

# Marriott strukturiert wichtige Finanzprozesse um Entwicklung einer skalierbaren globalen Plattform für Marriott



# Papierlose Prozesse. Optimierte Effizienz.



„Wir wollten unsere Kosten kontrollieren, effizienter arbeiten und unseren Mitarbeitern die Möglichkeit geben, mehr Zeit für die Betreuung der Gäste zu haben. Mithilfe von Xerox konnten wir diese Ziele erreichen.“

– Clay Hall, Senior Director  
Information Resources  
Marriott Shared Services

## Hintergrund

Marriott International, Inc. ist eine weltweit führende Hotelkette mit mehr als 3.400 Häusern in 70 Ländern. Einer der Schlüssel zum Erfolg von Marriott ist die unermüdliche Fokussierung auf seine Kernkompetenz: Millionen von Gästen einen erstklassigen Service und einen unvergesslichen Aufenthalt zu bieten.

Um seine Ziele zu erreichen, setzt Marriott unter anderem auf moderne Technologien und Innovationen. Deshalb hat die Hotelgruppe vor ein paar Jahren eine größere Unternehmensinitiative zur Umstrukturierung wichtiger Prozesse gestartet und ihre Finanzorganisation, einschließlich der Kreditorenbuchhaltung und des Reklamationsmanagements, überarbeitet.

## Die Herausforderung

Damals waren die Arbeitsprozesse für zwei Millionen Rechnungen und 700.000 reklamationsbezogene Dokumente pro Jahr zeitaufwändig und papiergebunden.

Aber dies war nicht die einzige Herausforderung. Es gab keinen standardisierten, unternehmensweiten Prozess für die Kreditorenbuchhaltung, da fast jede Marriott-Organisation ihren eigenen Ansatz verfolgte. Dadurch waren im Laufe der Zeit eine Reihe von hauseigenen Imaging-Abteilungen entstanden, was bedeutete, dass sich die Hotelgruppe um einen Geschäftsbereich kümmern musste, der nicht zu ihren Kernkompetenzen gehörte.

Ähnliche Probleme gab es bei den Arbeitsabläufen der Reklamationsabwicklung. Nicht standardisierte Prozesse verursachten Ineffizienzen. Das Potenzial der Automatisierung wurde nicht voll ausgeschöpft. Die Mitarbeiter verbrachten zu viel Zeit mit dem Suchen, Verschicken und Abheften von Dokumenten. Die Aktenschränke und Ablageboxen, die für reklamationsbezogene Dokumente benötigt wurden, nahmen außerdem eine Menge an wertvollem Platz in Anspruch.

Die Verantwortlichen des innovativen Geschäftsbereichs „Information Resource (IR)“ von Marriott stellten fest, dass die dokumentenintensiven Prozesse, die mit der Kreditorenbuchhaltung und der

Reklamationsabwicklung in Verbindung standen, dringend einer Optimierung bedurften. Also begannen sie mit der Suche nach einem bewährten Outsourcing-Partner, der über die notwendigen Fachkenntnisse, Technologien und Ressourcen verfügte und in der Lage war, eine skalierbare Lösung zu erarbeiten, die das globale Wachstum fördern würde.

Zwei weitere wichtige Anforderungen bestanden darin, dass sich die Lösung nahtlos in die neue Enterprise Resource Planning-Software (ERP-Software) einbinden lassen und das neue Shared Services-Finanzmodell der Hotelkette unterstützen sollte.

Nach einer sorgfältigen Überprüfung der Angebote mehrerer führender Anbieter entschieden sich die IR-Verantwortlichen für die Dokumentenmanagementspezialisten von Xerox

## Die Lösung

In enger Zusammenarbeit mit Marriott und seinen internen Geschäftspartnern entwickelten wir effektive Dokumentenmanagementlösungen für das Shared Services-Center von Marriott.

Das erste Projekt konzentrierte sich auf die Kreditorenbuchhaltung. Gemeinsam erarbeiteten wir eine ausgelagerte Lösung für die Poststelle sowie das Imaging und die Inhaltsverwaltung, wobei wir uns unser globales Netzwerk von hochmodernen Shared Service-Centern zunutze machten. Anschließend wurden die Arbeitsabläufe in der Kreditorenbuchhaltung umstrukturiert, um das Potenzial der Automatisierung und die Vorteile von digitalen Dokumenten voll auszuschöpfen.

Nach der Implementierung der Lösung gaben die Immobilienverwalter und die Finanzdirektoren von Marriott einfach die wesentlichen Rechnungsdaten in das ERP-System ein und schickten die papiergebundenen oder digitalen Dokumente zwecks Imaging und Hosting an unsere Service Center. Die Endanwender konnten dann das ERP-System nutzen, um die Dokumente anzuzeigen und die Zahlungen zu veranlassen. Durch die Lösung konnten auch mehrere zeitaufwendige Schritte bei der Kreditorenbuchhaltung, wie beispielsweise die Datenvalidierung und die Ausnahmebehandlung, automatisiert werden.

Die Lösung für die Kreditorenbuchhaltung wurde für 18.000 Endanwender ausgelegt, verfügt aber über jede Menge Kapazität für künftiges Wachstum.

Um den von Marriott verfolgten Ansatz in Bezug auf das **Reklamationsmanagement** zu optimieren, nutzten wir die gleiche Outsourcing-Plattform für die Poststelle, das Imaging und die Inhaltsverwaltung. Anschließend unterstützten wir unseren Kunden bei der Umstrukturierung der mit dem Dokumentenmanagement verbundenen Arbeitsabläufe, um die Prozessgeschwindigkeit zu erhöhen und die Effizienz zu steigern.

Nach Einführung der neuen Lösung schickten die Reklamationsbearbeiter von Marriott sämtliche forderungsbezogenen Dokumente zwecks Imaging in ein digitales Repository-System an unser Benchmark-Service-Center. Xerox Mitarbeiter scannen die Dokumente und legten sie in digitalen Ordnern entsprechend der jeweiligen Forderung ab.

Über das Internet oder das interne System zur Reklamationsbearbeitung konnten die Sachbearbeiter dann schnell auf die Dateien zugreifen, ohne Zeit mit der manuellen Suche, der Ablage und Archivierung oder der Postbearbeitung zu verschwenden.

## Das Ergebnis

Dank der beiden Lösungen konnte Marriott ineffiziente, papiergebundene Arbeitsabläufe in optimierte, papierlose Geschäftsprozesse umwandeln, die den Übergang des Unternehmens zu einem Shared Services-Modell für die unternehmensweite Finanzorganisation ermöglichten.

Durch die Lösung für die Kreditorenbuchhaltung war das Shared Services-Center in der Lage, mehr als elf Millionen Rechnungen und dazugehörige Dokumente pro Jahr zu verwalten. Dadurch wurde die Rechnungsverarbeitungskapazität des Unternehmens quasi vervierfacht. Der optimierte Prozess automatisierte den Datenaustausch und validierte die Indizes in den Systemen für die Kreditorenbuchhaltung und die Reklamationsabwicklung.

Die höhere Effizienz bei der Kreditorenbuchhaltung führte zu einer stärkeren Lieferantenloyalität und verbesserte den Ansatz, den das Unternehmen beim Liquiditäts- und Lieferantenmanagement verfolgte.

Zudem trug der verbesserte Dokumentenzugriff dazu bei, dass sämtliche Anforderungen in Bezug auf Umsatzsteuer- und Verbrauchssteuerprüfungen erfüllt wurden und Marriott somit Geldbußen und sonstige Strafen vermeiden konnte.

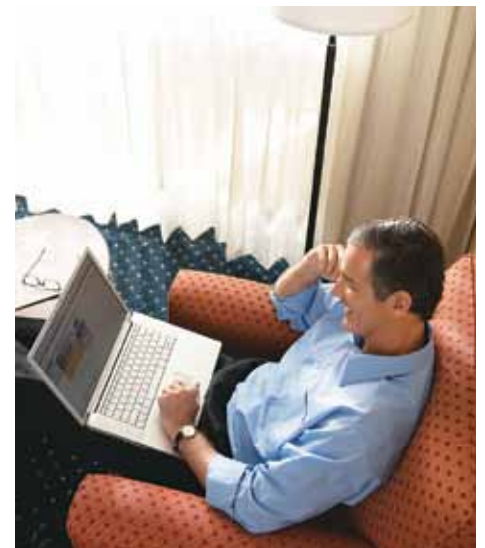
„Wir konnten unsere Arbeits- und Technologiekosten senken und parallel dazu unser Berichtswesen und die Kontrolle über unsere Arbeitsabläufe verbessern. Die Hotelmanager haben nun mehr Zeit, um sich um unsere Gäste zu kümmern“, so Michael Cullen, Senior Vice President der Marriott Business Services, der für die Kreditorenbuchhaltung im Rahmen der Shared Services von Marriott verantwortlich ist.

Durch die Lösung für die Reklamationsabwicklung ist es dem Unternehmen gelungen, die Arbeitsabläufe in Zusammenhang mit der Berufsunfallversicherung und den aus dieser Versicherung entstehenden Ansprüchen deutlich zu verbessern und seinen unternehmensweiten Ansatz in Bezug auf das Risikomanagement auszubauen.

Dank des schnelleren Zugriffs auf die digitalen Dokumente und Dateien konnte Marriott schneller auf Reklamationen reagieren, wodurch die Zufriedenheit von Gästen und Mitarbeitern verbessert wurde. In einigen Fällen konnte das Unternehmen aufgrund der schnellen Reaktionszeit sogar Gerichtsverfahren vermeiden.

Die höhere Verarbeitungsgeschwindigkeit half dem Unternehmen dabei, behördliche Fristen einzuhalten und den Anforderungen von internen und externen Betriebsprüfungen gerecht zu werden. Ein weiterer Vorteil besteht darin, dass mehrere Parteien nun gleichzeitig und nicht wie in der Vergangenheit nur nacheinander auf die relevanten Dokumente zugreifen können, so dass die Bearbeitungszeit von Reklamationsprüfungen um mehrere Wochen verkürzt werden konnte.

Dank der papierlosen Lösung ist es nun nicht mehr erforderlich, die rund 700.000 neuen Dokumente, die pro Jahr in der Reklamationsabwicklung anfallen, im Shared Service-Center manuell abzuheften und zu lagern. So werden nicht nur unzählige Arbeitsstunden, sondern auch wertvoller Büroraum eingespart.



„Wir suchten ein innovatives Unternehmen, das uns dabei helfen konnte, auf dem globalen Markt wettbewerbsfähig zu bleiben und weiter zu expandieren. In Xerox haben wir den richtigen Partner gefunden. Es war vom ersten Tag an eine profitable Geschäftsbeziehung.“

– Jeff Golding, Senior Director  
Information Resources  
Marriott Corporate

# Verbesserte Regelkonformität und höhere Zufriedenheit aller Beteiligten dank papierloser Arbeitsabläufe

„Die Lösung von Xerox hat unsere Reklamationsabwicklung evolutioniert“, so Steve Perroots, Senior Director des Geschäftsbereichs Claims Services bei Marriott. „Unsere Arbeitsabläufe sind tatsächlich papierlos, seit die Bearbeitung des Posteingangs, die umgehende Digitalisierung und die Weiterverarbeitung durch Xerox durchgeführt werden. Diese Lösung ist nicht nur schnell und effizient, sondern auch umweltschonend. Und wir konnten unseren Ansatz in Bezug auf das Risikomanagement verbessern.“

Die beiden Lösungen unterstützen auch die Nachhaltigkeit für die Umwelt, da papiergebundene Prozesse durch digitale, papierlose Arbeitsabläufe ersetzt wurden.

Inspiziert durch den Erfolg der beiden Projekte begannen die IR-Verantwortlichen von Marriott nach weiteren Möglichkeiten zu suchen, wie sie mithilfe unserer Dienstleistungsplattform die Effizienz in anderen Geschäftsfeldern, wie beispielsweise den Bereichen Lohnsummensteuer, Pfändung, Architektur und Bauwesen, verbessern können.

Die vorgenommenen Änderungen waren Teil der Bemühungen, ein Benchmark Shared Services-Center aufzubauen, das das globale Wachstum unterstützen und dem Unternehmen dabei helfen würde, sich auf seine Kernkompetenz zu konzentrieren— Millionen von Gästen auf der ganzen Welt ein außergewöhnliches Erlebnis zu bieten.

## Die Fallstudie im Überblick

### Die Herausforderung

- Ineffiziente, redundante Prozesse für die Kreditorenbuchhaltung und die Reklamationsabwicklung
- Papiergebundene Arbeitsabläufe
- Zeitaufwändige Schreib- und Büroarbeiten hielten die Mitarbeiter von ihren Kernaufgaben ab
- Übergang zu einem Shared Services-Center und Umstellung auf eine neue ERP-Software
- Notwendigkeit zur Optimierung von Prozessen, um die Kernkompetenzen zu stärken und das globale Wachstum zu fördern

### Die Lösung

- Strategische Partnerschaft mit dem Information Resource-Bereich von Marriott
- Eine einzige, skalierbare Dienstleistungsplattform für die wachsenden globalen Anforderungen von Marriott
- Lösungen, die sich auf einfache Weise in die ERP-Systeme und die Systeme zur Reklamationsabwicklung von Marriott integrieren lassen

- Umstrukturierte Arbeitsabläufe auf Basis von digitalen Dokumenten und automatisierten Prozessen
- Auslagerung der Bereiche Postabwicklung, Imaging-Dienste und Inhaltsmanagement mit garantierten Bearbeitungszeiten

### Das Ergebnis

- Automatisierte Arbeitsprozesse für Daten und Informationen; Vervielfachung der Verarbeitungskapazität
- Höhere Effizienz und Produktivität
- Optimierte Kosten, verbessertes Finanzberichtswesen
- Besseres Liquiditäts- und Lieferantenmanagement
- Effektiverer Ansatz in Bezug auf das Risikomanagement, Einhaltung gesetzlicher Vorgaben
- Lieferung gemäß präziser Service Level Agreements
- Höhere Kunden- und Mitarbeiterzufriedenheit
- Bessere Nachhaltigkeit für die Umwelt

**Über Xerox.** Die Xerox Corporation ist ein weltweit führender Anbieter von Serviceleistungen für Geschäftsprozesse, Informationstechnik und Dokumenten-Outsourcing. Durch den Einsatz maßgeschneiderter Services zur optimalen Verwaltung und Abwicklung dokumentenbasierter und dokumentenintensiver Prozesse helfen wir unseren Kunden Kosten zu senken und gleichzeitig die Effizienz der Prozesse zu steigern sowie Wettbewerbsvorteile zu realisieren. Wir machen den Weg frei, damit Sie sich auf das konzentrieren können, was Sie am besten können: Ihr eigentliches Geschäft.

**Nähere Informationen darüber, wie wir Sie unterstützen können, erhalten Sie unter [www.xerox.de/services](http://www.xerox.de/services).**

