

Frank Kauferstein

Case Study



Das Bessere ersetzt das Gute

Leben ist Veränderung. Das gilt auch für das Geschäftsleben – etwa wenn es um die effiziente und kundenfreundliche Gestaltung von Prozessen in einem wettbewerbsorientierten Markt geht. Dass Aufgeschlossenheit gegenüber Innovationen neue Perspektiven eröffnet, zeigt sich am Beispiel des DocuWare-6-Upgrades beim Fachbetrieb für Sanitär, Heizung und Energie Frank Kauferstein.

Den Überblick behalten und zu jedem Zeitpunkt schnell und unkompliziert auf notwendige Informationen zugreifen zu können, ist die Voraussetzung dafür, betriebswirtschaftlich erfolgreich zu agieren. Papierberge und die damit verbundene aufwändige Suche nach wichtigen Dokumenten hingegen verzögern die Entscheidungsfindung und schwächen die Wettbewerbsfähigkeit. Beim Sanitärfachhandel Frank Kauferstein wurden per Briefpost eintreffende Dokumente häufig mehrfach dupliziert und dann als Kopien an verschiedene Unternehmensbereiche verteilt. Umständliche Geschäftsprozesse und ein überbordendes Papierarchiv waren zeitweise das Ergebnis, denn identische Dokumente wurden oftmals in mehreren Ordnern unter teilweise verschiedenen Kriterien abgelegt. „Es wurde zunehmend schwieriger, auf Marktveränderungen, aber auch auf Anfragen von Kunden und Lieferanten schnell zu reagieren“, beschreibt Inhaber Frank Kauferstein die damalige Situation.

Frank Kauferstein, Fachbetrieb für Gebäude- und Energietechnik

Branche:

Handwerk

Standort:

35708 Haiger

Einsatzbereiche:

Buchhaltung, Personalverwaltung, Kundendienst, Auftragsbearbeitung

Dokumentarten:

Eingangsrechnungen, Eingangspost, digitale Dokumente aus ERP-System, E-Mails, technische Zeichnungen, Baupläne, usw.

Anforderungen und Rahmenbedingungen

Mit dem Ziel, das Papieraufkommen drastisch zu reduzieren sollte ein zentraler digitaler Dokumenten-Pool aufgebaut werden. Alle Unternehmensbereiche – im konkreten Fall Vertrieb, Auftragsbearbeitung, Buchhaltung, Personalabteilung und auch der Kundendienst – sollten schnell auf geschäftsrelevante Dokumente in digitaler Form zugreifen können. Von zentraler Bedeutung war deshalb die Kopplung des digitalen Archivs mit dem vorhandenen branchenspezifischen ERP-System Sage HWP Professional. Da auch E-Mails aus der Kommunikation mit Kunden und Lieferanten in die Geschäftsprozesse einfließen, vor es Voraussetzung, ebenfalls den Outlook-Mailserver in die Dokumentenmanagement-Lösung zu integrieren. Das DMS sollte die revisionssichere Archivierung von kaufmännischen Belegen gewährleisten und darüber hinaus mittelfristig die Automatisierung geschäftlicher Abläufe vorantreiben. Auf der Suche nach einer – hinsichtlich seiner Bedienung und Funktionalität – „handwerkgeeigneten“ und investitionssicheren Lösung stießen die Unternehmensverantwortlichen auf DocuWare.

Die Aufgabe

- Abbau des Papierarchivs
- Zentraler Dokumenten-Pool
- Integration in ERP-System Sage HWP Professional
- Integration in Microsoft Outlook

Die Lösung

Mitte 2010 erfolgte die DMS-Implementierung durch den regionalen DocuWare-Partner, der auch die Integration des digitalen Archivs in das Warenwirtschaftssystem und die Outlook-Anbindung durchführte. Originär digitale Dokumente, wie Ausgangsrechnungen oder E-Mails, lassen sich somit direkt in das Archiv transferieren. Für die Digitalisierung der täglich anfallenden Papier- unterlagen wurden mehrere Scanner vom Typ Fujitsu Scansnap S1500 sowie verschiedene Brother Multifunktionsgeräte installiert.

Kaufmännische Belege wie Eingangsrechnungen, aber auch technische Dokumente wie Messprotokolle, Baupläne oder technische Zeichnungen und sonstige Schriftstücke, etwa Personalunterlagen und Verträge, werden abteilungsspezifisch digitalisiert, klassifiziert und archiviert. Der Zugriff auf die digitalen Dokumente erfolgte größtenteils über Windows-Clients, die auf den Arbeitsplatzrechnern der zehn DocuWare-Nutzer installiert waren.

Als im Mai 2013 ein Betriebssystem-Upgrade von 32-Bit Microsoft-Windows 2003 auf 64-Bit Microsoft-Windows 2008 anstand, beschloss Firmenchef Frank Kauferstein, parallel ein – im Rahmen des Wartungsservices kostenfreies – DocuWare-Upgrade auf die aktuelle Version 6 durchzuführen. „Um wettbewerbsfähig zu bleiben, muss die Qualität und Produktivität der Geschäftsprozesse ständig auf den Prüfstand gestellt werden. DocuWare 6 versprach eine Reihe neuer funktionaler Optimierungsmöglichkeiten, die ich unbedingt nutzen wollte“, erklärt Frank Kauferstein seine Entscheidung. Das Upgrade, bei dem DocuWare 6 auf einem neuen Server implementiert wurde, war unproblematisch. Die Datenmigration erfolgte außerhalb der Geschäftszeiten an einem Wochenende. Da DocuWare großen Wert auf eine intuitiv zu bedienende Benutzeroberfläche legt, konnten auch die DocuWare-Nutzer bereits nach einer kurzen Einweisung ihre Arbeit wieder aufnehmen.

Eingesetzte Module

- Active Import
- Recognition
- Intelligent Indexing
- DocuWare Mobile
- Smart Connect (geplant)

Die Vorteile

Aufgrund der sukzessiven Digitalisierung aller wichtigen Geschäftsprozesse konnte nach Angaben von Frank Käuferstein das Papieraufkommen mit Einführung des DMS halbiert werden. Dokumente aus unterschiedlichen Quellen werden jetzt zentral zusammengeführt und projektbezogen verwaltet. Durch das DocuWare-6-Upgrade wurde die Produktivität vieler Prozesse zudem weiter gesteigert. Ein Grund dafür ist unter anderem auf die vollständig webbasierte Arbeitsweise; die bislang eingesetzten Windows-Clients wurden abgeschafft.

Im Rahmen der Eingangsrechnungsbearbeitung werden beispielsweise Belege nach dem Digitalisieren in einen Eingangskorb geschoben. Über einen einfachen Browser-Link kann der verantwortliche Sachbearbeiter sich alle offenen Eingangsrechnungen anzeigen lassen und anschließend bearbeiten. Jeder einzelne Bearbeitungsschritt des Workflows (Erfassung, Freigabe, Buchung der Rechnung, Zahlungsanweisung, etc.) wird über digitale Stempel bestätigt, so dass der Bearbeitungsweg und -status transparent ist. Ein Vorteil ist auch, dass sich der Wartungsaufwand an den Clients spürbar reduziert hat, darüber hinaus wird der Zugriff von mobilen Endgeräten auf das Archiv vereinfacht. Eine deutliche Produktivitätssteigerung bietet der in DocuWare 6 erstmals unterstützte Intelligent Indexing Service. Ohne zeitintensive Konfiguration lernt dieser Webdienst selbständig während der der Dokumentablage und nutzt bereits Gelerntes für die Automatisierung der folgenden Ablagevorgänge. „Besonders Unternehmen wie wir, die eher kleine Mengen an verschiedenartigen Dokumenten – bei uns sind es etwa 200 pro Tag – verarbeiten, profitieren von dieser innovativen Neuheit“, hebt Frank Käuferstein hervor.

Die Vorteile

- Keine redundanten Ablagen
- Schnelle Recherchen
- Beschleunigte Arbeitsabläufe
- Fernzugriff auf Kundendokumente
- Verbessertes Kundenservice



Fazit

„Nicht nur für Großkonzerne, auch für Handwerksbetriebe bedeutet Stillstand Rückschritt. Mit dem Upgrade auf DocuWare 6 bleiben wir Up to date und halten uns vielfältige Optionen für die stetige Weiterentwicklung unserer Geschäftsaktivitäten offen“, resümiert Frank Kauferstein. Ideen, wie sich interne Prozesse noch produktiver und das Verhältnis zu Kunden und Lieferanten noch serviceorientierter gestalten lässt, hat Kaufering mehr als genug. So könnte beispielsweise der Einsatz des DocuWare-Moduls Smart Connect den Datenaustausch zwischen Sage HWP Professional und DocuWare noch einfacher und die Datenerfassung noch effizienter gestalten. Mit nur einem Klick lassen sich damit archivierte Dokumente über einen integrierten Button aus der ERP-Bedienoberfläche heraus aufrufen. Im Demo-Betrieb konnte Smart Connect bereits die User begeistern, eine Anschaffung des Moduls ist zeitnah geplant. Eine wichtige Rolle im Tagesgeschäft spielt seit einigen Monaten die Ausrüstung der Monteure mit mobilen Endgeräten. „Dadurch haben diese beim Kunden oder auf Baustellen jederzeit Zugriff auf technische Anlagedaten und frühere Messprotokolle“, erläutert Firmenchef Kauferstein. „Zudem können Auftragsberichte, Materialaufmaße usw. direkt am Tablet digital bearbeitet werden. Bereits nach kurzer Zeit hat dieses Maßnahmenpaket sowohl die Qualität als auch die Geschwindigkeit der Prozesse im Kundendienst noch einmal deutlich verbessert.“



„In den ersten drei Jahren haben wir unser Papieraufkommen bereits um 50 Prozent reduziert; die Ablage von Dokumentenkopien in verschiedenen Abteilungen gehört der Vergangenheit an. Und durch mehr Transparenz in unseren internen Prozesse sind wir wettbewerbsfähiger geworden.“

Frank Kauferstein, Inhaber und Geschäftsführer, Frank Kauferstein Fachbetrieb für Gebäude- und Energietechnik, Haiger



tutum GmbH
Emilienstraße 9
90489 Nürnberg

+49(0)911 235557 0
post@tutum.de
<http://www.tutum.de>

Dieses Dokument finden Sie auch unter:

<http://pub.docuware.com/de/frank-kauferstein?company=130540&l=b>