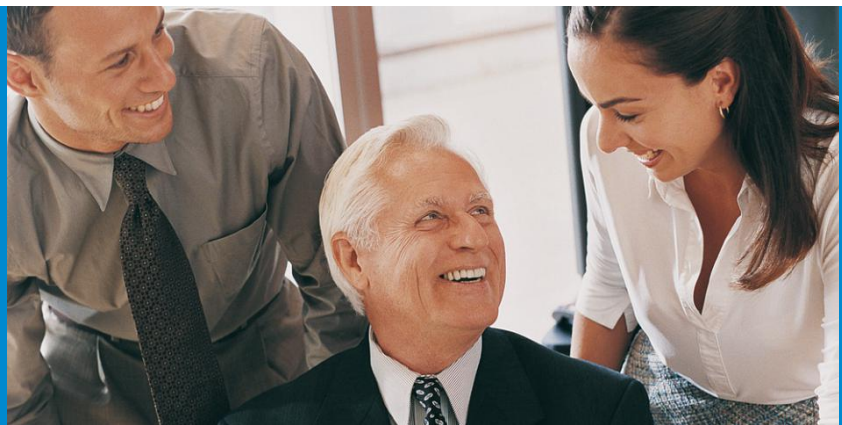


## Unternehmensweiter Einsatz

Solution Info



## Optimaler Informationsfluss und effiziente Prozesse mit DocuWare

DocuWare archiviert unternehmensweit Daten aus unterschiedlichen IT-Systemen rechtssicher in einem zentralen Dokumenten-Pool. Jeder autorisierte Mitarbeiter kann sofort formatunabhängig auf alle Informationen zugreifen - auch über Internet. Integration in Drittanwendungen sowie Systemkonfiguration sind ein Kinderspiel.

### Kurze Prozesse eine Mär?

Heutzutage tauschen Mitarbeiter ständig Daten wie E-Mails, Verträge, Kundenanfragen, Rechnungen und technische Pläne aus. Immer wieder werden neue Dokumente erstellt und aktualisiert. Anfragen etwa von Kunden, Geschäftspartnern und Zulieferern müssen beantwortet werden. Alle berechtigten Mitarbeiter sollen jederzeit sofort auf alle benötigten Schriftstücke zugreifen können.

Die Realität in vielen Unternehmen ist aber, dass Mitarbeiter Informationen suchen und sie in anderen Abteilungen anfordern müssen. Oft warten sie dann Tage auf diese Unterlagen.

Die Folge: Produktivität und Wettbewerbsfähigkeit des Unternehmens leiden.

### Schritte im Schneckentempo

Die Gründe für den schleppenden Informationsaustausch sind vielfältig: Dokumente werden teils von Hand weitergereicht. Mitarbeiter drucken Dokumente, Zeichnungen und elektronische Korrespondenz wie E-Mails und legen diese in Ordnern ab, wo die Inhalte verstauben.

### Vorteile von DocuWare

- Weltweiter Zugriff auf alle Dokumente mit einem Klick
- Sehr einfache Integration in Fremdanwendungen
- Durchgängige Geschäftsprozesse und gesteigerte Produktivität
- Mitarbeitermotivation durch reduzierte Suchaufwände
- Revisions sichere Archivierung
- Reduzierter Platzbedarf

## Informationsinseln ohne Ende

Viele elektronische Lösungen gewährleisten keinen reibungsfreien Informationsfluss. Die Buchhaltungssoftware und die Systeme der Fachabteilungen kommunizieren nicht miteinander. Nicht alle Belege werden revisions- sicher und allen Richtlinien konform archiviert. Mitarbeiter einzelner Abteilungen können nur auf die Daten ihres Fachsystems zugreifen. Keiner hat den Überblick.

Der Kundenservice sieht etwa nicht auf seinem Monitor, ob eine Rechnung schon gestellt wurde. Dem Vertrieb liegen Kundenakten nur unvollständig vor. E-Mails sind in vielen Unternehmen regelrecht Privatbesitz.

## Mit DocuWare Brücken schlagen

Mit DocuWare ist das anders: Autorisierte Mitarbeiter können weltweit über den zentralen Dokumenten-Pool auf alle Dokumente zugreifen. Über zertifizierte Schnittstellen lässt sich DocuWare in Drittsysteme einbinden. Auch sonst ist die Integration einfach - basiert DocuWare doch auf einer offenen SOA-konformen Plattform.

# Prozesse auf dem Prüfstand

## Vertrieb/Kundenservice

Sämtliche von Ihrer ERP-Lösung generierten Dokumente archivieren Mitarbeiter wie Kundenberater in Ordnern, nachdem sie diese gedruckt, fotokopiert, gelocht und abgeheftet haben. Die Kundenkorrespondenz aus E-Mailsystemen wird oft gar nicht strukturiert abgelegt.

Deshalb müssen Service- und Supportmitarbeiter bei Kundenanfragen nach entsprechenden Belegen und E-Mails suchen. Die Recherche im Aktenlager nimmt jedoch häufig Stunden in Anspruch.

Die Folgen: Anfragen lassen sich nicht sofort am Telefon beantworten - die Wettbewerbsfähigkeit leidet.

## Effiziente Geschäftsprozesse

Mit DocuWare legen Sie alle Belege im zentralen Dokumenten-Pool ab. Diese werden automatisch mit Indexbegriffen wie Kundennummer, -name, Adresse und Lieferscheinnummer versehen. Anschließend können weltweit berechnete Mitarbeiter in Sekunden sicher wie aktuell auf diese zugreifen - auch über das Web. Doppelablagen entfallen und kostspielige Suchzeiten reduzieren sich.

Egal, ob Kundenservice, Außendienst, Vertrieb, oder Buchhaltung - alle Abteilungen beantworten Fragen auf der Stelle. Kundenbindung und Wettbewerbsfähigkeit Ihres Unternehmens steigen.

## Rechnungswesen/Controlling

Vom Rechnungseingang bis zur Zahlung vergeht oft soviel Zeit, dass Skontofristen verfallen.

Die Gründe: Die Hauspost ist langsam, oft fehlen in den einzelnen Fachabteilungen Informationen zur Prüfung wie Verträge oder Lieferscheine. Auch die Rechnungsstellung läuft schleppend. Die liquiden Mittel Ihres Unternehmens sinken.

## Rechnungsbearbeitung

Mit DocuWare verkürzen Sie Bearbeitungszeiten von Ein- wie Ausgangsrechnungen. Eingangsrechnungen geben Sie durch elektronische Stempel in Sekunden frei. Rückfragen entfallen, da jede Fachabteilung unternehmensweit alle zur Prüfung notwendigen Dokumente über den zentralen Dokumenten-Pool einsehen und bearbeiten kann. Skontofristen werden gewahrt und Mahngebühren sowie Doppelzahlungen gehören der Vergangenheit an.

Über den zentralen Dokumenten-Pool lassen sich auch Ausgangsrechnungen neben dem herkömmlichen Postversand via Kommunikationssoftware per Fax oder E-Mail verschicken. Ihr Unternehmen spart Zeit und Papier. Zusätzlich haben Sie mit DocuWare automatisch alle Ihre Dokumente revisions-sicher und Compliancekonform archiviert.

## Nutzen mit DocuWare

- Zentraler Dokumenten-Pool für alle Abteilungen, dadurch perfektes Informationsmanagement
- Durchgängige Prozesse dank einfacher Integration von DocuWare in andere IT-Lösungen
- Geringere Recherchezeiten - motivierte Mitarbeiter und größere Produktivität
- Kompetenter und schnellerer Kundenservice, somit bessere Wettbewerbsfähigkeit

## Produktion/Qualitätssicherung

Alle Parameter einer Produktion – das können Messungen, handschriftliche Notizen, Zeichnungen und Verträge sein – werden in einem Aktenlager archiviert. Doch auch bei sorgfältiger Ablage gestaltet sich die spätere Suche beschwerlich.

### Alle Produktparameter im Griff

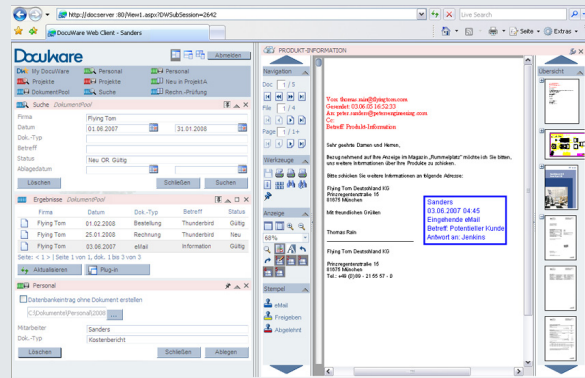
Mit dem zentralen Dokumenten-Pool von DocuWare haben Sie alle Produktionsparameter im Griff. Abteilungsübergreifend können Mitarbeiter - unabhängig, ob in Qualitätssicherung, Einkauf oder Support - im zentralen elektronischen Archiv auf die gesammelte technische Dokumentation zugreifen. Ihr Unternehmen wird dem Produkthaftungsgesetz gerecht und steigert seine Produktivität.

## Unternehmensweit alle Dokumente im Griff

Mit DocuWare und zentralem Dokumenten-Pool haben Sie jederzeit weltweit alle benötigten Dokumente zur Hand. Sie greifen im Außendienst auf jeden Beleg gezielt zu - egal ob Rechnung, Bauplan oder E-Mail. Bei Bedarf bearbeiten Sie archivierte Dokumente oder legen neue ab.

### Zugriff auf alle Dokumente

Ein PC mit gängigem Web-Browser genügt, und Sie können weltweit ohne DocuWare-Client-Installation online auf den zentralen Dokumenten-Pool zugreifen. Sie recherchieren etwa nach Dokumenten Ihres Kunden oder Supportfalls, die zum Beispiel Buchhaltung, Produktion, Qualitätssicherung oder Vertrieb abgelegt haben. Der Viewer zeigt Ihnen sofort formatunabhängig alle benötigten Dateien an - egal ob Office- oder etwa CAD-Dateien. Sie haben so stets aktuelle Daten parat und können Kundenfragen an Ort und Stelle beantworten.



Über einen gängigen Internet-Browser können Sie ganz einfach im zentralen Dokumenten-Pool Informationen wie Rechnungen, Bestellungen und E-Mails suchen und freigeben. Auch das Hochladen neuer Dateien ist problemlos möglich.

### Belege bearbeiten

Bei Bedarf vergrößern Sie im Viewer Dokumentausschnitte oder versehen die Belege online mit Anmerkungen. Auch das elektronische Stempeln eines Belegs ist möglich - ob das Freigeben einer Rechnung oder die Kenntnisnahme einer neuen Arbeitsanweisung. So lassen sich Außendienstmitarbeiter beispielsweise von der zentralen Buchhaltung und Qualitätssicherung in elektronische Workflows einbinden.

### Neue Schriftstücke ablegen

Sie wollen neue Schriftstücke wie Kostenaufstellungen und Reiseberichte ablegen? Laden Sie entsprechende Dateien oder gescannte Dokumente einfach über das Interface des Web Clients in den zentralen Dokumenten-Pool. Dazu geben Sie im vorgesehenen Feld den entsprechenden Pfad mit Dateiname an. Ein Klick genügt und Ihr Schriftstück wird in den zentralen Dokumenten-Pool geladen. Unternehmensweit haben nun alle berechtigten Mitarbeiter Zugriff auf das neu archivierte Dokument. Der Informationsfluss zwischen Zentrale, Niederlassungen und Außendienst läuft dank Enterprise Content Management (ECM) reibungsfrei. Die Produktivität Ihres Unternehmens steigt.

# Die Praxis

Mit DocuWare und zentralem Dokumenten-Pool hat **Thema-Federn** Transparenz in Arbeitsabläufe von Abteilungen wie Produktion, Vertrieb und Buchhaltung gebracht. Der Federspezialist hat mit integriertem Dokumenten-Management seinen Kundenservice erheblich verbessert und Kosten gespart.

Begonnen hat das Zeitalter der elektronischen Dokumentenverwaltung für Thema-Federn mit dem Aufbau eines digitalen Zeichnungsarchivs. Heute enthält der zentrale Dokumenten-Pool knapp 20.000 Zeichnungen. Die Mitarbeiter in der Produktion sparen sich dadurch den Weg in das Lager, um nach den Dokumenten zu suchen. Ein weiterer Vorteil ist, dass papierbasierte Originalzeichnungen nicht mehr beschädigt oder falsch abgelegt werden können. Komplett elektronisch läuft auch im Vertriebsinnendienst die Auftragsabwicklung mittels des integrierten ERP-Systems Bäurer b2industry. Eingangsbelege werden mit Barcode versehen, gescannt und automatisch verschlagwortet. Hierbei wird der Kundenname ergänzt und die Materialsituation über das Warenwirtschaftssystem geprüft. Der Kunde erhält anschließend eine mit einem Liefertermin versehene Auftragsbestätigung. Diese wird vollautomatisch im Archiv abgelegt. Sind die bestellten Teile ausgeliefert, werden von der Buchhaltung parallel Lieferscheine und Rechnungen erstellt. Diese werden ebenfalls im zentralen Dokumenten-Pool archiviert. Für Thema-Federn stellen die durchgängigen Prozesse und der verbesserte Kundenservice einen wichtigen Wettbewerbsvorteil dar.

## Vorteile

- Zentraler Dokumenten-Pool
- Unternehmensweiter Zugriff
- Integration mit Bäurer b2industry und mit Tobit David Connector
- Durchgängige Geschäftsprozesse

## Nutzen

- Wegfall des Papierarchivs
- Zeit- und Kostenersparnis
- Transparente Arbeitsabläufe
- Verbesserter Kundenservice

*„Durch den konsequenten Einsatz eines zentralen Dokumenten-Pools konnten wir den Bestand an Papierordnern auf weniger als eine Handvoll reduzieren. Bei besserem Service sparen wir jährlich über 100.000 Euro an Kosten ein.“*



Markus Ostermann,  
Geschäftsführer und IT-Verantwortlicher,  
Thema-Federn GmbH & Co. KG

**Docuware**

Dieses Dokument finden Sie auch unter

<http://pub.docuware.com/de/unternehmensweiter-einsatz>

Weitere Informationen finden Sie unter [www.docuware.com](http://www.docuware.com)