

case study



Schnelle Reaktion auf Kundenwünsche

Um ihren Kundenservice zu verbessern und interne Prozesse effizienter zu gestalten, hat sich die Langenscheidt Verlagsgruppe für den Einsatz des Dokumentenmanagement-Systems DocuWare entschieden. Zu den Anforderungen bei der Ablösung des bestehenden Systems gehörten die Daten-Migration aus dem existierenden Archiv sowie eine AS/400-Anbindung.

Mit einem breit gefächerten Programmspektrum in den Bereichen Sprachen, Wissen, Reise und Kartographie gehört die Langenscheidt KG weltweit zu den renommiertesten Verlagshäusern. Ein Standbein des Erfolgs ist sicherlich das Qualitätsbewusstsein des traditionsreichen deutschen Familienunternehmens mit Hauptsitz in München.

Anforderungen und Rahmenbedingungen

Bis zum Jahr 1997 wurden die über 1.000 täglich anfallenden Dokumente (Bestellungen, Ausgangsrechnungen und Verträge mit Autoren) bei Langenscheidt in Papierform archiviert. Die wachsenden Papierberge verlängerten die Suche nach benötigten Dokumenten zusehends und machten so einen guten Kundenservice immer schwieriger. Das zunächst eingeführte Dokumentenmanagement-System sorgte zwar zuerst für einen schnellen Zugriff auf benötigte Dokumente, höhere Auskunftsbereitschaft und verkürzte Arbeitswege, war aber nach einigen Jahren den steigenden Ansprüchen nicht mehr gewachsen. Zu den Anforderungen an das neue DMS gehörte deshalb auch die Daten-Migration aus dem bestehenden Archiv. Die revisionssichere Archivierung von Belegen mit Aufbewahrungspflicht war ein weiteres wichtiges Kriterium des Verlags. Das neue System sollte zunächst in der Auftragsabwicklung, in der in einer Citrix-Umgebung mit Oracle-Datenbank und einem Storage Area Network (SAN) auf

Basis von Sun Solaris gearbeitet wird, eingeführt werden. Zu archivieren sind dort Belege aus dem Auftragsverwaltungsprogramm, bei dem es sich um eine AS/400-Software mit Terminal-Emulation auf Windows-Clients handelt. Der Zugriff auf die Dokumente soll auch aus anderen Abteilungen möglich sein.

Die Lösung

Mit Hilfe von DocuWare werden sämtliche Dokumente elektronisch archiviert und in einem gemeinsamen Dokumenten-Pool abgelegt. Dadurch haben Mitarbeiter aller beteiligten Abteilungen unmittelbaren Zugang zu allen benötigten Dokumenten.

Prozessdarstellung

Archivierung

Täglich gelangen etwa 800 Belege aus der Auftragsverwaltung vollautomatisch ins DocuWare-Archiv. 250 Eingangsbelege werden pro Tag mit einem Barcode versehen und ebenfalls automatisch im zentralen Dokumenten-Pool abgelegt. Dabei wird gleichzeitig geprüft, ob zu einem gescannten Beleg auch schon ein Auftrag angelegt worden ist. In der Vertragsabteilung werden am Tag circa zehn neue Verträge mit Autoren gescannt und mit Suchbegriffen versehen; geplant ist, dort ebenfalls den kompletten Bestand einzuscannen.

Beantwortung von Kundenfragen

Bei Anfragen von Kunden können die Dokumente direkt aus der AS/400 - Auftragsverwaltung heraus recherchiert werden.

Fazit

Sämtliche Anforderungen, die an DocuWare gestellt wurden, konnten erfüllt werden: Die Migration der Bestandsdaten wurde durch ein spezielles Übernahmeprogramm reibungslos ermög-



licht. Durch die elektronische Archivierung der Papierdokumente wird der Platzbedarf reduziert und die Belege sind jederzeit ohne Suchaufwand sofort einsehbar. Sämtliche Mitarbeiter der betroffenen Abteilungen haben schnellen, einfachen und sicheren Zugriff auf die Dokumente; Belege können nun revisionssicher archiviert werden.

Die Vorteile

Mit DocuWare werden alle Dokumente in einem gemeinsamen Dokumenten-Pool abgelegt. Der Lagerplatz für Papierbelege, die im Jahr 36 Regalmeter beanspruchen würden, entfällt. Die Belege sind sofort einsehbar und durch die automatische Ablage auf dem neuesten Stand, was den Mitarbeitern Zeit bei der Ablage - ca. 2.700 Stunden pro Jahr - und der Suche benötigter Unterlagen erspart. Sie können Kundenanfragen schneller beantworten und haben somit mehr Zeit für andere Aufgaben. Auch die sofortige Einsicht auf die Dokumente aus der AS/400-Landschaft heraus erleichtert die Arbeit in der Vertragsabteilung enorm. Durch die revisionssichere Archivierung von Belegen ist eine sichere Bereitstellung der geforderten Informationen gewährleistet. So können die Mitarbeiter ihren Kunden einen hochwertigen Kundenservice bieten, der dem traditionellen Qualitätsbewusstsein bei Langenscheidt entspricht.

Die Aufgabe

- Höhere Auskunftsbereitschaft
- Verkürzte Arbeitswege
- Revisions sichere Archivierung
- Daten-Migration aus bestehendem Archiv

Eingesetzte Module

- DocuWare
- ACTIVE IMPORT
- AUTOINDEX
- COLD/READ
- RECOGNITION

Die Vorteile

- Deutliche vereinfachte Auftragsverwaltung
- Verbessertes Vertriebsservice

Für weitere Informationen besuchen Sie uns auf www.docuware.com