

case study



Archiv ohne Webfehler

Bereits seit 1997 werden beim Bekleidungsunternehmen FALKE Dokumente digitalisiert abgelegt - mit tatkräftiger Unterstützung eines Dienstleisters. Seit September 2001 erfolgt die elektronische Ablage dank DocuWare jedoch inhouse. Rund eine halbe Million Dokumente gelangen jährlich in das zentrale Archiv. Der schnelle Zugriff darauf ermöglicht einen optimalen Service gegenüber den Kunden.

Die FALKE GRUPPE ist ein international tätiges Bekleidungs- und Lifestyle-Unternehmen. Die Kultur von FALKE steht für Qualität, Innovation und zeitlose Modernität. Hauptsitz des Unternehmens ist das sauerländische Schmalleberg, Produktionsstätten und Verkaufsbüros gibt es weltweit unter anderem in der Schweiz, in Ungarn, Holland und Frankreich, Portugal, der Slowakei, Großbritannien, Südafrika und Österreich. Gegründet im Jahr 1895, wird das Familienunternehmen heute in vierter Generation geleitet. Die FALKE GRUPPE erwirtschaftete 2003 einen Umsatz von rund 200 Millionen Euro. Das Unternehmen beschäftigt zur Zeit 2800 Mitarbeiter, davon rund 1600 in Deutschland. Sie alle haben sich den drei Pfeilern der FALKE-Philosophie verschrieben: höchste Qualität, modernes Design und kundenorientierte Dienstleistung gegenüber Handel und Endkunden.

Anforderungen

Die elektronische Archivierung ist bei FALKE seit Jahren ein Muss. Daher wurden Unterlagen bereits seit 1981 auf Microfiche verfilmt, seit 1997 von einem externen Dienstleister gescannt und in den Server eingespielt. Von der Einführung eines Dokumentenmanagement-Systems versprach sich FALKE große Vorteile gegenüber der bisherigen Vorgehensweise: Zum einen standen die Belege jeweils eine Woche lang nicht zur Verfügung, Kunden mussten bei Rückfragen vertröstet werden. Zum anderen war der Zugriff auf die Daten wenig bedienerfreundlich und nicht vom Arbeitsplatz aus zu bewerkstelligen.

Dadurch entstanden zahlreiche Abteilungs- und Arbeitsplatzablagen aus Kopien. Wichtig war für FALKE auch die Möglichkeit, das System sukzessive ausbauen zu können und so nach und nach die ausländischen Vertriebsgesellschaften anzubinden, den Zugriff direkt aus den Anwendungen der einzelnen Fachbereiche zu ermöglichen und einen Workflow einzurichten, um die Durchlaufzeiten der Dokumente zu optimieren.

Rahmenbedingungen

Insgesamt benötigen 50 Mitarbeiter aus den Abteilungen FiBu, Controlling, Vertrieb, Einkauf und Retouren Zugriff auf die archivierten Dokumente. Diese arbeiten auch in Zweigwerken. Ausgangsrechnungen werden auf einer AS/400 erstellt; die Abteilungen arbeiten jeweils mit geeigneten Spezialanwendungen.

Anfallende Dokumente

Pro Tag fallen 1.000 Ausgangsrechnungen an, die in Papierform allein einen ganzen Ordner einnehmen würden. Sie werden aus COLD-Daten gedruckt. Hinzu kommen 50 Kundenbelege pro Tag, 2.000 Journale pro Monat, 70.000 Abschlusslisten im Jahr sowie 50.000 Eingangsrechnungen, 20.000 interne Belege und 15.000 Zahlungsbelege für Überweisungen oder Schecks pro Jahr.

Dies summiert sich zu einer halben Million Dokumente im Jahr, die Aufbewahrungsfristen von bis zu 10 Jahren unterliegen.

Die Lösung

Alle Dokumente werden im zentralen DocuWare Dokumenten-Pool archiviert und stehen dort den berechtigten Mitarbeitern unmittelbar am Arbeitsplatz zur Verfügung. Im nächsten Schritt wird der Zugriff auch Mitarbeitern aus den Zweigniederlassungen oder Vertriebsmitarbeitern von unterwegs via Internet möglich sein.

Prozessdarstellung

Ausgangsrechnungen aus dem Hauptwerk werden beim Ausdruck aus der AS/400 automatisch archiviert, indem Indexinformationen direkt aus dem Datenstrom ausgelesen werden. Sie können besonders platzsparend als COLD-Daten archiviert werden. Ausgangsrechnungen aus den Zweigwerken werden über einen speziellen Druckertreiber in TIFFs umgewandelt und ebenfalls automatisch archiviert.

Eingangsrechnungen und sonstige Papierdokumente erhalten einen Barcode, in dem Beleg- oder Kundennummer codiert sind. Nach dem Scannen können die Daten zur Indexierung mit Hilfe des Barcodes aus anderen Programmen übernommen werden; beispielsweise aus der Buchhaltungssoftware, in der Eingangsrechnungen mit allen wichtigen Daten verbucht wurden.

Perfekte Lesbarkeit garantiert die von DocuWare zertifizierte Software Virtual ReScan von Kofax. Dieser elektronische Checkpoint kontrolliert gescannte Images auf ihre Qualität und korrigiert automatisch Helligkeit, Schärfe und Kontrast der Dokumente. Probleme wie Farbverläufe im Hintergrund oder blasse und starke Schrift auf Papierbelegen werden gelöst, ohne dass die Unterlagen mehrfach mit unterschiedlichen Einstellungen gescannt oder mühsam vorsortiert werden müssen. Karl-Heinz



Die Aufgabe

- Einfacher und schneller Zugriff auf die archivierten Dokumente für besseren Kundenservice
- Zeiteinsparung gegenüber externer Digitalisierung über Dienstleister

Die Lösung

- DocuWare
- LINK
- ACTIVE IMPORT
- CONTENT-FOLDER

Die Vorteile

- Deutliche Reduzierung von Ablage- und Suchaufwand
- Besserer Kundenservice
- Kosteneinsparung



Hennecke, Projektleiter Rechnungswesen, weiß die Vorteile zu schätzen: „Wir haben viele Papierunterlagen, die farbig, beispielsweise grau auf rosa, bedruckt sind. Dank VRS lassen sich jetzt wesentlich einfacher die für die Indexierung nötigen Informationen auslesen. Wir sparen dadurch viel Zeit und Geld.“

Fazit

Sämtliche Anforderungen an DocuWare wurden erfüllt:

Ausgehende Belege werden beim Ausdruck vollautomatisch archiviert. Bei eingehenden Belegen können die Indexbegriffe mit Hilfe von Barcodes aus anderen Programmen übernommen werden. Dank des leistungsfähigen Panasonic-Scanners KV-S 6040 W und der VRS-Software von Kofax sind sämtliche Belege eines Tages innerhalb von drei Stunden eingescannt. Der Umweg über den Scandienstleister entfällt, so dass Abteilungsablagen überflüssig werden. Der Zugriff auf die Informationen ist wesentlich bedienungsfreundlicher als Microfiche oder Spezialrechner - jeder berechnete Mitarbeiter kann die Dokumente jederzeit per Mausklick direkt am Arbeitsplatz einsehen. Die Anforderungen für die Zukunft - Zugriff von verteilten Standorten oder direkt aus Spezialanwendungen - werden in den nächsten Monaten umgesetzt.

Die Vorteile

Bearbeitung von Kundenrückfragen

Alle Belege, die zu einem Vorgang gehören, können gleichzeitig auf Knopfdruck aufgerufen werden; beispielsweise Belastungsbelege für einen Kunden mit den dazugehörigen Gutschriften. Der Suchvorgang wurde deutlich beschleunigt, und insbesondere entfällt die Wartezeit auf Belege, die sich früher zum Zeitpunkt der Rückfrage noch beim Scandienstleister befanden. Die FALKE-Mitarbeiter sind dadurch den Kunden gegenüber jederzeit auskunftsfähig. Sie können Fragen direkt am Telefon beantworten, statt den Kunden auf einen späteren Zeitpunkt vertrösten zu müssen. Somit hilft DocuWare ihnen, der Firmenphilosophie kundenorientierter Dienstleistung in besonders hohem Maße gerecht zu werden.

Bearbeitung von Eingangsrechnungen

FALKE plant die Einrichtung eines Workflows, um Eingangsrechnungen den Freigabeprozess komplett elektronisch durchlaufen zu lassen. FALKE erhofft sich erhebliche Einsparungen, weil durch den beschleunigten Prozess Skontofristen besser genutzt werden können.

Amortisiert hat sich DocuWare bereits nach einem Jahr. FALKE musste einmalig 35.000 Euro in Hard- und Software investieren. Etwa die gleiche Summe war bei der bisherigen Vorgehensweise jedes Jahr für die Dienstleistung fällig.

Mit der Einführung von DocuWare war die FALKE KG mehr als zufrieden: „Der Aufwand für den Grundaufbau war minimal, in knapp einer Woche war alles über die Bühne,“ erinnert sich Karl-Heinz Hennecke, Projektleiter Rechnungswesen. Er freut sich: „DocuWare entspricht genau unseren Belangen, das heißt, es weist genau die Funktionen auf, die wir brauchen. DocuWare ist ausbaufähig, leicht zu bedienen und preisgünstig.“

“

Rund eine halbe Million Dokumente gelangen jährlich in unseren zentralen Dokumenten-Pool. Der schnelle Zugriff darauf ermöglicht einen optimalen Kundenservice. Und FALKE spart dank DocuWare pro Jahr ca. 25.000 Euro.

”

Karl-Heinz Hennecke,
Projektleiter Rechnungswesen;
FALKE KG, Schmallenberg

