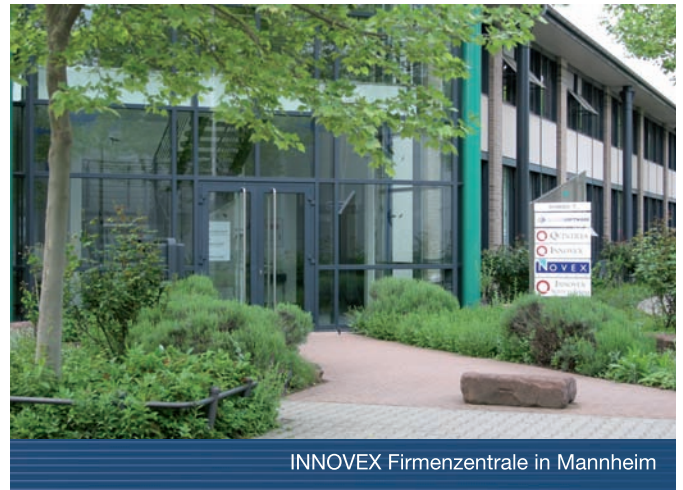


Komplexe Abrechnung im Griff



Bei der Abrechnung der Dienstreisen, Projektkosten und Spesen gilt, was den Pharma-Dienstleister Innovex insgesamt auszeichnet: Flexibilität und Kundenorientierung. Wegen der individuellen Bedingungen für die Kunden war die Verwaltung jedoch komplex und zeitaufwendig. Mithilfe der Reisemanagement-Lösung von HANSALOG hat Innovex den Aufwand deutlich reduziert. Denn: Die Pharmareferenten erfassen die Daten dezentral über ein Web-Tool und die in der Software abgebildeten Prozesse wurden gestrafft. Dienstleistungen für die Pharma-Branche – das ist der Schwerpunkt von Innovex in Mannheim. Das 1.000 Mitarbeiter starke Unternehmen wurde 1979 gegründet und gehört zum amerikanischen Konzern Quintiles Transnational, der sich auf klinische Arzneimittelstudien spezialisiert hat. Die Konzernmutter entwickelt Medikamente bis zur Marktreife. Danach beginnt der Auftrag von Innovex: Die Vermarktung neuer Medikamente nach ihrer Zulassung sowie die vertriebliche Begleitung von Produktneuaufgaben. Zum Beispiel begleitete Innovex den Relaunch von Hexal-Arzneimitteln.



INNOVEX Firmenzentrale in Mannheim

Datenerfassung: Doppelter Aufwand

Jeder Kunde bekommt von Innovex genau die Unterstützung, die sein Produkt braucht. Dienstleistungen sind immer maßgeschneidert. Da die Flexibilität und Kundenorientierung einen Wettbewerbsvorteil für die Innovex-Pharmabereiter darstellen, will das Unternehmen nicht um jeden Preis Standardprozesse für jedes Projekt einführen. Für die Abrechnung der Reisen und Spesen wurde deshalb vor vielen Jahren eine eigene Individual-Software entwickelt. „Die Lösung kam an ihre Grenzen, als der Mitarbeiter, der sie entwickelt hatte, nicht mehr im Unternehmen war, um die Wartung sicherzustellen“, berichtet Knut Wickenhäuser, Leiter der IT-Abteilung bei Innovex. Ihr Nachteil war außerdem, dass die häufig wechselnden Spesensätze immer händisch in der Software angepasst werden mussten. „Der administrative Aufwand bei der Abrechnung war zu groß“, erinnert sich Wickenhäuser. „Die Außendienstmitarbeiter erfassen ihre Spesen auf einem Formular und schicken es in die Zentrale. Dort wurden die Daten in die Software eingegeben. Auch wenn das sehr schnell ging, war es doch eine doppelte Bearbeitung. Unser Ziel war es deshalb, eine Lösung für die Spesenabrechnung zu finden, mit der die Abrechnungsdaten nur noch einmal erfasst und zentral in einer Datenbank abgelegt werden.“

Oberste Priorität: Kundenorientierung

Im Außendienst von Innovex arbeiten 880 Pharmareferenten. Diese bilden je nach Projekt bis zu 200 Mitarbeiter große Sales-Teams, die in der Regel exklusiv für einen Kunden bzw. für ein Produkt arbeiten. Die Rahmenbedingungen werden so gestaltet, wie es die Kunden benötigen. So

gibt es allein bei den Telefonkosten zahlreiche Modelle für die Abrechnung von Dienstgesprächen. Teilweise stellt der Kunde den Anschluss, teilweise bringt Innovex ihn in das Projekt ein. Andere Kunden wiederum vereinbaren eine Kostenpauschale. Ähnlich heterogene Bedingungen gibt es bei der gesamten Büro-Ausstattung und IT-Anbindung. Die Pharmareferenten sind entweder in die Systeme und Reportingstrukturen ihrer Kundenunternehmen oder von Innovex eingebunden. Hinzu kommen dann noch weitere aus der Historie entstandene Einzelbedingungen, die bestimmen, wer was abrechnen kann. Mit der neuen Software sollte die Abrechnung vereinfacht werden.

Deshalb definierte der Bereich Business Development 60 Projekttypen mit jeweils einem einheitlichen Abrechnungsmodell. „So wird ein gewisses Maß an Standardisierung in der Projektabwicklung sichergestellt und dennoch der Vielfalt der Rahmenbedingungen Rechnung getragen“, erklärt Wickenhäuser.

Maßgeschneidertes Web-Tool

Im Auswahlprozess für eine neue Software prüfte die Spesenabteilung mit Unterstützung der IT-Abteilung zunächst Anbieter, die eine Reisekosten- und Spesenabrechnung „out of the box“ anboten. Doch kein Hersteller konnte die Anforderungen erfüllen, die komplexen Beziehungen zwischen Projekten, Mitarbeitern und Projektbedingungen übersichtlich abzubilden. Die Alternative wäre eine Individualprogrammierung gewesen. Davon nahm IT-Leiter Wickenhäuser jedoch wieder Abstand: „Das hätte bedeutet, dass wir die Spesensätze und Steuerrichtlinien selbst hätten einpflegen müssen. Deshalb kam für uns nur ein Spezialist für personalwirtschaftliche Software infrage, der das notwendige Fachwissen in die Lösung einbringt.“ Ein Kompromiss wurde schließlich gefunden. Der HR-Software-Spezialist HANSALOG erweiterte die eigene Lösung für das Reisekostenmanagement um die Anforderungen von Innovex. Am

wichtigsten war es für Innovex, die doppelte Datenerfassung zu vermeiden. Statt separater Excel-Tabellen oder Papierformulare erhielten die Anwender einen Client, damit sie ihre Reisen, Bürokosten und Spesen dezentral an ihren PCs erfassen. Die Clients bereiteten jedoch Sicherheits- und Performance-Probleme, da die Pharmareferenten in ihren Kundenunternehmen ganz unterschiedliche IT-Umgebungen vorfinden. Der Auftrag an HANSALOG lautete deshalb: Entwicklung einer Web-Oberfläche für die Dateneingabe. Im Verlauf der Einführung der ersten Version dieses Tools stellte sich heraus, dass die Bedienung noch zu komplex war. Deshalb ging HANSALOG einen Schritt weiter und entwickelte ein Web-Tool, das leicht bedienbar ist, schnelle Reaktionszeiten bietet, selbsterklärend ist und das die Pharmareferenten unabhängig von der Systemumgebung mit jedem Browser nutzen können.

Konzentration auf das Notwendigste

Das Projektteam um Wickenhäuser entschied, die Rahmenbedingungen jedes Auftrags grundsätzlich nicht in der Software abzubilden. „Das war die wichtigste Erkenntnis im Verlauf der Implementierung, dass es für uns gar nicht sinnvoll ist, die Projektbedingungen in der Software zu verwalten. Zum einen müssten die Bedingungen laufend aktualisiert werden, zum anderen würden bei der Dateneingabe ständig Prüfungen im Hintergrund laufen, was die Anwendung wieder deutlich schwerfälliger und langsamer macht. Stattdessen haben wir heute eine schlanke und damit effiziente Lösung“, erläutert Wickenhäuser. Die neue komfortable Lösung wurde ab August 2006 getestet und Anfang 2007 für die Anwender freigegeben. Der Komfort, den das Web-Tool bietet, gleicht aus, dass die Pharmareferenten bei der Dateneingabe nun mehr gefordert sind. „Die Projektbedingungen mit all den Angaben, wer was im Projekt abrechnen kann, haben wir für die verschiedenen Projekttypen als PDF-Datei im System hinterlegt. Die Pharmareferenten erfassen auf dieser Grundlage ihre Spesen selbst“, erläutert Wickenhäuser.

Intensive Starthilfe für die Anwender

Bei der Einführung des Web-Tools der HANSALOG-Reisekostenabrechnung war dem Projektteam klar, dass es nur sehr eingeschränkt die Möglichkeit gab, Trainingmaßnahmen flächendeckend im Außendienst anzubieten. Die Kosten hierfür wären beträchtlich gewesen. Die Pharmareferenten lernten dennoch schnell, die Software richtig anzuwenden. Etwas mehr Übung brauchte die korrekte Ermittlung der Spesen. Eine Pilotgruppe wurde anfangs intensiv betreut. Einige wenige Projektteams bekamen eine Vor-Ort-Betreuung, auch um eine direkte Resonanz von den Benutzern zu bekommen. Für die Mehrheit der Außendienstmitarbeiter stellte die IT-Abteilung ein Trainingsvideo und eine Anleitung im Internet zur Verfügung. Mitarbeiter mit wenig

Computer-Erfahrung hatten anfangs Schwierigkeiten, sich vom gewohnten Ausfüllen der Formulare auf die Datenerfassung über das Web-Tool umzustellen. Für sie steht zusätzlich auch eine Hotline in der IT-Abteilung bereit, um Fragen sofort zu klären. Außerdem hat ein Anwender die Aufgabe des „Super-Users“ übernommen, um laufend zu prüfen, ob die Lösung gut läuft oder ob etwas geändert werden sollte. Nach fast einem Jahr ist die Akzeptanz für die neue Lösung gut, auch dafür, dass die Mitarbeiter nun eine höhere Verantwortung haben, ihre Spesen korrekt zu ermitteln. Seit der Einführung der HANSALOG-Lösung kommen laufend Neuerungen hinzu, die die Verwaltung weiter vereinfachen. Zum Beispiel werden für die Bewirtungsnachweise keine Formblätter mehr per Hand ausgefüllt, sondern das System erstellt nach dem Erfassen einer Bewirtung einen digitalen Nachweis, den die Anwender nur noch ausdrucken.

Ziel erreicht

„Die Anwendung ist leicht zu verstehen, übersichtlich und schnell. Insgesamt wurden die Abläufe wesentlich schlanker und wir sparen die Doppelerfassung durch die Mitarbeiter und das fünfköpfige Team für die Reisekostenabrechnung“, resümiert Wickenhäuser. Auch klinkt sich die Lösung von Hansalog nahtlos in weitere Anwendungen und in den gesamten Workflow ein. So werden die Personalstammdaten und Projektzuordnungen der Mitarbeiter aus dem HR-System importiert. Die Buchungssätze lassen sich für den Datenexport an die Finanzbuchhaltung aufbereiten. Damit verfügt Innovex über eine Softwarelösung, die für die kommenden Jahre in einem sich ständig verändernden Pharmamarkt die Abläufe für die Spesenabrechnungen sicherstellt.



Knut Wickenhäuser
Head of IT