

Mit Therefore werden Workflows  
im Contract Management einfach,  
transparent und überschaubar.

**Canon Deutschland GmbH**

Drucklösungen und Dokumenten-Management

**Therefore**<sup>™</sup>  
PEOPLE PROCESS INFORMATION

**Canon**

# Mit Therefore wird die Recherche nach Akten bei laufenden Vorgängen überflüssig.

## Überblick

Die Abteilung Contract Management der Canon Deutschland GmbH ist unter anderem zuständig für die Bearbeitung von Rechnungsreklamationen und manuellen Gutschriften. Dieser Prozess wird zwischen Vertragsabteilung und Finanzabteilung abgewickelt. Prüfungen und Freigaben eines solchen Vorgangs erfolgen an verschiedenen Stellen im Unternehmen. Der Umlauf der Dokumente in Papierform benötigte früher zum Teil mehrere Wochen bis zum Abschluss eines solchen Vorgangs. Mit dem digitalen Workflow in Therefore benötigen die Mitarbeiter heute nur wenige Tage, die Prozesskosten sind zudem drastisch gesunken.

### Herausforderung

Die Verfahrensschritte von einer Reklamation und einer möglichen Neuberechnung sind aufgrund der einzuhaltenden Vorschriften bei der Buchführung zahlreich. So wurde vor dem Wechsel zum digitalen Workflow mit Therefore jeder Vorgang zunächst lediglich in einer Datenbank vermerkt und dann in Papierform in eine zentrale Ablage gelegt, aus der die zuständigen Teams die Akten entnahmen. „Dieses Prozedere war aufwendig für uns. Zunächst haben wir den eingereichten Vorgang geprüft und danach einen schriftlichen Antrag auf Basis der vorliegenden Dokumente erstellt. Dann startete das Genehmigungsverfahren. Der komplette Vorgang konnte bis zu einem ganzen Monat dauern“, sagt Torsten Wagner, Leiter Contract Management bei Canon und zuständig für das Vertrags- und Forderungsmanagement.

**„Mit Therefore haben Unternehmen jederzeit den exakten Überblick über alle Dokumente, die sich in einem definierten Workflow befinden.“**

**Marc Trennheuser,**  
Country Solutions Business Manager,  
Canon Deutschland GmbH

Je nach Höhe der Summe sind unterschiedliche Mitarbeiter bis hinauf in die Geschäftsleitung in die Freigaben eingebunden. Erst danach geht der freigegebene Vorgang an das für die Gutschriften zuständige Team im Contract Management zurück. Der gesamte Vorgang wurde dann abschließend gescannt und digitalisiert. Daraufhin konnte die parallel vorgehaltene Sicherheitskopie vernichtet werden. Anschließend wurde die Buchhaltung per E-Mail darüber informiert, dass die Gutschrift gegen die Rechnung gebucht werden darf. „Dieser Ablauf sollte mit Therefore in eine digitale Form gebracht werden, so dass die komplette Akte mit allen Bearbeitungsschritten ab Beginn des Vorgangs in einem digitalen Workflow für alle Bearbeiter verfügbar werden sollte“, sagt Torsten Wagner.

### Lösung

Heute werden nach dem Eingang einer Reklamation alle betreffenden Informationen gesammelt, gegebenenfalls digitalisiert und als einheitlicher Datensatz in Therefore abgelegt. In einem ersten Schritt erhält das Debitorenteam eine E-Mail, die betreffende Rechnung aus dem Mahnlauf zu nehmen. Die zuständigen Sachbearbeiter im Contract Team prüfen alle Angaben auf Vertragsbasis. Danach wird der Vorgang in Therefore angestoßen und die zuständigen Mitarbeiter im Approval-Team erhalten eine E-Mail mit einem Link, der zur Eingabemaske führt. Je nach Höhe der Summe erhalten bestimmte

Manager und Geschäftsführer entsprechend der internen Matrix diesen Vorgang dann zur weiteren Freigabe. Nach dieser erhält die Debitorenabteilung eine entsprechende E-Mail mit einem Therefore-Link und kann das Konto ausgleichen. „Die meisten Vorgänge werden auf diese Weise innerhalb von zwei Tagen bearbeitet. Länger dauert es lediglich, wenn die Summen höher und die Vorgänge komplexer sind“, sagt Torsten Wagner, Leiter Contract Management. „Dies ist ein klassisches Beispiel für die Situation in vielen Unternehmen. Viele unserer Kunden wünschen sich Dokumente in einen digitalen Workflow einzubinden, um lästige papiergebundene Abläufe abzuschaffen. Denn diese steigern das Fehlerrisiko und erhöhen die Prozesskosten drastisch. Wir vertrauen auf Therefore ebenso wie unsere Kunden“, sagt Marc Trennheuser, Country Solutions Business Manager bei Canon Deutschland und verantwortlich für das Geschäft mit Software-Lösungen und Dienstleistungen.



Direkter Zugriff auf Therefore vom Multifunktionssystem aus





Bequemes Arbeiten mit Therefore am Arbeitsplatz

Therefore ist mit einem leistungsfähigen Toolset ausgestattet, das die Anpassung an die jeweiligen Prozesse eines Unternehmens ermöglicht. „Über die entsprechenden Programmierschnittstellen lässt sich Therefore daher auf vielfältige Weise anpassen, auch für das Reporting“, sagt Peter Althun, Business Consultant Post Sales bei Canon Deutschland, der dieses und zahlreiche andere Therefore-Projekte begleitet hat. So hat das Therefore Projektteam bei Canon Deutschland spezielle Reports programmiert, um die Sarbanes-Oxley-Konformität der Gutschriften und Buchungen gegenüber den Wirtschaftsprüfern zu dokumentieren. Einfache Bedienbarkeit wurde auch hier realisiert: Die zuständigen Mitarbeiter im Management müssen lediglich in der Datenbank Buchungen per Mausklick markieren, diese werden dann automatisch und inklusive aller Freigabeschritte in eine PDF-Datei für die Prüfung transferiert. „Mit Therefore müssen Kunden ihre Prozesse nicht ändern, denn Therefore ist modular aufgebaut und leicht anpassbar“, so Peter Althun.

### Nutzen

Was früher einige Wochen in Anspruch nahm, dauert heute wenige Tage. „Wir haben mit Therefore heute eine Schnittstelle für Reklamationen und Gutschriften zwischen Vertragsabteilung und Finanzabteilung realisiert. Damit ist der Workflow für alle äußerst einfach und intuitiv zu handhaben. Die Suche nach Akten entfällt und jeder in

der Prozesskette hat stets einen Überblick über den aktuellen Stand der Dinge“, sagt Marc Trennheuser. Die einfache Bedienbarkeit steht im Vordergrund, da Freigaben möglichst rationell und rasch ablaufen sollen. Die Vertragsabteilung von Canon Deutschland hat damit ihre Auskunftsfähigkeit gegenüber den Kunden ebenso deutlich gesteigert, wie die Prozesskosten gesenkt werden konnten. „Wir haben durch die Nutzung unserer eigenen Software unsere Prozesse erfolgreich optimiert und gleichzeitig die Zufriedenheit unserer Kunden steigern können“, so das Fazit von Marc Trennheuser. Das interne Reporting wurde mit Therefore ebenfalls auf ein neues Niveau gehoben. Anhand von Diagrammen lässt sich auswerten, an welcher Stelle im Prozess wie viele Vorgänge in welcher Zeit bearbeitet werden und wo Verbesserungsbedarf besteht. Die Mitarbeiter der Teams können ihrerseits Kunden am Telefon direkt über den Stand einer Gutschrift informieren. „Wir können damit deutlich zeigen, dass reine Archivlösungen nicht mehr den Anforderungen von Unternehmen entsprechen. Dokumentenmanagement mit Therefore bietet die Möglichkeit, Workflows zu integrieren. Die Archivierung von Dokumenten erfolgt nicht erst am Ende ihres Lebenszyklus, sondern sie sind digital jederzeit für die Bearbeitung verfügbar“, verdeutlicht Peter Althun. Canon Deutschland wird darum zukünftig weitere Workflows mit Therefore abbilden.

„Dokumente zu Reklamationen und auszustellende Gutschriften werden heute nicht mehr in Papierform zwischen den Abteilungen ausgetauscht. Wir bearbeiten sie digital in Therefore, so dass alle Beteiligten bei jedem Vorgang den gleichen Überblick haben. Das spart erhebliche Mengen an Zeit ein. Zudem können wir unseren Kunden am Telefon direkt Auskunft über den Sachstand geben. Unsere Prozesskosten sind drastisch gesunken und wir werden weitere Workflows mit Canon Therefore abbilden.“

Torsten Wagner,  
Leiter Contract Management,  
Canon Deutschland GmbH

**„Therefore ist für jeden  
Mitarbeiter intuitiv zu  
bedienen und hat unsere  
Prozesse erheblich  
beschleunigt.“**

**Torsten Wagner,**  
Leiter Contract Management,  
Canon Deutschland GmbH

**Therefore™**  
PEOPLE PROCESS INFORMATION 

**Canon Europe Ltd**

3 The Square  
Stockley Park  
Uxbridge  
Middlesex  
United Kingdom  
UB11 1ET  
Tel +44 208 588 8000  
Fax +44 208 588 8001  
canon-europe.com

**Canon Deutschland GmbH**

Europark Fichtenhain A10  
47807 Krefeld  
Tel +49 21 51 3 45 0  
Fax +49 21 51 3 45 102  
canon.de

© Canon Deutschland GmbH 2012  
Stand: Juli 2012

**Canon**