



ADAC Nordrhein

## Gelbe Engel im Dauereinsatz

### Der ADAC Nordrhein e.V. optimiert seinen Telefonservice mit windream

Mehr als zwei Millionen Mitglieder betreut der ADAC Nordrhein in 23 Servicecentern und 35 ADAC-Vertretungen zwischen Wuppertal, Aachen, Kleve und Meckenheim. Das Dienstleistungsangebot des mitgliederstärksten deutschen Automobilclubs umfasst eine Vielzahl an Serviceleistungen. Der ADAC beantwortet alle Fragen rund um Themen wie Mobilität, Reisen, Urlaub, Verkehr, aber auch Recht, Technik, Verbraucherschutz und Fahrsicherheit. Umfangreiche Checks, zum Beispiel bei einem geplanten Autokauf, runden das Angebot ab. Mit all diesen Leistungen bietet der ADAC jeden nur erdenklichen Service an, den aktive Kraftfahrer zur sicheren Fortbewegung auf Rädern benötigen. Und im Falle eines Falles leisten allein in Nordrhein-Westfalen rund 470 „Gelbe Engel“ erste Hilfe bei Pannen im Straßenverkehr.

Die Betreuung der Clubmitglieder kann der ADAC Nordrhein von seinem Hauptsitz in Köln allerdings nur dann effektiv organisieren, wenn seinen Mitarbeitern leistungsfähige Informationssysteme zur Verfügung stehen, die sie bei der Ausübung ihrer vielseitigen Beratungstätigkeiten sinnvoll unterstützen. Diesen Support übernimmt seit Herbst 2005 das Dokumenten-Management- und Archivsystem windream.

#### Die Informationsflut organisieren

Generell, betonen Ulrike Becker und Manfred

Schenk vom ADAC in Köln, sei die Investition in ein modernes DMS schon vor Jahren ent-



schieden worden. Das Zweierteam ist beim ADAC Nordrhein verantwortlich für das DMS-

Projekt. Wichtig sei der Wunsch gewesen, insbesondere den telefonischen Kundenservice maßgeblich zu optimieren und noch kundenfreundlicher zu gestalten. Eine optimale Mitgliederbetreuung versprach man sich vor allem durch eine stringent strukturierte Ablage aller Informationen auf der Basis schneller Recherchemöglichkeiten. Durch den Aufbau eines umfassenden Informationsportals sollte eine zeitnahe und effektive Bereitstellung wichtiger Dokumente gewährleistet werden. Gleichzeitig musste das neue System aber auch leicht zu bedienen und ohne Schulungsaufwand einsetzbar sein. Die intuitive Bedienbarkeit war deshalb für Ulrike Becker und Manfred Schenk oberstes Gebot bei der Auswahl eines geeigneten Systems.

Nach intensiven Internetrecherchen, diversen Messebesuchen, Teilnahmen an Präsentationen und begleitenden Beratungsgesprächen mit DMS-Herstellern entschied sich das verantwortliche Team schließlich für windream. „Abgesehen davon, dass windream alle technischen Ansprüche erfüllt, die für uns wichtig sind, zeichnet sich das System auch durch ein faires Preis-Leistungsverhältnis aus“, sagt Ulrike Becker.

#### windream für Citrix

Ausschlaggebend für die Entscheidung war auch, dass sich windream nahtlos in bestehende IT-Umgebungen integrieren lässt, zumal der ADAC in Köln eine Citrix Terminal Server-Umgebung als zentrale IT-Plattform einsetzt. Die Citrix-Integration stellt die windream Client-Anwendung

in Terminal Server-Umgebungen für alle ADAC-Anwender zentral zur Verfügung.

Das Grundprinzip der Citrix Terminal Server-Systeme besteht darin, die Programmlogik und die Benutzerschnittstelle von Anwendungen zu trennen und die Anwendungs-



programme als so genannte Terminal-Emulationen ausschließlich auf zentralen Unternehmensservern auszuführen, die als Applikationsserver eingesetzt werden. Die Terminal Server ermöglichen dadurch einen von Endgeräten und Standorten unabhängigen Zugriff auf Programme, Daten und gespeicherte Informationen. Da windream über den speziell angepassten und patentgeschützten VFS-Treiber mit diesen Terminal Server-Applikationen kooperiert, konnte die neue DMS-Lösung nach nur zweitägiger Installation und Einweisung in den Produktivbetrieb gehen.

#### Support über das Web

Lediglich die kundenspezifische Anpassung des windream Web Portals nach den Wünschen des ADAC erforderte einen minimalen zusätzlichen Zeitaufwand. Mit dem Web Portal greifen autorisierte ADAC-Mitarbeiter

### Eckdaten:

- Aufbau eines umfassenden Informationsportals für die Mitgliederbetreuung
- Nahtlose ECM-Integration in die Citrix Terminal Server-Umgebung
- Benutzerfreundliche Bedienung ohne Schulungsaufwand
- Effiziente Erfassung und Ablage verschiedenster Dokumentarten im Pressearchiv

über das Internet auf die in Köln gespeicherten windream-Dokumente ohne zusätzliche Software zu. Die besondere Anpassung des Web Portals an die Anforderungen des ADAC Nordrhein besteht darin, dass sich temporär nichtbenötigte DMS-Funktionen jederzeit abschalten und nur bei Bedarf wieder aktivieren lassen. Dadurch wird die Arbeitsoberfläche noch übersichtlicher, denn nur die wirklich notwendigen Funktionen werden den Anwendern auf dem Bildschirm angeboten.

### Infos immer abrufbar

Der Aufbau eines strukturierten und elektronisch gesteuerten Informationsportals führte schnell zu einer wesentlich verkürzten Reaktionszeit bei der telefonischen Beratung der Clubmitglieder. Dabei sind die Arten der verwalteten Dokumente sehr heterogen. Sie reichen von typischen Office-Dateiformaten wie Excel-Tabellen und Word-Dokumenten über PDF-Dateien, Emails mit ihren spezifischen Anhängen bis hin zu verschiedenen Bildformaten wie TIFF und JPG. Auch Verknüpfungen zwischen Dokumenten via Hyperlinks werden effektiv im DMS verwaltet.

Dadurch, dass windream alle möglichen Dateiformate bis hin zu gescannten Papierdokumenten unterstützt, ist das DMS natürlich auch für weitere Geschäftsbereiche interessant. „Neben unserem Telefonservice und unserem Pressearchiv, das ebenfalls schon mit windream arbeitet, wird der Einsatz zur Zeit für die Bereiche Touristik und Telekommunikation konkret vorbereitet“, ergänzt Ulrike Becker. windream solle zudem weiteren Fachbereichen im Hause vorgestellt werden. Auf der DMS-Messe in Essen habe man sich außerdem einige interessante

Software-Tools der ausstellenden windream-Partner präsentieren lassen, die das Leistungsspektrum des DMS durch spezifische Funktionen und Add-On-Produkte ergänzen. Diese Zusatzprogramme seien für die Anwendungsbereiche des ADAC durchaus passend.

### Der ADAC Nordrhein



„Der ADAC. Wir sind da.“ – So lautet die Aussage des Clubs, auf die sich über zwei Millionen Menschen von Wuppertal bis Aachen und von Kleve bis nach Meckenheim verlassen. Sie wissen, dass die fast 470 Gelben Engel in Nordrhein-Westfalen schnellstens kommen, um bei einer Panne zu helfen. Sie wissen aber auch, dass sie sich mit ihren Fragen und Wünschen rund um die Mobilität, Reisen und Urlaub, Verkehr und Recht, Technik und Verbraucherschutz sowie Fahrsicherheit und einem umfangreichen Warensortiment an ihren Club wenden können.

In den 23 Servicecentern und 35 Vertretungen erhalten sie persönlichen Service vor Ort, wie z.B. die Beratung rund um eine Reise inkl. ADAC-TourSet, Vignetten und Mautkarten, Versicherungen und Finanzdienstleistungen, Verbraucherschutz, bis hin zu Karten und Reiseliteratur, hochwertiger Freizeitbekleidung und nützlichen Reiseutensilien. Und das ist bei weitem noch nicht alles. In den ADAC-Prüfzentren Aachen, Köln und Oberhausen bieten Kfz-Meister eine Vielzahl an Prüfangeboten wie z.B. den Gebrauchtwagencheck, Klimaanlageüberprüfung oder die Durchsicht vor dem Sommerurlaub preiswert an. Und im ganzen Gebiet des ADAC Nordrhein sind die mobilen Prüfcontainer unterwegs, wo ein kostenloser Bremsencheck durchgeführt werden kann. Dies und die Trainingsmöglichkeiten in den modernsten Fahrsicherheitszentren Grevenbroich bzw. Rhein-Erft in Weilerswist sowie auf den Trainingsplätzen in Kaarst und Weilerswist sollen für mehr Sicherheit der mobilen Menschen in Nordrhein-Westfalen sorgen.

Rund um die Uhr und an 365 Tagen im Jahr helfen auch die Mitarbeiter des ADAC-Infoservice weiter. Ob Fragen nach der aktuellen Staulage oder nach der Befahrbarkeit von Alpenpässen: Der ADAC-Infoservice hat eine Antwort. Last, but not least erhalten Mitglieder natürlich auch Informationen unter [www.adac.de/ADAC](http://www.adac.de/ADAC) vor Ort. Auch ein Besuch der ADAC-Homepage lohnt sich.

### Durchblick im Pressedschungel

Neben der Optimierung des Telefonservices wird windream auch zur Verwaltung des Pressearchivs eingesetzt. In diesem Kontext nutzt der ADAC Nordrhein eine spezielle windream OCR- und Scanlösung mit integrierter Zeichenerkennung. Damit lassen sich Papierdokumente schnell und bequem digitalisieren und in Form elektronischer Dateien automatisch in den dafür vorgesehenen Ablageordnern des windream Archivs organisieren.

Dieser automatisierte Prozess bedeutet für die Mitarbeiter des Pressearchivs eine enorme Arbeitserleichterung, zumal das Archiv vor der Einführung des DMS noch grundsätzlich aus Papierakten bestand. Welcher Zeitaufwand seinerzeit erforderlich war, um in diesem Dschungel ein bestimmtes Dokument zu finden, muss nicht weiter erläutert werden. „Früher bestand das Pressearchiv

aus Aktenschränken und unzähligen Ordnern. Die schnelle Erfassung der Dokumente per OCR-Scan ermöglicht uns nun eine ganz individuelle Ablage der Informationen in flexibel gestaltbaren und hierarchisch geordneten Strukturen“, weist Ulrike Becker unmissverständlich auf die Vorteile des elektronischen windream Pressearchivs hin.

### Fazit

Das Beispiel ADAC Nordrhein zeigt neben der Integrationsfähigkeit des DMS in bestehende ITUmgebungen besonders auch die vielfältigen Einsatzgebiete der Software. Abgesehen vom Telefonservice und dem Pressearchiv sind beim ADAC zahlreiche weitere Einsatzgebiete vorstellbar, in denen sich windream als nützliche Lösung zur Verwaltung beliebiger Dokumente bewähren kann. Und zwar unabhängig von der spezifischen Kundensituation und von der Komplexität bestehender ITInfrastrukturen.



### windream GmbH

Wasserstraße 219  
44799 Bochum  
Deutschland

Telefon: +49 234 9734-0  
Telefax: +49 234 9734-520  
E-Mail: [info@windream.com](mailto:info@windream.com)

[www.windream.com](http://www.windream.com)