



KONICA MINOLTA

Anlegen, abheften, administrieren – alles automatisch

Elektronisches Dokumentenmanagement ersetzt Papierablage bei der Konica-Minolta-Niederlassung in Düsseldorf

„The Essentials of Imaging“ – mit dieser Botschaft macht eines der weltweit führenden Unternehmen in der Entwicklung und Herstellung IT-gestützter Imaging-Lösungen auf sich aufmerksam. Gleichzeitig reflektiert dieser Leitsatz den eigenen Anspruch Konica Minoltas, durch ausgezeichnete Produkt-, Lösungs- und Serviceangebote jedem Kunden als „Imaging-Partner“ hilfreich und kompetent zur Seite zu stehen. Die Erfüllung dieses Anspruchs erfordert natürlich auch im eigenen Hause eine effizient funktionierende Organisationsstruktur. Einen wesentlichen Beitrag zur effektiven Abwicklung von Geschäftsprozessen – insbesondere in der Auftragsbearbeitung – leistet das Dokumenten-Management- und Archivsystem windream der Bochumer windream GmbH, basierend auf QuickScan Pro von EMC Captiva, bei der Niederlassung der Konica Minolta Business Solutions Deutschland GmbH in Düsseldorf.

Seitdem die Sachbearbeiter im Vertriebsinnendienst für die Region West 2 in Düsseldorf die Verwaltung ihrer Dokumente windream anvertrauen, läuft es in der Auftragsbearbeitung der Konica Minolta Business Solutions GmbH deutlich schneller als in der Vergangenheit. Während alle Vertragsunterlagen bis vor kurzem noch per Hand kopiert, abgeheftet und archiviert wurden, werden diese

zeitraubenden Tätigkeiten nun komplett automatisiert von windream erledigt. Das ehemals Papier-basierte System musste einer vollständig digitalisierten Bürowelt weichen. Die Vorteile: eine enorme Kostenersparnis sowohl durch extrem verkürzte Zugriffszeiten auf Dokumente als auch durch den enorm reduzierten Materialeinsatz für Papier und Akten – ganz zu schweigen von dem radikal

„geschrumpften“ Platzbedarf. Ein weiterer entscheidender Pluspunkt: Durch den eminent beschleunigten Zugriff auf jedes beliebige, in windream gespeicherte Dokument ergibt sich praktisch zwangsläufig eine deutlich höhere Kundenzufriedenheit, da sich Reaktionszeiten – zum Beispiel bei Anfragen oder Bestellungen – erheblich verkürzen und die Sachbearbeiter spezifische Geschäftsprozesse wesentlich schneller abwickeln können. Und last but not least: windream als moderne Softwarelösung kooperiert nahtlos mit der Konica-Minolta-Hardware, denn beide Systeme sind bestens aufeinander abgestimmt.

Vorher...

Bevor sich die Düsseldorfer Niederlassung der Konica Minolta Business Solutions Deutschland GmbH für windream entschied, sah die Auftragsabwicklung – kurz gefasst – etwa folgendermaßen aus:

Die dem Düsseldorfer Standort angeschlossenen Verkaufsbüros schickten alle Vertragsunterlagen an die Auftragsbearbeitung. Dort erfasste man das auf Papier vorliegende Material und legte zu jedem Vertrag eine Akte an. Nach der Auslieferung der bestellten Geräte heftete ein Sachbearbeiter die assoziierten Lieferscheine in die Akte ein. Jeweils ein Exemplar der unterschriebenen Verträge wurde ebenfalls der Akte hinzugefügt. Jede Akte erhielt einen speziellen Aufkleber, aus dem unter anderem Informati-

onen wie Kundennummer, Kundenname und Art des Vertrags ersichtlich waren. Die Bearbeiter sortierten alle Akten anschließend nach Kundennummern und ordneten sie in riesige Aktenschränke ein. Dokumente, die nachträglich eingingen, mussten manuell in die passende Akte eingehftet werden. Falls eine Akte abgeschlossen war, wurde sie zunächst in Kartons eingelagert und nach zehn Jahren vernichtet.

...und nachher

Es liegt auf der Hand, welcher Zeitbedarf erforderlich war, um dieses Ablageprinzip reibungslos und möglichst ohne Fehler aufrecht zu erhalten. Mit windream hat sich die Situation wesentlich entspannt, denn das DM-System nimmt den Sachbearbeitern grundlegende Arbeiten wie zum Beispiel das Indizieren und das Archivieren der Dokumente im elektronischen Archiv ab. Auch das gezielte Wiederauffinden spezifischer Belege in einer Unmenge an Kundenakten ist ein Kinderspiel, da die windream-spezifischen und speicherbaren Suchprofile jedes beliebige Dokument in Sekundenschnelle aufspüren.

Eine der wesentlichen Voraussetzungen bei der Integration des DMS in die Organisations- und IT-Struktur bei Konica Minolta war, dass sich die gewohnten Prozesse so wenig wie möglich änderten. Andererseits sollte das neue System auch in der Lage sein, das ehemalige Papierarchiv in einer 1:1-Relation abzubilden. Beide Anforderungen sind mit windream problemlos realisierbar. Seit der Ablösung des Papierarchivs durch das elektronische DMS haben sich nicht nur die Zugriffszeiten auf Dokumente dramatisch verkürzt, sondern die gespeicherten Daten sind

Eckdaten:

- Rationalisierung der Auftragsbearbeitung
- Realistische 1:1-Abbildung des bestehenden Papierarchivs
- Beibehaltung der gewohnten Arbeitsabläufe
- Effektive Erfassung und Digitalisierung der Papierakten
- Schnelle und gezielte Recherche heterogener Informationen

nun auch unabhängig von Zeit und Ort sowie von beliebig vielen Verkaufsbüros und Sachbearbeitern simultan abrufbar. Während die Papierdokumente früher noch per Hand aus dem zentralen Aktenarchiv hervorgeholt und per Fax verschickt werden mussten, so lassen sich die Belege jetzt auf elektronischem Wege direkt über das windream Web Portal herunterladen und versenden.

Automatisierte Prozesse

Und so hat man bei Konica Minolta das selbst gesteckte Ziel realisiert: Alle eingehenden Papierdokumente werden zunächst zeitgesteuert und automatisiert mit Konica Minolta-Geräten gescannt und dem elektronischen DMS digital zugeführt. Zur Separation einzelner Dokumente werden Deckblätter generiert, die relevante Kundeninformationen wie zum Beispiel Kundennummern, Kundennamen oder auch die Bezeichnungen von Gerätetypen enthalten. Diese Informationen werden automatisch aus der bei Konica Minolta eingesetzten SAP-Anwendung importiert, in der die Stammdaten der Kunden gespeichert sind. windream nutzt diese Daten zur Anlage neuer elektronischer Kundenakten sowie zur automatischen Indizierung der Belege.

Die Ablage der Akten im elektronischen Archiv erfolgt nach den gleichen Prinzipien wie bei der früheren manuellen Archivierung: Jeder Bezeichner eines elektronisch im DMS generierten Kundenordners besteht aus der Kundennummer und dem Namen des Kunden. Dieses Prinzip ermöglicht immer eine eindeutige Verbindung zwischen Dokumenten und Akten, denn aufgrund der erkannten Indexdaten ordnet windream die Belege den assoziierten Kunden- und Vertragsakten

automatisch zu. Bei der Zuordnung können auch spezifische Zugriffsrechte vergeben werden, so dass nur diejenigen Bearbeiter Einsicht in die Dokumente erhalten, die dazu autorisiert sind.

Allen Kundenakten können bei Bedarf weitere Dokumente hinzugefügt werden, zum Beispiel allgemeine Schriftstücke oder auch Angebote und Technikerreports. Die automatische Indexerkennung sorgt stets dafür, dass neu erfasste Dokumente auch immer in dem korrekten Kundenordner gespeichert werden. Fehler, die bei der manuellen Ablage häufig vorkommen, sind somit ausgeschlossen.

Scannen mit QuickScan Pro

Eine besondere Anforderung an das System besteht aus der Sicht Konica Minoltas darin, auch bestehende Aktenbestände und beliebige ältere Papierdokumente möglichst effektiv erfassen und dem DMS in digitalisierter Form zur Verfügung stellen zu können. Dazu bietet sich QuickScan Pro von EMC Captiva, einem Unternehmen der EMC-Corporation, als leistungsfähige Lösung mit integrierter Barcode-Erkennung an. Die Software arbeitet reibungslos mit windream zusammen und kann Indexinformationen, die zum Beispiel in Barcodes gespeichert sind, automatisch mit den assoziierten Dokumenten an das DMS übergeben. QuickScan Pro liest die Indexinformationen aus den Barcodes aus und weist sie bestimmten Indexfeldern eines beliebigen windream-Dokumenttyps zu.

Zudem ermöglicht es QuickScan Pro den Anwendern, Papierdokumente auch als umfangreiche Stapel im Batchverfahren zu

digitalisieren und weiter zu verarbeiten. Das System zeichnet sich darüber hinaus durch ein äußerst attraktives Preis-Leistungs-Verhältnis aus. Es ist vielseitig einsetzbar und leicht bedienbar.

Fazit: besser automatisiert als manuell

Das Anwendungsbeispiel „Konica Minolta“ zeigt, dass sich ein modernes DMS und Archiv wie windream bestens dazu eignet, auch die komplexesten Geschäftsstrukturen virtuell abzubilden, und zwar ohne jegliche Fehleranfälligkeiten. Die wirtschaftlichen Vorteile für Unternehmen liegen auf der Hand: eine immense Zeit- und Platzerparnis verbunden mit einer deutlichen Kostenreduzierung bei der Anlage selbst riesiger Dokumentarchive mit umfangreichen Datenbeständen. Hinzu kommen – wie beschrieben – drastisch

verkürzte Reaktionszeiten und eine schnellere Abwicklung von Aufträgen, die zu einer höheren Kundenzufriedenheit führt.

Jochen Schaaf, Director Direct Sales der Konica Minolta Business Solutions Deutschland GmbH, betont vor allem die nahtlose Kooperation zwischen Konica Minolta-Geräten und windream: „Wer sich neben windream auch noch für Imaging-Geräte von Konica Minolta zur Digitalisierung der Belege entscheidet, erhält exakt aufeinander abgestimmte Hard- und Softwarekomponenten, die sich kompromisslos an den spezifischen Anforderungen unterschiedlichster Unternehmen orientieren. Mit diesem Komplettpaket können Unternehmen dem Traum eines papierarmen Büros ein ganzes Stück näher kommen.“



windream GmbH

Wasserstraße 219
44799 Bochum
Deutschland

Telefon: +49 234 9734-0
Telefax: +49 234 9734-520
E-Mail: info@windream.com

www.windream.com