



BUTEC GmbH

Wissenspool für Berater

Neueste gesetzliche Richtlinien mit der langjährigen Erfahrung hochqualifizierter Spezialisten kundenspezifisch zu vereinen – darin liegt das Erfolgsrezept technischer Beratertätigkeit. Ein auf DocuWare basierender Wissenspool steigert die Informationsqualität des Datenarchivs und die Arbeitseffizienz der BUTEC-Unternehmensberater. Kunden erhalten dadurch einen besseren Service.

Ausgangssituation

Die 1995 gegründete BUTEC GmbH hat sich zu den führenden Beratungshäusern für die Segmente Umweltschutz, Qualitätsmanagement und Arbeitssicherheit entwickelt. Zum Leistungsangebot gehören unter anderem die Unterstützung bei der Umsetzung gesetzlicher Auflagen und die Übernahme von Beauftragertätigkeiten, etwa als Fachkräfte für Arbeitssicherheit. „Nicht Konzepte von der Stange, sondern eine auf individuelle Kundenwünsche abgestimmte Beratung steht bei uns im Vordergrund“, charakterisiert Geschäftsführer Dr. Thorsten Heinze die Philosophie seines Unternehmens. BUTEC betreut europaweit Kun-

den aller Unternehmensgrößen sowohl aus dem produzierenden Gewerbe als auch aus dem Dienstleistungssektor.

Anforderungen und Rahmenbedingungen

Vorbereiten, organisieren und koordinieren sind Aufgaben, die täglich – beispielsweise bei der Abwicklung emissionschutz- oder abfallrechtlicher Genehmigungsverfahren – höchste Anforderungen an die internen Organisationsstrukturen des Beratungshauses stellen. „Insbesondere die Korrespondenz mit Behörden erfordert die effiziente Verwaltung papierbasierter Dokumente“, erläutert Dr. Heinze. Eine

BUTEC Büro für Umwelt- und Technologieberatung GmbH

Branche:
Dienstleistungen (Beratung)

Standort:
37120 Bovenden

Einsatzbereiche:
Rechnungswesen, Kundendienst, Personalabteilung, Projektmanagement

Dokumentarten:
Personalakten, Miet- und Kfz-Verträge, buchhalterische Dokumente, Korrespondenz

stetig steigende Anzahl an Kunden erzeugte schon Ende der 90er Jahre riesige Aktenberge. Eine weitere Ursache dafür war aber auch der Trend hin zur Dauerbetreuung der Kunden.

Aufwändige Suchvorgänge im Papierarchiv behinderten die Arbeit der Berater zunehmend. Auch zentrale Ablagen konnten Doppelablagen und kontinuierlich steigende Recherchezeiten nicht verhindern. Abhilfe versprach letztendlich die Implementierung eines Dokumentenmanagement-Systems (DMS). Heinzes Anspruch war, das DMS als flexibles Wissensarchiv zu implementieren. „Die meisten handelsüblichen Systeme sind jedoch für die Verwaltung weitgehend standardisierter Dokumente wie Rechnungen, Lieferscheine usw. konzipiert“, klagt der promovierte Chemiker und passionierte EDV-Spezialist. Kriterien für DocuWare waren ein hohes Maß an Offenheit, um Anpassungen in den Archivstrukturen selbstständig durchführen zu können, eine einfache Administrierbarkeit und eine Volltextsuche.

Die Lösung

In 2003 wurde DocuWare implementiert. Eingerichtet wurden neben unternehmensinternen Ordnern, in denen etwa Personalakten, Miet- und Kfz-Verträge sowie buchhalterische Dokumente archiviert werden, eine Reihe kundenspezifischer Archive und der Zentralordner Wissen & Recht. Die im Dokumenten-Pool gespeicherten Unterlagen lassen sich anhand einer von Heinz definierten, recht einfachen Matrixstruktur einordnen.

„Wir haben auf der einen Seite verschiedene Dokumententypen definiert, etwa Dokumente mit nachweisendem Charakter, Informationsmaterial, Korrespondenzen und Berichte – andererseits haben wir Dokumentenarten festgelegt, etwa Genehmigungen, Rechnungen und

Verträge“, beschreibt der IT-Spezialist das Grundkonzept. Mit nur zwei Feldern in der Suchmaske können auf diese Weise Dokumente so weit eingegrenzt werden, das sich in einer Suchliste das betreffende Schriftstück schnell identifizieren lässt.

Heute ist das elektronische Archiv für die zehn Mitarbeiter in vielerlei Hinsicht unentbehrlich geworden. Von Anfang an wurden alle elektronisch neu erstellten oder erhaltenen Dokumente automatisch im Archiv abgelegt. Alle papierbasierten Eingangsdokumente werden über den zentralen DIN-A3-Hochleistungsfarbscanner Xerox Workcentre 7228 erfasst und in den elektronischen Briefkörben der Berater zwecks Bearbeitung abgelegt. Nur rund fünf Prozent, etwa Genehmigungsdokumente mit hoher rechtlicher Relevanz, werden bisher noch parallel in Papierform aufbewahrt. Ankommende Faxe werden mittels DocuWare TIFFMAKER in Grafikdateien konvertiert, in einen eigenen Briefkorb geschoben und von hier aus ebenfalls digital weiterverarbeitet.

Eingangsrechnungs-Workflow

Die Bearbeitung von Eingangsrechnungen oder sonstigen wichtigen Dokumenten, die vor dem Versand an Kunden von der Geschäftsleitung freigegeben werden müssen, erfolgt über einen Workflow. „Die Möglichkeit, Zahl und Art der sich in den diversen Workflows befindlichen Dokumente in einem einzigen Fenster darzustellen, so dass der Mitarbeiter diese mit einem Blick erfassen und per Mausklick Bearbeitungsaktionen initiieren kann, prädestiniert das Workflow-Modul InnoFlow für einen unkomplizierten Informationsaustausch“, so Dr. Heinz.

Nachdem der Mitarbeiter das Dokument erstellt und archiviert hat, wird es im Viewer geöffnet und mit einem Stempel versehen, der das Mitarbeiterkürzel

Die Aufgabe

- Abbau des Papierarchivs
- Keine redundanten Ablagen
- Zentraler Wissenspool
- Eingangsrechnungs-Workflow

Die Vorteile

- Weniger Lagerraum
- Höhere Arbeitseffizienz
- Besserer Service
- Zugriff via Internet

sowie Datum und Uhrzeit beinhaltet und dem Dokument den Status „zur Prüfung“ gibt. Die Geschäftsführung erhält eine Übersicht über alle sich innerhalb des Workflows befindlichen Dokumente und erkennt anhand der Verschlagwortung, welche Dokumente für sie bestimmt sind und zur Prüfung anstehen. Der Geschäftsführer kann jetzt das Dokument öffnen, es inhaltlich prüfen, korrigieren und wieder abspeichern. Anschließend erhält das Dokument einen neuen Status, der – je nach Ergebnis – „korrigiert“, „freigegeben“ oder „gesperrt“ lauten kann. Der Mitarbeiter bekommt alle Dokumente und deren jeweiligen Status angezeigt. Dokumente mit dem Status „korrigiert“ oder „freigegeben“ können jetzt an den Kunden verschickt werden und erhalten dann den abschließenden Status „versandt“. In ähnlicher Weise erfolgt auch die Buchungsfreigabe von Eingangsrechnungen.

Als Sonderfunktion, die gesteuert über Zugriffsrechte ausschließlich der Geschäftsführung zur Verfügung steht, ist eine Art Reporting möglich. Auf Knopfdruck kann die Historie eines Dokuments von der Erstellung bis zum Versand chronologisch dargestellt und so die Zeiteffizienz des jeweiligen Freigabeprozesses überprüft werden.

Auch bei Außer-Haus-Terminen haben die BUTEC-Berater über Notebook und VPN-Verbindung Zugriff auf aktuellste Informationen aus dem zentralen Wissenspool. Sollte ein verantwortlicher Berater nicht erreichbar sein, bleibt die Auskunftsfähigkeit gegenüber Kunden und Behörden trotzdem gewährleistet. Die klaren Organisationsstrukturen des Wissensarchivs stellen sicher, verspricht Heinze, dass in der Regel auch ein nicht in das Projekt involvierter Kollege zentrale Informationen finden und Anfragen beantworten kann.



Fazit

„Durch den DocuWare-Einsatz konnten wir unser Dienstleistungsspektrum deutlich verbessern und erweitern. Wenn einer unserer Kunden etwa den Nachweis einer erteilten Genehmigung benötigt und diese in seinen eigenen Unterlagen nicht findet, bekommt er sie von uns per E-Mail innerhalb von fünf Minuten.“ Ein Service, den insbesondere jene inzwischen 140 Kunden zu schätzen wissen, die sich für eine Dauerbetreuung durch BUTEC entschieden haben.

Das Resümee fällt nach den Worten von Heinze durchweg positiv aus. „Dank DocuWare können wir nicht nur projektbezogene Dokumente sicher lagern und bei Bedarf schnell darauf zuzugreifen – das System verwaltet auch unsere eigenen Wissensquellen wie Gesetze, Verordnungen, Normen oder Veröffentlichungen. Obwohl klassische Verfahren zur Rentabilitätsberechnung in diesem Fall nicht greifen, hegen wir

keinen Zweifel, dass sich diese Investition in jeder Hinsicht amortisiert hat.“

Vorteile

Auf Papierunterlagen muss seit Einführung des DMS laut Heinze nur noch in drei Prozent der Fälle zugegriffen werden. Wird im Rahmen eines Projekts ein Altdokument aus dem Papierarchiv benötigt, so wird auch dieses Dokument eingescannt und das Blatt anschließend mit dem Stempel „digital erfasst“ gekennzeichnet.

Geplant ist ein Projekt, bei dem mit DocuWare ausgestattete Tablet-PCs die Datenaufnahme und Beratung beim Kunden in Form von interaktiven Checklisten ermöglichen sollen.

„Unser Ziel ist es, ein Datenbank-System aufzubauen, über das wir die Checklisten abarbeiten – die so generierten Dokumente werden dann im zentralen Archiv gespeichert“, verrät Dr. Heinze.

„Dank DocuWare konnten wir unser Dienstleistungsspektrum deutlich verbessern sowie erweitern. Wenn einer unserer Kunden beispielsweise den Nachweis einer erteilten Genehmigung benötigt und diese in seinen eigenen Unterlagen nicht findet, bekommt er sie von uns per E-Mail innerhalb von fünf Minuten.“

Dr. Thorsten Heinze
Geschäftsführer
BUTEC GmbH
Göttingen

