

汉高如何改进共享服务中心 整个“订单到现金”流程的 运营效率

借助 AvantGard ,
汉高得以减少逾期应收账款，并集中管理
“订单到现金”业务流程。

背景：

汉高是一家德国公司，由三个独特的业务部门组成，分别为：洗涤剂及家用护理、化妆品/美容用品以及粘合剂技术。这家以制造和技术为主的公司在全球约有52,000 名员工，在美国辛辛那提州和菲律宾马尼拉分别设有共享服务中心，负责管理汉高公司在北美地区的业务活动。汉高在北美地区就拥有约 30,000 家客户。

组织结构：

汉高美国公司初次接触SunGard 是为了寻找一套

汉高美国公司

行业： 制造和粘合剂技术
管理模式： 分散式
所在地： 德国
收入： 北美地区收入达 60 亿美元

解决方案带来的益处：

- 逾期应收账款减少 20%
- 两个月内取得投资回报
- 业务经营实现集中管理
- 工作流程规范有序
- 全职员工人数减少 45%



自动化解决方案，当时汉高采用的是分散式收款管理模式，团队人数超过 70 人。信用管理业务信息存储在 15 个独立的系统中，而且业务流程和信息沟通主要靠人工完成。

问题：

作为一家分支机构众多的跨国公司，汉高发现自己无法按需了解重要信息，难以围绕整个“订单到现金”周期开展现金预测和风险分析。由于信息分布在 15 个各自为政的系统中，因此信用和催收人员对数据和客户的认识并不全面，从而降低了交易处理与结算的效率和准确率。

汉高的信用和催收流程完全靠人工完成，因此发生人为失误的 概率较高，需要为此付出高昂的代

价。此外，人工处理数据不仅枯燥单调，而且需要众多员工专心处理，而这些宝贵时间完全可以用于开展更重要的活动，帮助公司实现目标、提高收益。

“ 在 AvantGard Receivables 解决方案的帮助下，我们得以集中管理信用和催收业务，显著提高了工作效率。 ”

汉高美国公司订单到现金流程财务副总裁
Scott M. Miller

上述因素迫使汉高不得不增派人手来处理日益增加的交易量，否则就不能有效促进公司业务增长。报表则是另一亟需改进的领域，因为汉高员工无法详细或实时查看所需信息，因而无法做出最佳决策并根据需要进行精确预测。

解决方案：

汉高着手寻找自动化解决方案之时，对各家供应商进行了深入分析，包括考察供应商的技术方案是否符合公司的功能需求和现有技术。汉高提出的一些具体要求包括：能够快速部署，不影响正常业务活动；能与汉高 ERP 系统无缝整合；流程自动化处理；实时掌握数据；统一的催收方法；可观的投资回报率以及完善的报表功能。汉高最终选择 SunGard 作为供应商，因为 SunGard 展示了其卓越的实力，能够准确无误地满足汉高在催收方面的全面需求。

SunGard 在全面评估汉高的业务状况后，实施了 AvantGard Receivables，使汉高得以加强

控制能力，以自动化方式管理应收账款，并且在一个集中式存储库中存储和处理数据。AvantGard 解决方案为汉高带来的益处包括：

- 通过自动化和 workflows 整合提高了工作效率
- 提高了整个“订单到现金”流程的数据透明度
- 实现集中化存储与管理数据
- 可通过升级来处理大交易量
- 通过 workflows 控制实现明确分工



成果：

目前，汉高在其共享服务中心内采用了 AvantGard Receivables 解决方案，以求增加现金流并提高整个“订单到现金”流程的运营效率。汉高对实施效果非常满意，不仅解决方案能够迅速地投入运转，而且 SunGard 员工也表现出卓越的专业技能。

汉高目前在应收账款管理方面比以前有了很大的改进，尤其是由于加强了对信用和催收数据的了解和

前景展望：

汉高非常满意实施 AvantGard Receivables 后的效果，因此汉高计划今后几个月内

“ 自动化技术的运用提高了整个 ‘ 订单到现金 ’ 流程的效率，并且提供了重要的跟踪和报表功能，使我们能够更有效地预测并监控财务趋势。 ”

汉高美国公司订单到现金流程财务副总裁
Scott M. Miller

控制， 现金流得到了显著增加。报表是汉高亟待改进的另一方面，凭借 AvantGard，汉高得以运用一流的报表功能，提高公司的预测能力，并且有效开展根本原因分析。

该解决方案的另一大优势是能够提高整个“订单到现金”流程的效率。之所以能够如此，是因为原先靠人工完成的业务流程已转变为自动化处理，而整个企业的协作程度也得以提高，带来了更多益处。如今不同业务部门之间的沟通更加顺畅，因而员工也拥有了更清晰的大局观。



在北美共享服务中心部署 AvantGard Receivables Dashboard，继续加强与SunGard 的合作。汉高还打算近期在欧洲共享服务中心实施 AvantGard Receivables，进一步扩大该解决方案的应用范围。

关于 AVANTGARD RECEIVABLES

AvantGard Receivables 帮助公司管理具有战略意义的大客户，同时管理所有客户的订单周期、信用风险、催收、争议解决、现金应用、关键指标仪表盘和报表。此外，AvantGard Receivables 还为销售人员和客户提供协作式解决方案。

关于 AVANTGARD

SunGard 的 AvantGard 是领先的流动性管理解决方案，为企业、金融机构和公共部门提供服务。AvantGard 帮助首席财务总监和财务人员实时掌控现金流，并增强对资金、应收账款和付款管理的运营控制。该解决方案可以整合数据，使用户能以统一视角洞察现金状况，同时还能通过自动化处理来提高效率，加强贸易伙伴间的协作。详情请访问 www.sungard.com/avantgard。

关于 SUNGARD

SunGard 年收入达 50 亿美元，是全球领先的软件和业务处理解决方案提供商，为金融服务业、高等教育和公共部门提供服务。SunGard 同时帮助各类信息依赖型企业确保其业务的连续性。SunGard 的客户超过 25,000 家，遍及 50 多个国家，其中包括全球 50 家最大的金融服务公司。SunGard 网址：www.sungard.com。

www.sungard.com/avantgard ■ 电子邮件: avantgardinfo@sungard.com

© 2009 SunGard

商标信息：SunGard、SunGard 标识和 AvantGard 为 SunGard Data Systems Inc. 及其子公司在美国和其他国家的商标或注册商标。所有其他商标名均为各自所有者的商标或注册商标。