus, Anwendungen einfach nur zu integrieren. Unternehmen müssen die Automatisierung ganzheitlich angehen, wenn sie Silos wirklich beseitigen und einen nahtlosen Datenfluss innerhalb des Unternehmens ermöglichen wollen. Es ist schwierig, Geschäftsprozesse ohne eine Plattform vollständig zu automa-

tisieren. Die Plattform bietet einen zentralen Knotenpunkt und verwaltet alle Daten und Geschäftsprozesse, die für einen reibungslosen Geschäftsablauf erforderlich sind. Ohne eine zentrale Plattform ist es schwierig, die Abläufe zu erweitern.

Bestehende Prozesse werden mit steigender Datenmenge schnell fehleranfällig. Eine zentrale iPaaS-Plattform ermöglicht der IT-Abteilung zudem den Überblick über alle Integrationen im gesamten Unternehmen zu überwachen und bietet so die ganzheitliche Sicht, der für einen reibungslosen Betrieb erforderlich ist.

Was macht denn eine sinnvolle iPaaS-Lösung aus?

Die besten iPaaS-Lösungen verfolgen einen ganzheitlichen, prozesszentrierten Ansatz zur Automatisierung. Das bedeutet, dass die Plattform einerseits über eingebaute Prozesse verfügt, die die Integration erleichtern, andererseits aber auch die Möglichkeit bietet, dass Fachkräfte für diese Prozesse ihren Beitrag leisten können. Durch die Einbeziehung von Business-Experts können Vorgänge effizienter und mit größerer Aussicht auf Erfolg automatisiert werden, da sie am besten wissen, wie diese Vorgänge zu strukturieren sind. Dennoch ist es wichtig, dass die IT-Abteilung den Überblick behält, wie bereits erwähnt. Daher ist eine Plattform, die sowohl IT- als auch Geschäftsanwendern gerecht wird, ideal.

Eine Automatisierungsplattform ist im besten Fall Cloud-native, basiert auf einem Low- oder No-Code-Ansatz, bietet eine Plattform für die IT-Überwachung und umfasst vorgefertigte Geschäftsprozesse zur Beschleunigung der Integration. Dieser Ansatz ermöglicht es den wichtigsten Beteiligten, Integrationen im gesamten Unternehmen selbst zu erstellen, zu pflegen und zu verwalten, während die IT-Abteilung weiterhin alle Daten und Prozesse überwachen und kontrollieren kann. Damit liegt der fachliche Teil der Automatisierung bei denjenigen, die die entsprechende Kompetenz haben, während sich die IT-Abteilung auf anderer Themen fokussieren kann. Ein weiterer Vorteil liegt darin, dass die IT-Abteilung endlich erfährt, wann andere Gruppen Softwarelösungen für bestimmte Probleme einsetzen, und sie einen Überblick über die Daten im gesamten Unternehmen hat, um bessere Analysen und Erkenntnisse zu erhalten.

Sie haben im Oktober eine unabhängige Studie bei Forrester beauftragt, die sich mit den wirtschaftlichen Auswirkungen der Plattformlösung von Celigo beschäftigt. Welchen konkreten Nutzen können sich Unternehmen denn erhoffen?

Anzeige

Ihr Partner für Business Solutions isreport Online und Guides

Kostenloser Newsletter des *is report*:
http://www.isreport.de

Informationsplattform zu:

- Business Intelligence
- Enterprise Resource Planning
- Mobile Lösungen
- Dokumentenmanagement
- Anwendungen mit SAP
- IT-Strategie
- Trends & Analysen
- Cloud Computing

Den *is report* gibt es auch als Online-Magazin!

Einen Return on Investment von 364 Prozent.

Im Rahmen der Studie hat Forrester nicht nur eine umfassende Finanzanalyse erstellt, sondern auch mit unseren Kunden gesprochen und mehrere Interviews mit denjenigen geführt, die die Plattform in der Praxis verwenden. Forrester stellte fest, dass das in der Studie untersuchte Unternehmen innerhalb von drei Jahren Einnahmen in Höhe von 820.000 US-Dollar gegenüber Kosten in Höhe von 176.000 US-Dollar erwirtschaftet, was einen Kapitalwert (NPV oder Net Present Value) von 643.000 US-Dollar und einen Return On Investment von 364 Prozent ergibt.

Wie kommt man auf solch einen Wert?

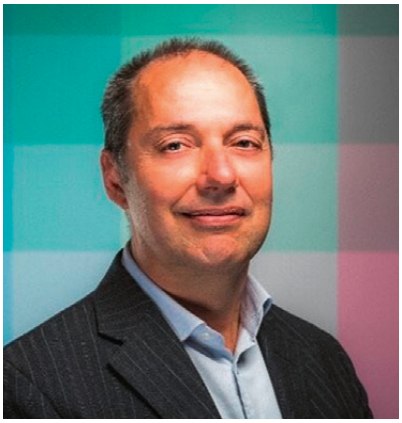
Durch die Investition in die Celigo-Plattform erhielten die befragten Unternehmen Zugang zu einer zentralen Integrations- und Automatisierungslösung mit einer Oberfläche, die sowohl für technische als auch für geschäftliche Nutzer geeignet ist. Zu den wichtigsten Ergebnissen der Investition gehörten eine verbesserte Produktivität der IT- und Geschäftsanwender und eine Verringerung der Fehlerquote. Die Prozesseffizienz führte auch zu einer verbesserten Erfahrung für Endanwender, Kunden und Partner.

Die messbaren Vorteile waren wie folgt:

- Eine Verkürzung der Entwicklungszeiten für Integrationen und Flow-Projekte um bis zu 75 Prozent. Die Low-Code-Umgebung der Celigo-Plattform ermöglicht es den IT-Mitarbeitern, den Zeitaufwand für die Bereitstellung von Integrationen und BPA-Projekten (Business Process Automation) zu reduzieren und die Projekte den Geschäftsanwendern neu zuzuordnen. Dadurch spart das Unternehmen über einen Zeitraum von drei Jahren 463.100 US-Dollar.
- Eine Reduzierung der Kosten für die Behebung von Datenfehlern um 135.500 US-Dollar über einen Zeitraum von drei Jahren. Mit der Einführung der Automatisierung von Geschäftsprozessen und einem zentralen Überblick über den Status aller Integrationen und Abläufe im gesamten Unternehmen mit der Celigo-Plattform konnte das Unternehmen die Zahl der Datenfehler um 50 Prozent senken und die Zeit für die Fehlerbehebung um 90 Prozent reduzieren.
- Mehr als 100 Stunden Zeitersparnis pro Jahr für die von der Prozessautomatisierung mit der Celigo-Plattform betroffenen Endnutzer. Durch die Automatisierung der Arbeitsabläufe der Anwender konnten die Mitarbeiter Zeit einsparen, die sie normalerweise für manuelle, sich wiederholende und datenbasierte Aufgaben aufwenden. Dadurch spart das Unternehmen über drei Jahre hinweg 221.100 US-Dollar.

Zu den Vorteilen, die für das Unternehmen von Nutzen sind, aber in der Studie nicht quantifiziert wurden, gehören:

- Eine verbesserte Sicherheit: Die Celigo-Plattform enthält mehrere integrierte Sicherheitsfunktionen, darunter eine End-to-End-Verschlüsselung, Sorgfaltspflichten gegenüber externen Dienstleistern und eine zuverlässige Infrastruktur, die sensible Daten schützen und potenzielle Bedrohungen verhindern.
- Eine erhöhte Kundenzufriedenheit. Dank größerer Sicherheit und Datentransparenz bietet die Celigo-Plattform den Kunden Zugang zu Informationen, die es ihnen ermöglichen, bessere Entscheidungen zu treffen.
- Unternehmenswachstum. Durch den Einsatz der Celigo-Plattform zur besseren Betreuung interner und externer Kunden können Unternehmen bessere Geschäftsentscheidungen treffen, die das Wachstum fördern.



Gert-Jan Wijman,
Vice President Europe, Middle East and Africa bei Celigo

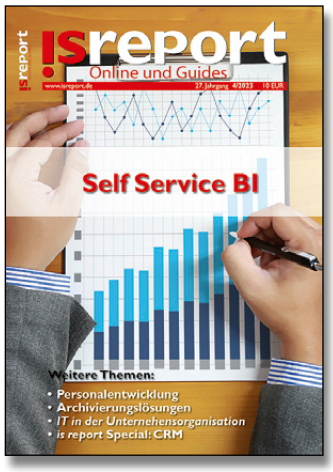
Wie sehen Sie die Situation von iPaaS in Deutschland?

Corona hat viele Unternehmen in Deutschland unter Druck gesetzt. Die aktuellen Energieengpässe erzeugen weitere Schwierigkeiten. Hinzu kommen in vielen Bereichen Logistikprobleme. Denken Sie nur an fehlende Medikamente oder fehlende Fahrzeugteile in der Automobilindustrie. Deswegen glaube ich, dass der Kostendruck bei vielen deutschen Unternehmen derzeit gewaltig ist. Hinzu kommt, dass in vielen Bereichen – nicht zuletzt in der IT – ein Mangel an Mitarbeitern herrscht. Gleichzeitig ist es keine Überraschung, dass die Cloud-Nutzung in Deutschland laut Eurostat in den letzten Jahren zugenommen hat.

Umso wichtiger ist es, Transparenz zu schaffen, Prozesse zu optimieren und kostentreibende Fehlerquellen zu eliminieren. All das ist mit iPaaS-Lösungen und der damit verbundenen Prozessautomatisierung möglich. Und die Ergebnisse sprechen für sich. Automatisierung wird auch in den kommenden Jahren im Mittelpunkt der IT-Diskussionen stehen, da Unternehmen weiterhin versuchen werden, den größtmöglichen Nutzen aus den Anwendungen, in die sie investiert haben, zu ziehen und die Effizienz im gesamten Unternehmen zu steigern. *we*

VORSCHAU

Die nächste Ausgabe des *is report* erscheint am 14.08.2023
– auch als E-Paper (https://www.isreport.de/report-als-e-paper/)
sowie als App für Apple iOS und Google Android.



Geplante Themen:

- Self Service BI
- Personalentwicklung
- Archivierungslösungen
- IT in der Unternehensorganisation

***is report* Special: CRM**

Anzeigenschluss: 28.07.2023

Impressum **27. Jahrgang**

ISSN 1437-7942

is report Online und Guides

V.i.S.d.P.: Wolfgang Weckerlein

verantwortlich für den redaktionellen Teil

Redaktion: Wolfgang Weckerlein (we), Stefan Raupach (sr)

Schlussredaktion: Wolfgang Weckerlein

Autoren dieser Ausgabe:
Michael Schiklang, Wolfgang Weckerlein, Dr. Dietmar Weiß

Verantwortlich für Anzeigen: Stefan Raupach

DTP und Titelgestaltung: Wolfgang Weckerlein

Redaktionsanschrift:
is report Online & Guides
(Raupach & Weckerlein GbR)
Augustenfelder Str. 3
85221 Dachau
Tel.: +49 (0) 89/90 48 62-30
Fax: +49 (0) 89/90 48 62-55
E-Mail: info@isreport.de

Manuskripteinsendungen: Manuskripte werden gerne von der Redaktion angenommen. Sie müssen frei sein von Rechten Dritter. Sollten sie auch an anderer Stelle zur Veröffentlichung oder gewerblichen Nutzung angeboten worden sein, so muss das angegeben werden. Mit der Einsendung von Manuskripten gibt der Verfasser die Zustimmung zum Abdruck. Honorare pauschal oder nach Vereinbarung. Für unverlangt eingesandte Manuskripte wird keine Haftung übernommen.

Urheberrecht: Alle im *is report* erschienenen Beiträge sind urheberrechtlich geschützt. Alle Rechte, auch Übersetzungen und Zweitverwertung, vorbehalten. Reproduktionen, gleich welcher Art, ob Fotokopie, Mikrofilm oder Erfassung in Datenverarbeitungsanlagen, bedürfen einer schriftlichen Genehmigung des Verlags. Aus der Veröffentlichung kann nicht geschlossen werden, dass die beschriebene Lösung oder verwendete Bezeichnung frei von gewerblichen Schutzrechten ist.

Haftung: Für den Fall, dass im *is report* unzutreffende Informationen enthalten sind, kommt eine Haftung nur bei grober Fahrlässigkeit des Verlages oder seiner Mitarbeiter in Betracht.

Anzeigenverkauf:
Stefan Raupach
Tel. +49 (0) 89/90 48 62-30
E-Mail: sRaupach@isreport.de

Es gilt die Anzeigenpreisliste Nr. 27 vom 15. Dezember 2022

Erscheinungsweise: 6 x jährlich

Einzelheft: 10,- EUR (zzgl.Versandkosten)

Abonnement: Der *is report* kann in gedruckter Form abonniert werden.
Abo-Preis 2023: 59,- EUR

Herstellung und Druck:
Silber Druck oHG
Otto-Hahn-Straße 25, 34253 Lohfelden

Verlag und Medieninhaber:
is report Online & Guides
(Raupach & Weckerlein GbR)
Augustenfelder Str. 3
85221 Dachau
Tel.: +49 (0) 89 / 90 48 62-30
Fax: +49 (0) 89 / 90 48 62-55
Internet: www.isreport.de

Inhaber: Stefan Raupach / Wolfgang Weckerlein

© 2023 is report Online & Guides GbR

Ihr Partner für Business Solutions

Informationsplattform zu:

- Business Intelligence
- Enterprise Resource Planning
- Kundenmanagement
- Mobile Lösungen
- Dokumentenmanagement
- Anwendungen mit SAP
- IT-Strategie
- Trends & Analysen
- Cloud Computing

Probe-Abonnement

Mit einem Probe-Abonnement erhalten Sie zwei aufeinander folgende Ausgaben des *is report* kostenfrei zugeschickt. Zusätzlich steht Ihnen natürlich die Online-Präsenz www.isreport.de zur Verfügung. Sie können auf alle hochwertigen Inhalte des Online-Archivs mit allen Fachbeiträgen zugreifen.

Gleich ordern über www.isreport.de

isreport
Online und Guides

!sreport
Online und Guides

Der *is report* ist auch online verfügbar:

- **als App für iOS und Android**
- **am PC browserbasiert**
- **Responsive Design**
- **aktuell & kompetent**
- **jetzt immer und überall lesbar**

Schauen Sie einfach mal rein!

Holen Sie sich die App, oder lesen Sie im Browser auf

online.isreport.de