

Konsequent papierlos

Die elektronische Rechnungslegung für Telefonieleistungen bei den Basler Versicherungen verschlankt die Prozesse und optimiert die TCO nachhaltig.



Von links: Dr. Manfred Schneider und Jürgen Rohe (Basler Versicherungen), Guido Rabel (Swisscom IT Services).

Alle Mitarbeitenden der Basler Versicherungen in der Schweiz telefonieren mit Swisscom. Ausschlaggebend für die Provider-Wahl der Versicherung war die Möglichkeit, die Rechnungslegung via Swisscom IT Services elektronisch abzuwickeln. Dies hat zahlreiche Vorteile: Viele Prozessschritte, die früher manuell erledigt werden mussten, laufen nun automatisiert. Die digitale Verarbeitung funktioniert zuverlässig und fehlerfrei, und sie erzielt nachhaltige Einsparungen bei den Prozesskosten.

Im Jahr 2008 bot die Telefonielandschaft bei den Basler Versicherungen ein verzettelttes Bild: Für Festnetz, Mobiltelefonie sowie Datenverkehr bestand kein übergreifender Vertrag mit einem Provider. Noch heterogener war der Setup der europaweit tätigen Baloise Group: «Die Ländergesellschaften nutzten Angebote von zehn verschiedenen Providern. Das verursachte unnötige organisatorische und finanzielle Aufwände», berichtet Dr. Manfred Schneider, Leiter Group Procurement, Corporate Center, Baloise. Vereinheitlichung war also das Gebot der Stunde.

Bereits im Jahr 2003 hatte die Baloise E-Procurement zusammen mit elektronischen Rechnungen eingeführt. 2005 dann wurde mittels elektronischer Signatur auf komplett papierlose Rechnungsprozesse umgestellt.

Baloise

Die Basler Versicherungen und ihre Retail-Banktochter, die Baloise Bank SoBa, gehören in der Schweiz zu den führenden Anbietern integrierter Lösungen für Versicherung, Vorsorge und Vermögensbildung. Ihre Kunden sind Privatpersonen ebenso wie KMU. Die Finanzgesellschaft mit Hauptsitz in Basel beschäftigt 3100 Mitarbeitende und erzielte 2009 ein Geschäftsvolumen von 3,9 Milliarden CHF.

«Wir können Prozesse elektronisch abbilden und dadurch interne Kapazitäten besser nutzen.»

Dr. Manfred Schneider, Leiter Group Procurement, Corporate Center, Baloise

«Auf diese Weise konnten wir die Prozesskosten erheblich senken», sagt der damalige Projektleiter Jürgen Rohe, Mitglied der Direktion, Operations & IT, bei der Basler.

Nun schrieb die Versicherung für ihre Telefonie ein Projekt aus mit dem Ziel, für die Niederlassungen in der Schweiz, Deutschland, Luxemburg und Belgien eine One-Provider-Strategie umzusetzen. Es galt, ein Volumen von 8,1 Millionen Mobilgesprächsminuten, 15,4 Millionen Festnetzminuten sowie 640'000 SMS pro Jahr zu bewältigen. Dabei sollten die Kommunikationsvolumen länderübergreifend genutzt werden. Die wichtigste Anforderung war indes die komplett elektronische Rechnungsstellung.

E-Invoicing statt «One Provider»

Das Resultat der Ausschreibung zeigte, dass ein länderübergreifendes Angebot die Gebühren und Betriebskosten tatsächlich deutlich senken würde. «Die Migration wäre allerdings deutlich teurer als veranschlagt ausgefallen. Zudem wären für einzelne Gruppengesellschaften die Kosten sogar gestiegen», musste das Team von Manfred Schneider erkennen.

Unter diesen Vorzeichen setzte die Basler ihre Prioritäten neu. Die Telefonie sollte nur noch auf Ebene Gruppengesellschaft zusammengefasst werden und den Zuschlag derjenige Provider mit der optimalen TCO-Struktur (Total Cost of Ownership) erhalten. Am Muss-Kriterium «E-Invoicing» wurde festgehalten, tiefe Abonnements- und Gebührentarife jedoch dem TCO-Ziel untergeordnet.

Die Lösung

Das beste Angebot für die Schweiz kam von Swisscom, denn sie verfügt über langjährige Erfahrung im E-Invoicing. Die elektronische Rechnungslegung hat enorme Vorteile: Viele manuelle Prozessschritte – vom Versand über das Scannen von Rechnungen bis hin zur Archivierung – entfallen. Die digitale Verarbeitung funktioniert zuverlässig und fehlerfrei und bringt allen Beteiligten nachhaltige Einsparungen.

Zentrale Schnittstelle der E-Invoicing-Services von Swisscom ist der Handelsplatz Conextrade. Über ihn gelangen die elektronischen Rechnungen bereits digital signiert zum Empfänger. Nach einer Initialabstimmung zwischen Rechnungssteller und -empfänger bezüglich der Dokumenteninhalte werden die Rechnungen vollautomatisch erstellt.

Ziel erreicht

E-Invoicing für die grosse Menge an Telefonierechnungen der Baloise erzielt nun entsprechend grosse Prozesskosteneinsparungen, bilanziert Jürgen Rohe: «Der Erfolg des Projekts zeigt uns, dass die konsequente Umsetzung des E-Invoicings der richtige Weg war.» Alle Abrechnungsprozesse wurden elektronisch abgebildet. Das setzte interne Ressourcen frei, die der Basler Einkauf für seine Kernaufgaben nutzen kann.

Diese positiven Erfahrungen mit der Elektronisierung von Prozessen stossen inzwischen sogar Folgeprojekte an. So prüft die Basler derzeit den Einsatz eines europäischen E-Portals mit E-Shop-Funktionen.

Die Vorteile auf einen Blick

- **Ressourcenoptimierung:** Die Automatisierung einst manueller Prozessschritte setzt interne Ressourcen für Kernaufgaben frei
- **Kostenersparnis:** Deutliche Steigerung der Prozesseffizienz und daraus folgend markante Kostensenkung
- **Rechtssicherheit:** Compliance-konforme Lösung inklusive Dokumentation und Auditing
- **Medienbruchfrei:** Sämtliche Prozessschritte der Rechnungsstellung und -verarbeitung erfolgen medienbruchfrei auf elektronischem Weg direkt ins ERP-System
- **State of the Art:** Lösung und Betrieb durch den erfahrenen, verlässlichen Provider Swisscom IT Services

Green ICT Facts

CO₂-Einsparung: 380 kg/Jahr. Die CO₂-Einsparung entspricht dem CO₂-Ausstoss einer Autofahrt über rund 1200 km oder einer Distanz von Zürich bis nach Sizilien. Berechnungsmodell mitentwickelt und verifiziert durch:



Der elektronische Dokumentenaustausch über den Handelsplatz Conextrade von Swisscom IT Services ist rund 80% klimafreundlicher als papiergebundene Transaktionen.

Bei der Basler Versicherung AG können dank der Nutzung von Conextrade rund 50'000 Blatt Papier pro Jahr eingespart werden. Dies entspricht einem Papierstapel von 5 Metern Höhe, der nicht produziert und entsorgt werden muss.