



CASE STUDY



„Eine einfache und effektive Kommunikationsmöglichkeit mit den Kunden ist entscheidend, wenn man einen hervorragenden Kundenservice bieten möchte. GHX eInvoicing hat uns genau dabei unterstützt.“

**Jackie Coles**

*Leiterin des Kundendienstes, Medline Kanada*

## MEDLINE KANADA HEBT KUNDENBEZIEHUNGEN DANK ELEKTRONISCHER RECHNUNGEN AUF EIN NEUES LEVEL

Mit Einführung von GHX eInvoicing hat Medline Kanada das Volumen an Papierrechnungen erheblich reduziert und seinen Rechnungsprozess wesentlich transparenter gestaltet. Die Ergebnisse sprechen für sich: Zahlungen von Kunden erfolgen schneller, monatlich können mehr Forderungen eingezogen werden und die Portokosten wurden um 50 Prozent reduziert. Darüber hinaus müssen sowohl das Unternehmen als auch die Kunden weniger Zeit für die Bearbeitung von Rechnungen aufwenden. Medline hat den Arbeitsaufwand für den Rechnungsversand um 83 Prozent gesenkt und investiert die freigewordene Zeit nun in Aufgaben, die einen echten Mehrwert bringen, allen voran in einen proaktiven Kundenservice.

Uniting the best of healthcare™

# DIE ERGEBNISSE



**Steigerung der Anzahl elektronischer Rechnungen von 21% im gesamten Jahr 2014 auf 56% in den ersten neun Monaten in 2016**



**Reduzierung der mit manuellen Rechnungen verbundenen Aufgaben um 83% (von 15 Stunden auf lediglich 2,5 Stunden pro Woche)**



**Senkung der Portokosten um mehr als 50%**



**Schnellere Begleichung von Rechnungen und mehr Zahlungseingänge**



**Reduzierung des Arbeitsaufwands für die Bearbeitung von Rechnungen, sowohl für Medline als auch für seine Kunden**



**Erhöhte Transparenz in der Rechnungserstellung und -verarbeitung**



**Verbesserte Kommunikation mit Kunden**

## DIE HERAUSFORDERUNG

Der globale Hersteller und Großhändler Medline versorgt die Gesundheitsbranche mit Sanitätsartikeln sowie klinischen Lösungen und unterstützt damit sowohl den klinischen als auch den finanziellen Erfolg seiner Kunden. Dabei setzt das Unternehmen mit Hauptsitz in Mundelein, einem Vorort von Chicago, auf mehr als 1.200 Vertriebsmitarbeiter, die nicht nur über 350.000 medizinische Geräte und Support-Services vertreiben, sondern sich auch um die Anliegen der Kunden kümmern.

In der täglichen Arbeit stellt der manuelle Rechnungsprozess eine große Herausforderung für Medline dar. Weil Hunderte von Kunden ihre Rechnung per Fax, E-Mail oder Post erhalten wollten, verbrachten die Mitarbeiter unnötig viel Zeit mit der Bearbeitung von Papierrechnungen – eine Tatsache, die nicht nur die Kosten und den Abfall in die Höhe trieb, sondern auch höchst unpraktisch für Kreditorenbuchhaltungen der Kunden ist.

Der manuell geprägte Prozess war voller Fallstricke. Bei Rechnungen, die per Fax übertragen wurden, gab es keine Garantie, dass diese auch tatsächlich bei der richtigen Person ankamen. Erschwerend kam hinzu, dass die per Fax zugestellte Rechnung oft unlesbar war. Kam eine per E-Mail übersandte Rechnung als unzustellbar zurück, musste das Medline-Team herausfinden, ob es an einer falschen E-Mail-Adresse lag oder der Kontakt das entsprechende Unternehmen verlassen hatte. Im letzteren Fall musste die Debitorenbuchhaltung dann Zeit aufwenden, um eine neue Kontaktperson ausfindig zu machen. Kamen per Post versandte Rechnungen als unzustellbar zurück, musste Medline zuerst die Adresse der Kunden abklären und korrigieren, bevor Rechnungen erneut verschickt werden konnten.

## Fehlende Transparenz, unsägliche Papierflut

„Es gab so viele Komplikationen. Meine Mitarbeiter waren ständig zwischen Schreibtisch und Faxgerät oder Drucker unterwegs, um Papierrechnungen zu holen, Rechnungen zu faxen und Übertragungsberichte zu kontrollieren“, erzählt Jackie Coles, die den Kundendienst von Medline Kanada leitet: „Danach wurden Kunden angerufen und gefragt, ob sie die Rechnungen per Fax oder E-Mail erhalten haben und ob es Probleme gab. Außerdem war das Versenden von Papierrechnungen eine sehr lästige, administrative Aufgabe, die unsere Empfangssekretärin viel Zeit kostete.“

Die Frage, ob eine Rechnung tatsächlich beim Kunden angekommen ist, war lange Zeit ein Sinnbild für die fehlende Transparenz im gesamten Prozess. Wenn Rechnungen nicht zugestellt werden konnten, löste das bei Medline einen Schneeball-Effekt aus. „Wurden Rechnungen per E-Mail, Post oder Fax verschickt, haben Kunden fehlende Rechnungen oft wochen- oder monatelang nicht gemeldet“, so Coles. „Und wenn sich Kunden nicht gemeldet haben, sind wir

„Wurden Rechnungen per E-Mail, Post oder Fax verschickt, haben Kunden fehlende Rechnungen oft wochen- oder monatelang nicht gemeldet.“

davon ausgegangen, dass alles in Ordnung war - bis wir einen ausstehenden Rechnungsbetrag feststellen und beim Kunden erneut nachhaken mussten.“

Auf Seite der Kunden löste vor allem die Papierflut einen erheblichen Zeit- und Arbeitsaufwand aus. Gingen Rechnungen verloren, musste Medline die Unterlagen manuell herausuchen und Kopien versenden. „An größere Kunden haben wir pro Woche mehr als 30 bis 40 Rechnungen per E-Mail oder Fax verschickt“, erklärt Coles: „Wir sind nur einer von vielen Lieferanten – man muss sich nur mal vorstellen, wie viele Papierrechnungen sie zusätzlich erhalten.“



# DIE LÖSUNG

Im Mai 2016 führte Medline Kanada GHX eInvoicing ein, eine Lösung für die Abwicklung von elektronischen Rechnungen, mit der nicht nur die Kosten und der Zeitaufwand reduziert, sondern auch die Transparenz erhöht werden sollte - sowohl für Medline als auch die Kunden. Medline stellt seine Rechnungen seitdem mittels elektronischen Datenaustausch über die GHX Exchange Services bereit.

Für Kunden ohne EDI-Funktion wurde ebenfalls ein Workaround gefunden. In diesem Fall wandelt GHX eInvoicing die Rechnung in eine PDF-Datei um, die an ein Online-Portal übermittelt wird. Sobald die Rechnung angekommen ist, erhält der Kunde eine E-Mail-Mitteilung, meldet sich im Portal an und lädt die Rechnung herunter. Der große Vorteil: Über das Portal kann Medline nicht nur den Rechnungsstatus einfach und unkompliziert einsehen, sondern auch mit Kunden in Kontakt treten, um Probleme zu lösen.

Medline führte GHX eInvoicing phasenweise ein, beginnend bei den Kunden mit dem größten Rechnungsvolumen. Bereits drei Monate nach der Implementierung nutzten bereits mehr als die Hälfte der Kunden das Portal – eine Erfolgsgeschichte, die Coles der internen Teamarbeit bei Medline und der engen Zusammenarbeit mit Kunden zuschreibt. Viele Kunden hätten die Lösung begeistert aufgenommen, weil sie dadurch ihre Arbeitsabläufe verbessern und Prozesseffizienz erhöhen konnten. „Viele Kunden sind auf uns zugekommen, um uns zu sagen, wie großartig die Lösung ist“, berichtet Coles: „Es ist fantastisch, dieses Feedback zu bekommen und zu hören, wie begeistert unsere Kunden von GHX eInvoicing sind.“

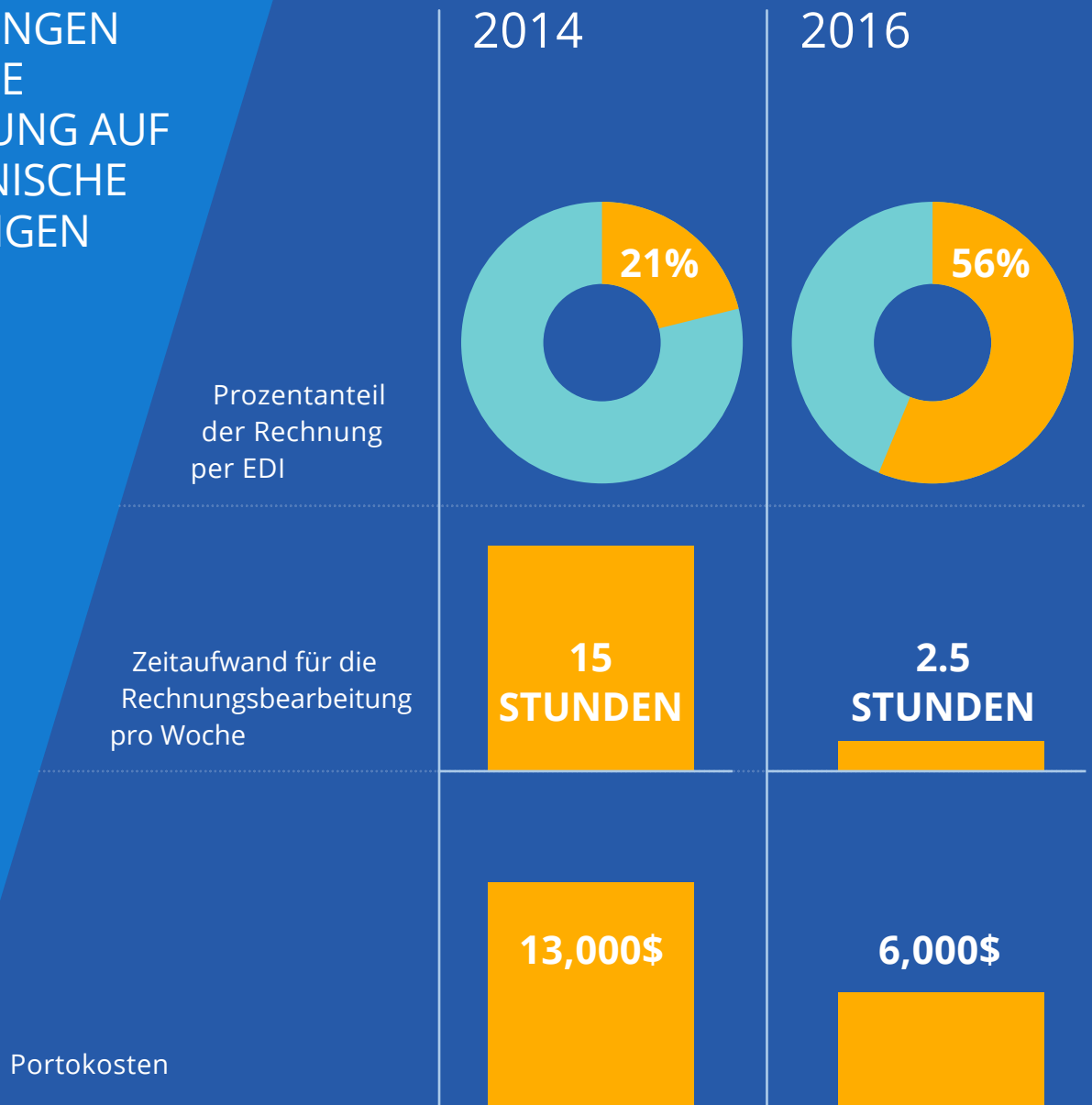
## Geringere Kosten, verbesserte Effizienz

Dank GHX eInvoicing hat Medline die Anzahl der elektronischen Rechnungen von 21 Prozent im gesamten Jahr 2014 auf 56 Prozent in den ersten neun Monaten in 2016 gesteigert – und damit spürbar an Papier, Tinte und Versandkosten gespart. Das Ergebnis: Die Portokosten konnten nach der Umstellung um mehr als die Hälfte gesenkt werden.

Laut Jackie Coles hat GHX eInvoicing den Rechnungsprozess von Medline verschlankt, indem das Volumen von Fax-, Post- und E-Mail-Rechnungen deutlich reduziert wurde. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter verbringen nun erheblich weniger Zeit mit dem Versand von Rechnungen, dem Nachfassen bei Kunden und dem Beantworten von Kundenanfragen aufgrund verlorengangener Rechnungen. Gleichzeitig verbringen auch die Kunden von Medline weniger Zeit mit der Bearbeitung von Papierrechnungen.

„Unsere Empfangssekretärin muss keine Berge von Rechnungen mehr sortieren, frankieren und kuvertieren, sondern kann sich stattdessen auf andere Dinge konzentrieren, beispielsweise verschiedene administrative Aufgaben im Büro zu übernehmen“, berichtet Coles und führt aus: „Unsere Debitorenbuchhaltung hat so viele verschiedene Aufgaben, da hat die Tatsache, dass sie jetzt weniger Zeit mit Kundenanrufen bezüglich unbezahlter oder verlorengangener Rechnungen verbringen muss, riesige Auswirkungen. Und mein Kundenservice-Team verbringt jetzt weniger Zeit am Telefon mit Kunden. Es ist insgesamt ein hervorragender Prozess.“

# EINSPARUNGEN DURCH DIE UMSTELLUNG AUF ELEKTRONISCHE RECHNUNGEN



Die Erfolge lassen sich in Zahlen messen: Früher verbrachte die Empfangssekretärin etwa 15 Stunden pro Woche mit dem Versand von Rechnungen (Rechnungen drucken, falten, kuvertieren, Umschläge zukleben, usw.), jetzt sind es nur noch durchschnittlich 2,5 Stunden pro Woche.

„GHX eInvoicing vereinfacht die Geschäftsbeziehung mit unseren Kunden“, fasst Coles zusammen. „Die Lösung spart viel Arbeit, denn die Rechnungen werden über Nacht hochgeladen. Unsere Kunden werden über das Portal benachrichtigt, sobald eine neue Rechnung eingetroffen ist. Keine aufwendige Suche nach Rechnungen. Keine Papierberge, die durchforstet oder sortiert werden müssen. Auf dem Portal können wir uns mit unseren Kunden ganz einfach austauschen. Alle Beteiligten sparen Zeit – und das wollen wir doch alle.“

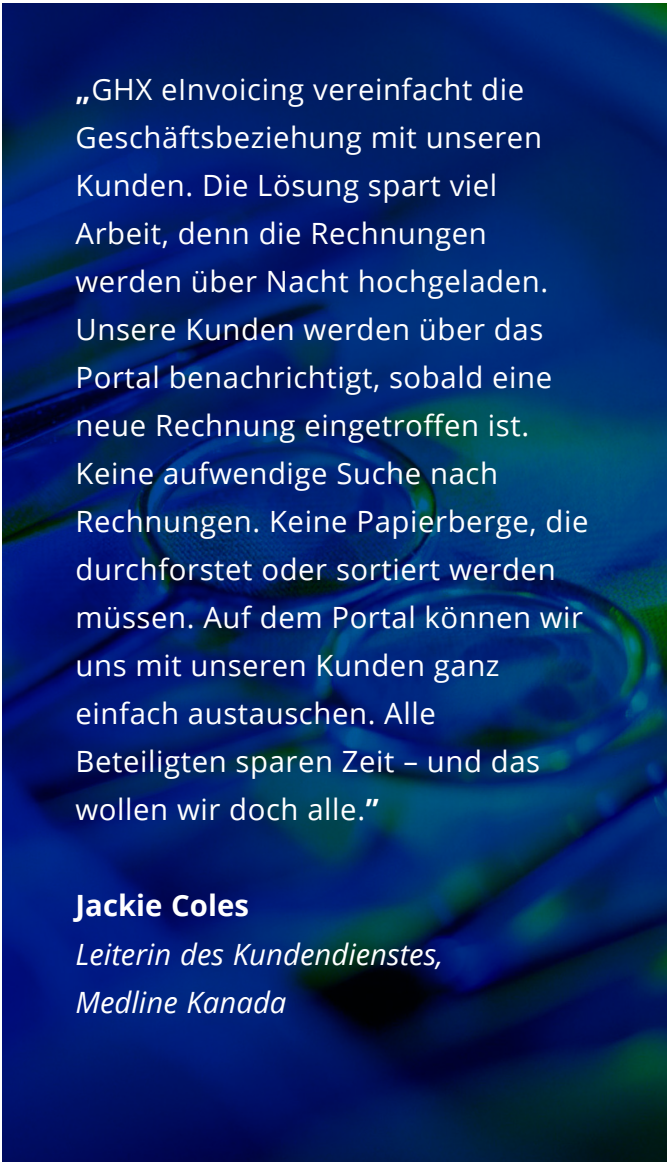
## Schnellere Zahlungen, mehr Transparenz

Darüber hinaus hat GHX eInvoicing bei Medline dazu beigetragen, dass Rechnungen schneller bezahlt werden – ganz zur Freude der Debitorenbuchhaltung. „Die Umstellung auf elektronische Rechnungen hatte einen großen Einfluss auf den Einzug unserer Forderungen“, so Coles. „Einer meiner Mitarbeiter berichtete, dass wir in einem Monat mehr Zahlungen erhalten haben als je zuvor.“

Durch die Umstellung von manuellen Rechnungen auf elektronische Rechnungen über das Online-Portal ist der Rechnungsprozess für Medline und seine Kunden wesentlich transparenter geworden. „Wir wissen jetzt, ob Kunden Rechnungen erhalten oder nicht, und können einfach erkennen, ob Zahlungen ausstehen“, sagt Coles. „Und unsere Kunden wissen, ob sie ihre Rechnungen bezahlt haben oder Zahlungen ausstehen.“

Ein weiterer Vorteil ist die verbesserte Kommunikation, wodurch Probleme mit Produkten und Rechnungen früher gelöst werden können. „Eine einfache und effektive Kommunikationsmöglichkeit mit den Kunden ist entscheidend, wenn man einen hervorragende Kundenservice bieten möchte. GHX eInvoicing hat uns genau dabei unterstützt“, so Coles.

Ihr Fazit: „Die durch die Umstellung auf elektronische Rechnungen gewonnene Zeit kann mein Team für proaktives Denken und Handeln nutzen. Wird ein Problem festgestellt, beispielsweise ein Rückauftrag, können sie sich mit Kunden in Verbindung setzen und das Problem schnell beheben, anstatt darauf zu warten, dass die Kunden uns kontaktieren. Indem wir weniger administrative Aufgaben haben, können wir uns endlich auf das große Ganze konzentrieren.“



„GHX eInvoicing vereinfacht die Geschäftsbeziehung mit unseren Kunden. Die Lösung spart viel Arbeit, denn die Rechnungen werden über Nacht hochgeladen. Unsere Kunden werden über das Portal benachrichtigt, sobald eine neue Rechnung eingetroffen ist. Keine aufwendige Suche nach Rechnungen. Keine Papierberge, die durchforstet oder sortiert werden müssen. Auf dem Portal können wir uns mit unseren Kunden ganz einfach austauschen. Alle Beteiligten sparen Zeit – und das wollen wir doch alle.“

**Jackie Coles**

*Leiterin des Kundendienstes,  
Medline Kanada*

Erfahren Sie mehr über GHX eInvoicing:  
[ghx.com/de/einvoicing](https://ghx.com/de/einvoicing)

