

CA-LEASING – HIGH TECH ZUM NUTZEN DER KUNDEN

DIE CA-LEASING IST VORREITER IM EINSATZ MODERNSTER SOFTWARETECHNOLOGIE.

Um im wettbewerbsintensiven Leasingumfeld die Marktführerschaft weiter auszubauen, startete die CA-Leasing eine „High Tech Offensive“. Es galt, geeignete Lösungen mit folgenden Zielsetzungen zu finden:

- Qualitativ hochwertiger Kundenservice durch transparente, gesamtheitliche Kundensicht und rasche Abwicklung (speziell im Bereich des Kfz-Leasings)
- Vollelektronische, standortübergreifende Bearbeitung der Leasinganträge ohne Medienbrüche
- Verkürzung der Durchlaufzeiten in der Bearbeitung von Leasinganträgen
- Effizientes Archivierungssystem für spätere Wiederverwendbarkeit aller Unterlagen
- Einsatz am Markt erprobter, führender Technologien.

Die EDV- & Organisationsabteilung des Hauses war gefordert und begann im Sommer 1995 mit der Suche nach geeigneten Lösungen. Sehr bald zeigte sich, daß durch eine Produktkombination aus Image, Archiv- und Workflow-System, unter Integration der CA-leasingspezifischen Applikationen, der größte Nutzen für das Unternehmen erreicht werden kann. Nach eingehenden Marktstudien sowie der Durchführung eines Nutzwertanalyseverfahrens wurde die Entscheidung für die Produktkombination EASY/ WorkFlow® getroffen. Hierbei handelt es sich um die Integration des Archivsystems EASY mit dem Vorgangsbearbeitungssystem CSE/WorkFlow®. Mit der Realisierung wurden die Unternehmen Archiv Austria und CSE Systems beauftragt.

In kurzer Zeit wurde ein Projektteam aus Mitarbeitern der hausinternen Organisationsabteilung von Archiv Austria und CSE Systems gebildet.

IMPLEMENTIERUNGSSCHRITTE:

1. In einer ersten Phase wurden die Ziele für das Projekt festgelegt, danach wurde eine Vorauswahl (Priorisierung) der zur Auswahl stehenden Prozesse durchgeführt. (Auswahl für den Zeitplan)
2. Für das Pilotprojekt, nämlich die Abbildung des Geschäftsprozesses „Eingangsrechnung-KfZ“, wurde der Weg gewählt, den „IST-Ablauf“ zu erfassen und sogleich, unter Beteiligung der betroffenen Mitarbeiter, die „SOLL-Struktur“ des Vorganges zu erarbeiten.

Dabei wurde die vollelektronische Bearbeitung der Eingangsrechnungen, welche durch Scannen digitalisiert und im Archiv abgelegt werden, realisiert. Die in dieser Form abgelegten Dokumente werden gemäß dem CA-leasingspezifischen, vordefinierten „Workflow“ teilautomatisiert, über alle Bearbeitungsaktivitäten vollelektronisch gesteuert. Hierbei erfolgte die Integration mit den im Hause vorhandenen AS 400 Fachapplikationen, welche unter anderem auch die Verbuchung der Rechnung durchführen.

„Eine Beschleunigung von dringenden Geschäftsfällen erforderte die Kommunikation über Telefax-Geräte, ganz zu schweigen von den unzähligen dabei entstandenen Kopien und „Privatablagen“ an jeder Stelle der Bearbeitung, ohne daß ein Zugriff auf die Originaldokumente gewährleistet war,“ sagt Herr Lubusch, EDV & Organisationsleiter der CA-Leasing.

Weitere Vorteile, welche durch den Einsatz von EASY/WorkFlow® realisiert wurden:

- Der Bearbeiter wird automatisch auf das Eintreffen neuer „Arbeit“ auf seinem Bildschirm durch das Blinken seines „vollelektronischen Arbeitskorbes“ aufmerksam gemacht. Die Liegezeit kann

somit um gut 20% verkürzt werden.

- Der Verkauf hat durch den transparenten Zugriff auf alle Dokumente und Daten ein „gesamtheitliches Kundenbild“ und kann in seinen Serviceleistungen noch effizienter agieren und bei einem Verkaufsgepräch sofort auf die spezifischen Bedürfnisse des jeweiligen Kunden eingehen.
- EASY/WorkFlow® unterstützt auch das aktive Erkennen von Kapazitätsengpässen im Ablauf und ermöglicht das Setzen von Präventivmaßnahmen. Somit ist eine gleichmäßige Auslastung der Sachbearbeiter sichergestellt, und Spitzenbelastungen an einzelnen Arbeitsplätzen können reduziert werden.
- Die ersten Ergebnisse des Pilotbetriebes zeigen, daß sich die Transportzeiten durch die vollelektronische Bearbeitung um nahezu 100% reduzieren lassen, und Liegezeiten um 20% reduziert werden können. Die Suchzeiten wurden um 50% reduziert. „Bei einem für das Jahr 1997 flächendeckenden Einsatz für alle Benutzer ergeben sich Einsparungen in zweistelliger Millionenhöhe/Jahr. Die freien Kapazitäten werden ohnehin dringend für die Bewältigung der auf uns neu zukommenden Aufgaben benötigt“, meint Herr Lubusch und ergänzt weiter: „Dies bedeutet einen ROI für die Investitionen in Hard- und Software und Dienstleistungen von unter einem Jahr!“
- Die im Echtbetrieb anfallenden Prozeßdaten und Mengengerüste können für eine später durchzuführende Prozeßkostenrechnung verwendet werden. „Somit ist gewährleistet, daß wir in vollkommener transparenter Form eine ständige und gezielte Optimierung unserer Unternehmensprozesse vorantreiben können“, sagt Hr. Lubusch.

- Durch den Einsatz des Vorgangsteuerungssystems sind alle am Vorgang Beteiligten ständig informiert, in welchem Bereich der Wertschöpfungskette ihre Tätigkeit stattfindet. Damit erhöht sich die Motivation des einzelnen, und dies trägt zum qualitativen Gesamterfolg bei.

Besonderer Wert wird auf die Ausbildung und die Schulung der Mitarbeiter gelegt, um bereits am Beginn ein reibungsloses Arbeiten zu gewährleisten.

TECHNISCHE BETRACHTUNG:

Unter voller Berücksichtigung der CA-Leasing-Richtlinien – Client-Server, Offene Systemumgebung, etc. – wurden mit der EASY/WorkFlow® Lösung auch die vorhandene EDV Infrastruktur in Form der AS 400 Rechnersysteme eingebunden

und somit die Investitionen nicht nur geschützt, sondern qualitativ aufgewertet. Die Kommunikation zwischen EASY/WorkFlow® und der AS 400 basiert auf den Aktivitätenübergängen der Prozesse durch Triggerprogramme (Visual Basic Programm), die über API-Befehle einerseits über die AS 400 PC-Client Emulation (Rumba für NT) mit der AS 400 und andererseits mit dem CSE/WorkFlow®-Server kommunizieren.

Zukünftig gilt es, die Programmentwicklungen (Client/Server Technologie) der CA-Leasing mit dem Produkt EASY/WorkFlow® zu verbinden. Die CA-Leasing, die Leasinggesellschaft der Creditanstalt Bankverein, wurde 1963 gegründet, ist Marktführer in Österreich und gehört zu den Top 20 der europäischen Leasingindustrie.

1995 betrug das konzernweite Neugeschäft 9,3 Milliarden Schilling. Außerhalb Österreichs exi-

stieren Tochterunternehmen in Polen, in der Tschechischen Republik, der Slowakei, in Ungarn, Slowenien, Italien und Deutschland sowie eine Repräsentanz in Kroatien. Die CA-Leasing bietet ihren Kunden die komplette Leasing-Produktpalette: KfZ-Leasing, Mobilienleasing, Immobilienleasing und internationales Leasing. Als Spezialist für ganzheitliche Lösungen ist die CA-Leasing auch in Fragen der Immobilienprojektentwicklung, des Fuhrparkmanagements, des Baumanagements und bei Versicherungsfragen ein kompetenter Partner.

INFORMATIONEN:

CA-Leasing, Hr. Lubusch
CSE Systems, Fr. Runser
Tel: 0043-1-58808-364
Tel: 0043-1-60 205 60
e-mail: caleas@ibm.net
e-mail: siru@csevie.co.at

Zwei Schwerpunkte aus unserem Angebot:

Kostenmanagement

Wenn Sie als Bauherr bei Ihren Projekten große Entscheidungsfreiheit bei bewertbaren Entscheidungsrisiken wünschen, bieten wir mit unseren ganzheitlichen Methoden eine hohe Qualität der Budgettreue.

Abfallwirtschaft

Die Entsorgung von Abfällen wird ein immer größerer Kostenfaktor. Aus der Abfallwirtschaft eine Kreislaufwirtschaft zu machen ist ein weiterer Schwerpunkt unserer Tätigkeit.



ZIVILINGENIEURBÜRO EBNER
Salzburg, Heuberg 149 Tel: 0662-64 05 63