

Kundenanfragen schneller bearbeiten

- Vollelektronische Belegbearbeitung mit SAPERION Workflow
- Controlling profitiert vom Dokumentenfluss
- Archivierung von jährlich 1,5 Mio. Dokumenten



Die Ausgangslage

Über 1,5 Mio. Dokumente fallen jährlich bei der Einhell AG, Landau, zur Archivierung an. Ein Großteil davon sind Eingangs- und Ausgangsbelege der Warenwirtschaft wie Angebote, Bestellungen, Lieferscheine, Rechnungen und Gutschriften. Die Ablage der Dokumente in Papierform und ihre manuelle Bearbeitung gestaltete sich als personalaufwendig, kosten- und zeitintensiv.

Die Zielsetzung

Gesucht wurde eine wirtschaftlich elektronische Archivierungslösung mit Workflowfunktionen, die sich nahtlos an die unternehmensweite IT-Landschaft einpassen lässt, insbesondere in die vorhandenen Microsoft Dynamics Nav- und Lotus Notes-Systeme.

Die Lösung

Das Unternehmen hat sich zu diesem Zweck für eine Lösung von SAPERION entschieden. Diese ermöglicht einen dezentralen und parallelen Dokumentenzugriff und bietet den Einhell-Mitarbeitern einen kompletten Überblick über den aktuellen Zustand der Dokumente und ihre Verlaufsgeschichte.

Die Umsetzung

Die Lösung wurde vom SAPERION-Partner HENRICHSEN zunächst in einzelnen Bereichen der Muttergesellschaft in Landau für rund 100 Anwender implementiert. Bisher kommt SAPERION in den Bereichen Service, Einkauf, Verkauf, Personalwesen, Technik, Konstruktion sowie den kaufmänni-

schen Abteilungen zum Einsatz. Drastisch verkürzt haben sich seitdem die Durchlauf- und Reaktionszeiten im zentralen Kundenservice. Kundenanfragen und Reklamationen werden mit der Notizfunktion in SAPERION direkt ergänzt und über den integrierten Workflow an die Kollegen zur weiteren Bearbeitung weitergegeben. Das Zusammenspiel zwischen Microsoft Dynamics Nav und SAPERION wird über die SAPERION-Bridge4Navision der HENRICHSEN AG geregelt. Verschiedene Workflow-Mechanismen von SAPERION regeln die vollelektronische Belegbearbeitung. Durch vorgegebene Fragestellungen, Stellvertreterregelungen und Eskalationsszenarien werden die Dokumente an den Gruppenpostkorb der einzelnen Bearbeitungsteams gesendet, aus dem sich die Teammitglieder entsprechend bedienen. Auch das Controlling profitiert von dem organisierten Dokumentenfluss: Es ist möglich, Zahlen über die durchschnittliche Verweildauer eines Dokuments an den einzelnen Arbeitsplätzen innerhalb der Vorgangsbearbeitung zu reporten, was sich wiederum in der Organisationsentwicklung des Unternehmens niederschlägt. Die SAPERION-Notes-Bridge, ein Standard-Modul der SAPERION AG, verlinkt das DMS mit dem Lotus Notes-System und sorgt für den einheitlichen Zugriff auf alle Dokumente. Als strategische Weiterentwicklung im Bereich CRM ist der Archivzugriff von Außendienstmitarbeitern über das Internet vorgesehen, in einem nächsten Schritt soll die Lösung auf die gesamte Muttergesellschaft und

Anton Loibl, IT-Leiter der Einhell AG:

Durch die vollelektronische Belegbearbeitung mit SAPERION haben wir unseren internen Informationsfluss vereinheitlicht.

einige Töchter in Europa ausgedehnt werden.

Der Benefit

Die Durchlauf- und Reaktionszeiten im zentralen Kundenservice konnten erheblich reduziert werden. Der Lebenszyklus der Dokumente kann mit SAPERION komplett verwaltet und nachvollzogen werden. Die Qualität der Vorgangsbearbeitung hat sich deutlich verbessert, Fehler wurden minimiert.

Einhell AG

Die Einhell AG zählt zu den führenden Herstellern von Heim- und Handwerkerbedarf sowie Garten- und Freizeitartikeln mit Tochterunternehmen in Deutschland, der EU, in osteuropäischen Ländern und Asien. Der Umsatz der Einhell-Gruppe lag 2000 bei über 230 Mio. Euro. Die zertifizierten Produkte der Einhell AG erfüllen alle nationalen und internationalen Normen, im eigenen Forschungs- und Entwicklungsprogramm werden Prototypen konstruiert und auf Stabilität, Sicherheit und Wirtschaftlichkeit getestet.

www.einhell.de