

case study



Schnelle Reaktion auf Kundenwünsche

Täglich werden in der Saison bis zu 400 Lkw-Ladungen im sogenannten Wiegehaus, der Versandabteilung der Regensburger Walhalla Kalk GmbH & Co. KG, abgefertigt. Insgesamt fielen bisher in Versand und Verwaltung weit über 100.000 Belege jährlich in Papierform an. Seit Mitte 2002 werden diese mit dem Dokumentenmanagement-System DocuWare archiviert. Durch die einfache Ablage und den schnellen Zugriff direkt am Arbeitsplatz sparen sich die Kalkwerk-Mitarbeiter zeitraubende Suchaktionen. Die Kunden schätzen den Vorteil: Für ihre Betreuung haben die Mitarbeiter mehr Zeit, auf ihre Anfragen erhalten sie jetzt schnellere Antwort.

Zwar ist das mittelalterliche Stadtbild mit Dom und Steinerne Brücke unbestritten das eigentliche Wahrzeichen der alten Reichsstadt Regensburg. Doch auch das weithin leuchtende, riesige Areal des Kalksteinbruchs im Nordosten der Stadt ist durchaus überregional bekannt. Schon seit Mitte des 19. Jahrhunderts wird hier am Fuße des Keilbergs Kalkstein abgebaut. Heute ist die Walhalla Kalk GmbH & Co.KG – eine Tochtergesellschaft der Heidelberger Zement AG – mit 130 Mitarbeitern und einem Umsatz von ca. 20 Millionen Euro eines der größten und modernsten Kalkwerke Süddeutschlands.

Das Unternehmen produziert und vertreibt Mineralstoffe für den Straßenbau, Kalksteinmehle und -brechsande, hochwertige gebrannte Kalke, Kalkmischprodukte und Spezialbaustoffe. Walhalla Kalk ist es wichtig, die Versorgung seiner Kunden mit spezifischen, problemorientierten Lösungen gewährleisten zu können. Dabei stellt die besonders hohe Qualität ihres Produktes, des Regensburger Jurakalksteins – für bestimmte Anwendungen eine notwendige Voraussetzung und Ursache für die große Nachfrage auch in wirtschaftlich schlechteren Zeiten – eine der Grundlagen des Erfolgs dar.

Anforderungen und Rahmenbedingungen

Täglich werden bis zu 400 Lkw-Ladungen im Wiegehaus, der Versandabteilung des Unternehmens, abgefertigt. Deshalb werden hier im Jahr bis zu 60.000 Lieferscheine ausgestellt. Die Durchschläge müssen – ebenso wie die daraus resultierenden Rechnungen und sämtliche andere Dokumente rund um die Auftragsabwicklung – archiviert werden; bis Mitte 2002 geschah dies in Papierform.

Mit den wachsenden Mengen gelagerter Belege wurde es immer schwieriger, die zahlreichen Rückfragen der Kunden zu beantworten. So waren die Mitarbeiter im Versandbüro einen Großteil ihrer Arbeitszeit damit beschäftigt, bei telefonischen Anfragen von Kunden in Aktenordnern nach Lieferschein-Durchschlägen zu suchen, diese wegen ihrer schlechten Lesbarkeit hochzukopieren und anschließend an den Kunden zu faxen. Oft sind dabei als Suchkriterien nur der Liefertag und das Lkw-Fahrzeugzeichen bekannt – eine besonders aufwändige Suche. Zeit, die Kunden am Schalter zu betreuen, blieb kaum noch. Als auch noch die gesetzlichen Änderungen für Prüfungen durch das Finanzamt hinzukamen, wurde die Einführung eines Dokumentenmanagement-Systems beschlossen. Erheblich kürzere Suchvorgänge nach den Belegen und Platzersparnis durch die elektronische Archivierung waren die wichtigsten Kriterien.

So sollte die Auskunftsfähigkeit gegenüber Kunden verbessert werden, für die die Lieferscheine des laufenden Jahres immer parat gehalten werden müssen. Auch die individuelle Anpassung der Software an das Unternehmen (z.B. Indizes für die Kfz-Zeichen der Lkws) spielte eine Rolle. Die Installation sollte an 30 Arbeitsplätzen mit unterschiedlichen Zugangsberechtigungen in sechs verschiedenen Abteilungen erfolgen, an denen über einen NT-Server mit Pentium-III-Rechnern und 128MB Arbeitsspeicher gearbeitet wird.

Anfallende Dokumente

Zu archivieren sind insbesondere Lieferscheine (bei täglich 400 Lkw-Ladungen bis zu 60.000 pro Jahr, das entspricht alleine schon 120 Ordnern) und ebenso viele Ausgangsrechnungen, ferner Anfragen, Angebote, Bestellungen, Reklamationen sowie Lohn- und Gehaltsabrechnungen.



Die Lösung

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

Prozessdarstellung

Auftragsabwicklung

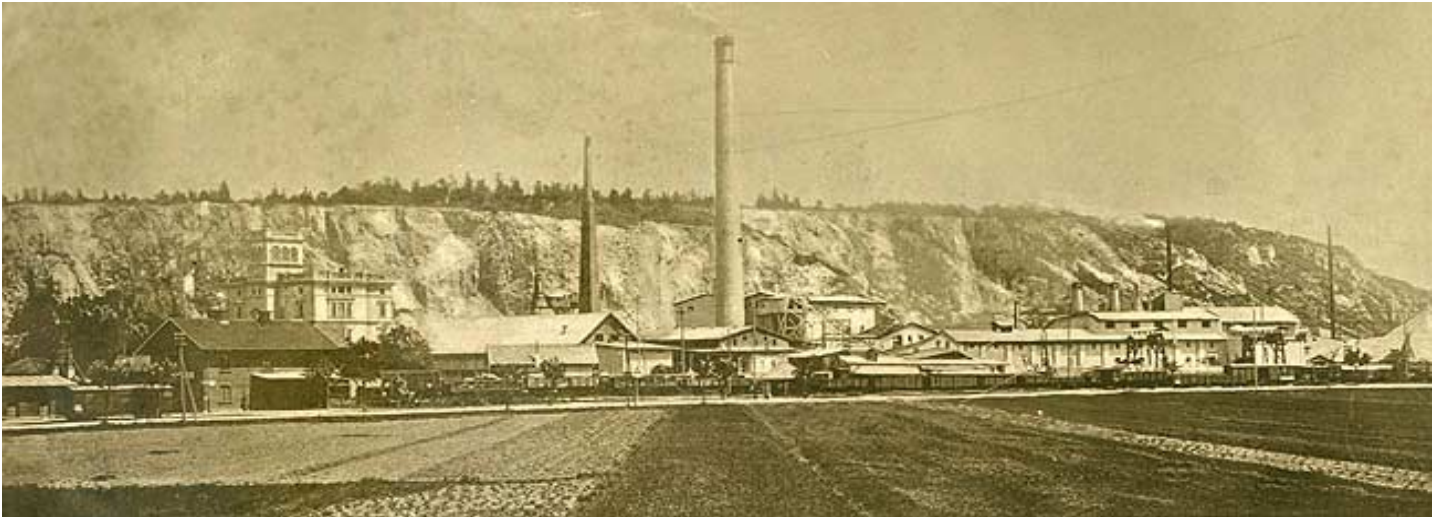
Die meisten bei Walhalla Kalk anfallenden Dokumente sind Lieferscheine, die im Wiegehaus an den Lkw-Fahrer ausgehändigt und gleichzeitig für das Unternehmen archiviert werden müssen. Schon der Wiegevorgang läuft vollständig automatisch ab. So zieht der Kunde bei der Einfahrt ins Werk eine ID-Karte und führt sie bei der Waage, auf die er mit dem noch leeren Lastwagen fährt, in eine Lesegerät ein. Auf diese Weise werden Datum, Uhrzeit, Leergewicht und die ID-Kartennummer registriert. Danach fährt der Kunde zum Steinbruch oder zum Silo, um sein bestelltes Produkt abzuholen. Bei der Ausfahrt wird das volle Fahrzeug erneut gewogen. Der Kunde übergibt dem Wiegemeister seine ID-Karte, das System zieht das gespeicherte Leergewicht vom Ge-

wicht des vollen Fahrzeugs ab. Nach Eingabe der Produktnummer wird der Lieferschein gedruckt und automatisch archiviert, dabei werden die Spool-Daten, die beim Druck des Beleges entstehen, importiert und ins Archiv gestellt. Der Kunde erhält den Originalbeleg. Bei wertvollen Materialien muss der Lieferschein zusätzlich von Kunde und Wiegemeister unterschrieben werden.

Diese abgezeichneten Belege werden dann am Tagesende gesondert eingescannt und archiviert. Somit werden die Dokumente der Versandabteilung teils über Scanner erfasst, teils automatisch archiviert. Sämtliche Ausgangsrechnungen werden automatisch abgelegt.

Beantwortung von Kundenfragen

Bei Kundenanfragen können alle Belege eines Vorgangs (Anfrage, Angebot, Bestellung, Lieferschein, Rechnung, Reklamation) gut lesbar auf Knopfdruck am Bildschirm angezeigt und bei Bedarf an den Kunden weitergeleitet werden.



Fazit

Durch die elektronische Archivierung aller Dokumente wird das Papierarchiv abgebaut, der Platz kann anderweitig genutzt werden. Die Lieferscheine sind nun im Gegensatz zu früher einwandfrei lesbar und ohne Suchaufwand sofort einsehbar, was eine erhebliche Verkürzung der Suchzeiten bedeutet. Die Mitarbeiter aus sechs Fachabteilungen haben jederzeit schnellen Zugriff auf die Belege und auch das Finanzamt kann auf alle Daten im geforderten Format zurückgreifen.

Die Vorteile

Besserer Service

Durch den Einsatz von DocuWare sind die Belege im elektronischen Archiv jederzeit sofort und gut leserlich einsehbar. Alle Daten zu einem Vorgang sind innerhalb kürzester Zeit übersichtlich am Bildschirm darstellbar, auch über mehrere Abteilungen hinweg. Die Belege können schnell und in guter Lesbarkeit direkt aus DocuWare an die Kunden gefaxt oder gemailt werden. Früher mussten die Dokumente kopiert werden, was insbesondere bei Lieferscheindurchschlägen aufwändig war, wenn das Ergebnis leserlich sein sollte. Insgesamt entfallen ca. 5.000 Kopien pro Jahr.

Bei ungefähr 15 Reklamationen am Tag sparen die Mitarbeiter ca. 1.000 Stunden pro Jahr bei der Suche nach benötigten Dokumenten, das entspricht einer Arbeitszeit im Wert von 25.000€, die nun für andere Aufgaben einsetzbar ist. So können die zahllosen Kundenanfragen viel schneller und in größerer Anzahl beantwortet werden und die Mitarbeiter haben mehr Zeit, sich den Kunden am Schalter zu widmen. Dies verbessert den Kundenservice und erhöht die Kundenzufriedenheit. Die Qualität im Service entspricht den hohen Anforderungen, die Kunden und Walhalla Kalk selbst an die Qualität der Produkte stellen.

Mitarbeiterentlastung und Produktivitätssteigerung

Da die Belege eingescannt oder automatisch elektronisch archiviert werden, entfallen Such- und Wartezeiten. Ebenso werden bei der Ablage von Lieferscheinen und Rechnungen pro Jahr ca. 700 Stunden eingespart. Diese Arbeitszeit im Wert von 17.500 € kann mit Hilfe von DocuWare produktiver genutzt werden – beispielsweise können mehr Aufträge in der gleichen Zeit bearbeitet werden.

Insbesondere die Mitarbeiter im Versandbüro werden erheblich entlastet, die Mitarbeiterzufriedenheit steigt.

Durch den Wegfall des Papierarchivs ergeben sich Einsparungen bei Kopier-, Papier- und Lagerraumkosten, da ca. 180.000 Belege entfallen, die etwa 30 Regalmeter Platz beanspruchen würden. Alle Dokumente stehen über sämtliche Abteilungen hinweg unmittelbar und sicher zur Bearbeitung im nächsten Prozessschritt zur Verfügung. Dabei entfallen insbesondere die Wege zwischen Wiegehaus und Verwaltungsgebäude. Dies ermöglicht eine beschleunigte Auftragsabwicklung und Faktura, die wiederum zu schnellerem Zahlungseingang und damit verbesserter Liquidität führen.



“ Die Einführung von DocuWare ist eines der wenigen Projekte, bei dem sich die Benutzer sehr schnell mit dem Produkt identifiziert und sehr positiv bewertet haben. Die schnell spürbaren Arbeitserleichterungen liessen Skepsis gar nicht erst aufkommen. Noch nie hat die Einführung neuer Software bei unseren Mitarbeitern so schnell Akzeptanz gefunden.

”

Ludwig Holzer,
EDV-Leiter
Walhalla Kalk

Die Aufgabe

- Einfacher und schneller Zugriff auf die archivierten Dokumente für verbesserten Kundenservice

Die Lösung

- DocuWare

Die Vorteile

- Deutliche Reduzierung des Suchaufwands
- Besserer Informationsfluss
- Bessere Dienstleistung
- Kostenersparnis