

lösungsinfo

Transport, Verkehr und Logistik



Disposition, Frachtpapier- und Belegbearbeitung mit DocuWare

Dokumenten-Management beschleunigt Geschäftsprozesse, Such- und Ablagezeiten verkürzen sich. Mitarbeiter finden im zentralen Dokumenten-Pool von DocuWare alle Dokumente, auch aus Fremdanwendungen, mit einem Klick. Die Arbeitseffizienz steigt und die Reaktionszeiten des Kundenservices reduzieren sich. Die Wettbewerbsfähigkeit des Unternehmens ist gesichert.

■ Eine Branche unter Druck

Transport, Verkehr und Logistik – diese Branche ist einem zunehmenden Preisdruck durch Anbieter aus den ehemaligen Ostblockländern ausgesetzt. Gleichzeitig sieht sie sich etwa mit Mautgebühren sowie steigenden Dieselpreisen konfrontiert. Mehr denn je hängt somit der Erfolg eines Unternehmens von kostengünstigen und flexiblen Geschäftsprozessen sowie einem starken Kundenservice ab.

■ Standhalten dank IT

Nur mit moderner IT lassen sich bereits bestehende Prozesse noch wirtschaftlicher gestalten und weitere innovative Dienstleistungen anbieten. Die Basis, auf die dabei alle Dienste und Prozesse aufsetzen, bilden Dokumente. Auf der einen Seite stehen herkömmliche Papierschriftstücke wie CMR-Frachtbriefe, Versandbelege und Rolllisten, auf der anderen Dateien, etwa die gesamte elektronische Kundenkorrespondenz. Somit kann nur ein Unternehmen mit integriertem Dokumenten-Management auf Dauer dem Wettbewerbsdruck des Marktes Stand halten.

■ Prozesse auf dem Prüfstand

Viele Unternehmen haben Mühe, mit den Entwicklungen Schritt zu halten. CMR-Frachtpapiere werden nach Rückkehr eines Fahrers noch mehrmals kopiert und dann per Hand an die Verwaltung weitergereicht. Die Rechnungsstellung verzögert sich somit um Tage oder gar Wochen. Auch der Kundenservice leidet, denn die elektronische Kundenkorrespondenz wird nach dem Lesen teils gelöscht und nur manchmal gedruckt und eingeklebt. Oftmals existieren je nach Abteilung mehrere Ablagesystematiken wie eine numerische und alphabetische Ablage. Fragen zum Verbleib einer Sendung oder Rechnung lassen sich so zumeist nur Tage später beantworten. Die Gründe dafür sind vielfältig: Kundenakten sind teils unvollständig oder werden erst nach längeren Recherchen gefunden. Oft gibt es nur einen spezialisierten Mitarbeiter, der weiß, in welchem Lager er suchen soll. Mit Dokumenten-Management ist das anders: Jeder autorisierte Mitarbeiter greift rund um die Uhr in Sekunden auf alle Dokumente zu – mit nur einem Mausclick.

Vorteile von DocuWare

- Kosteneffiziente und schnelle Geschäftsprozesse
- Große Arbeitseffizienz durch Prozessautomatisierung
- Reduzierte Bearbeitungs- und Suchzeiten
- Zugriff auf alle Dokumente, auch aus Fremdsystemen
- Transparente Geschäftsprozesse
- Weniger Lagerraum

DocuWare – Software für integriertes Dokumenten-Management

Unabhängig von Format und Quelle vereint DocuWare beliebige Papierunterlagen und elektronische Daten in einem zentralen Dokumenten-Pool, etwa Belege, Briefe, Listen, Dateien und E-Mails. DocuWare unterstützt im Standard alle Formen der Elektronischen Signatur und lässt sich sehr einfach in Fremdapplikationen integrieren. Via Internet steht das elektronische Archiv weltweit rund um die Uhr allen Berechtigten zur Verfügung.



■ Rechnungsstellung in Zeitlupe

So schnell heutzutage eine Spedition ihre Fracht ausliefert, so langsam erfolgt oftmals die Rechnungsstellung im eigenen Haus. Nach dem Eintreffen des CMR-Frachtbriefs mit dem vom Kunden unterschriebenen Lieferschein wird dieser mehrmals kopiert, einsortiert und die Dispositionsmappe an die Buchhaltung per Hauspost geschickt. Diese schreibt dann die Rechnung entsprechend den Kundenkonditionen und sendet sie per Hauspost zurück zum Disponenten. Dort wird sie vor dem Versand noch einmal geprüft. Beim Transport entstandene Auslagen trägt während der Bearbeitungsdauer von oft mehreren Tagen weiter das Logistikunternehmen.

Rechnungslegung in Sekunden

Mit DocuWare ist das anders: Die Rechnung kann sofort nach Eintreffen des Lieferscheins gestellt werden. Der Beleg wird hierfür etwa in der Poststelle mit einem intelligenten Barcode beklebt und gescannt. Je nach Barcode, der etwa Mandanten- und Dispositionsnummer enthält, wird automatisch ein Workflow ausgelöst und das Dokument zudem automatisch im Archiv abgelegt. Der Disponent wird sofort über das Eintreffen des Belegs informiert. Er kann diesen prüfen und ihn mit einem elektronischen Stempel freigeben und somit automatisch an die Buchhaltung weiterleiten. Die Buchhaltung druckt die Rechnung, die gleichzeitig im zentralen Archiv abgelegt wird. Rechnungen lassen sich somit in Sekunden stellen – die Liquidität Ihres Unternehmens erhöht sich.

■ Mehrarbeit durch Prozessblockaden

Immer wieder müssen Mitarbeiter mehrfach etwa Kunden- und Lieferantendaten in unterschiedliche IT-Systeme einpflegen und für die Papierablage kopieren. Fehler schleichen sich ein und Mehrfacheingaben und -ablagen verursachen einen erheblichen Mehraufwand. Die Wettbewerbsfähigkeit leidet.

Dokumentablage leicht gemacht

Mit DocuWare ist das anders, denn DocuWare führt problemlos Daten unterschiedlicher IT-Systeme zusammen. Ihre Mitarbeiter greifen über den zentralen Dokumenten-Pool unternehmensweit auf alle Unterlagen zu – egal ob über DocuWare, eine Buchhaltungs- oder Speditionssoftware. Mehrfacheingaben entfallen. Auch das Eintippen neuer Belegdaten reduziert sich, denn DocuWare aktualisiert problemlos Daten aus anderen IT-Anwendungen.

■ Schlechte Auskunftsbereitschaft

Immer wieder konfrontieren Kunden Logistikdienstleister mit Rückfragen bezüglich Sendungen. Mitarbeiter müssen sich dann durch Aktenlager wühlen, um gesuchte Belege dingfest zu machen. Oft benötigen sie dafür Stunden oder es muss sogar ein Mitarbeiter für die tägliche Belegsuche abgestellt werden. Somit dauert es meistens sehr lange, bis ein Kunde die benötigten Informationen erhält.

Der schlechte Kundenservice verunsichert Ihre Klienten und die Kundenbindung leidet.

Schneller und kompetenter Service

Mit DocuWare können Mitarbeiter Kundenanfragen in Sekunden beantworten.

Alle Belege stehen sofort nach der Ablage elektronisch im zentralen Dokumenten-Pool bereit. Jeder autorisierte Mitarbeiter kann auf sie zugreifen. Als Suchkriterien dienen zum Beispiel Mandatennummer und Sendungsdatum. Mitarbeiter beantworten somit täglich 50 bis 60 Kundenanfragen, selbst wenn diese teils Jahre zurückliegende Sendungen betreffen. Zusätzlich können Auftraggeber ihre Belege ganz einfach selbstständig über das Internet abrufen. Benötigten Mitarbeiter früher Stunden, um Belege zu suchen, beantworten sie Kundenanfragen jetzt sofort. Zusätzlich sind die Papierberge in den Lagerräumen verschwunden und die Wettbewerbsfähigkeit Ihres Unternehmens hat sich deutlich verbessert.

Im Überblick: Nutzen mit DocuWare

- Schnellere Rechnungslegung, dadurch höhere Liquidität
- Volle Integration in Fremdanwendungen wie ERP- und Speditionssoftware
- Beschleunigte, fehlerlose Frachtbrief-erfassung, somit höhere Datenqualität
- Stärkere Kundenbindung durch einen kompetenten, schnellen Kundenservice
- Motivierte Mitarbeiter durch reduzierte Bearbeitungs- und Suchzeiten
- Durchgängige Arbeitsabläufe für mehr Produktivität und eine gesteigerte Wettbewerbsfähigkeit
- Mehr Rechtssicherheit, da Nachvollziehbarkeit der Prozesse über Jahre hinweg
- Geringer Lagerraum

Archivzugriff über Internet

Jahre nach dem Versand von Frachtaufträgen wollen Auftraggeber immer wieder Belege einsehen. Mit DocuWare können sie das sofort und mit einem Klick. Ob Mitarbeiter oder Kunden, autorisierte Personen können alle Informationen sicher über Intra- und Internet abrufen – jederzeit und weltweit.

■ Kundenservice über Internet

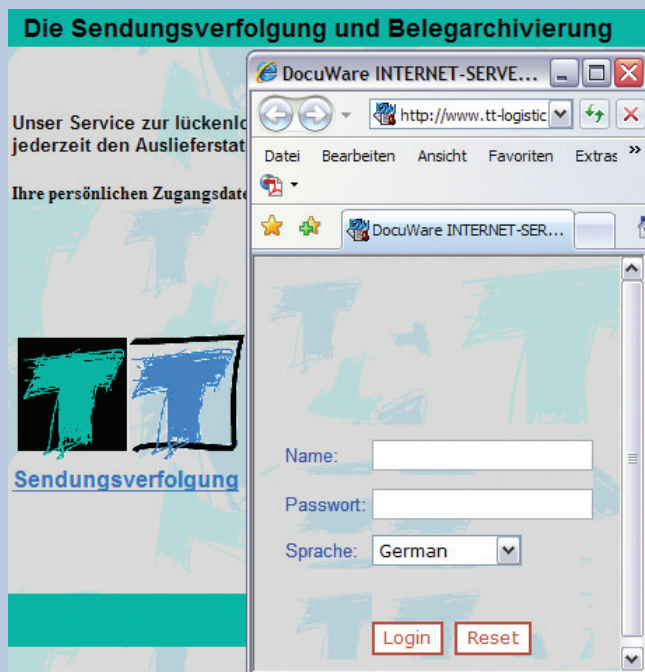
Will ein Kunde etwa kontrollieren, wer die gelieferte Ware in Empfang genommen hat, gibt er auf der Homepage seiner Spedition Kundennummer und Lieferzeitraum ein. Daraufhin wird ihm eine Liste aller unterzeichneten Frachtbriefe angezeigt. Mit einem Klick erscheint das gewünschte Dokument im Browser und der Kunde kann anhand der Unterschrift den Empfänger feststellen. Der archivierte Dokumentenbestand, auf den auch intern alle autorisierten Mitarbeiter im Dokumenten-Pool zugreifen, wird Kunden so direkt zugänglich gemacht. Ein Anruf bei Ihrer Support-Hotline erübrigt sich und Ihr Kundenservice wird entlastet.

■ Datenschutzkonform und sicher

Von der Speditions-Homepage gelangt der Kunde auf die Login-Maske von DocuWare, wo er Benutzername und Passwort eingibt. Nach Überprüfung des Logins erhält er die Archiv-Auswahlliste mit allen für den Internet- oder Intranet-Zugriff freigegebenen Archiven. So kann der Kunde nur seine Daten, aber nicht die Dokumente anderer Klienten einsehen.

■ Komfortable Suche und Anzeige

Zum Finden von Dokumenten öffnet sich eine Suchmaske mit vom Windows-Client bekannten Funktionen: Diese bietet die Ordnungskriterien des gewählten Archivs an. Alternativ können Kunden zur Arbeitserleichterung für das gewählte Indexfeld eine Auswahlliste mit bereits verwendeten Begriffen aufrufen und auswählen. Entsprechen mehrere Dokumente den Suchkriterien, öffnet sich die Ergebnisliste. Sie liefert alle Dokumente als Hyperlinks im Überblick. Der Anwender kann sich sein Dokument nun im Browser anzeigen lassen, speichern und herunterladen. Genauso kann er gefundene Schriftstücke in hoher Qualität im DocuWare READER betrachten.



Mit DocuWare gelieferte HTML-Vorlagen lassen sich an das Aussehen Ihrer Homepage anpassen. Zudem können Sie Ihre Internetseiten mit beliebigen anderen HTML-Elementen gestalten.

Die Praxis Paul Schockemöhle Logistics

Dank DocuWare hat der Logistikdienstleister Paul Schockemöhle seinen Kundenservice erheblich verbessert und seine Geschäftsprozesse abteilungsübergreifend optimiert. Das Mühlener Unternehmen archiviert nun jährlich rund 240.000 Dokumente im zentralen Dokumenten-Pool.

Schockemöhle Logistics entschied sich 2004 zur Einführung von DocuWare, um die revisionssichere Archivierung sicherzustellen und Platz zu sparen. Heute wächst das elektronische Archiv um jährlich 240.000 Dokumente. Disposition, Fracht, Buchhaltung, EDV, Werkstatt, Lager und Geschäftsleitung sind an den zentralen Dokumenten-Pool angebunden. In der Disposition werden Frachtaufträge per Tobit-Faxsoftware empfangen und automatisch archiviert. Frachtpapiere werden nach Abrechnung gescannt und elektronisch abgelegt. Mit der Speditionsoftware OnRoad erstellte ausge-



hende Belege gelangen ebenfalls automatisch in den Dokumenten-Pool. Wurden früher Rechnungen mit drei Kopien für Kunden, Disposition und Buchhaltung auf teurem Endlospapier gedruckt, genügt nun eine Rechnung auf normalem Papier. Direkt aus dem ERP-System Sage Classic Line greift die Buchhaltung per Mausclick auf das DocuWare-Archiv zu. Sie kann einen Datensatz aufrufen oder etwa Listen direkt aus der Sage Software heraus archivieren. Da jeder autorisierte Mitarbeiter alle Dokumente per Knopfdruck einsehen kann, werden Kundenanfragen sofort beantwortet. Die Wettbewerbsfähigkeit des Logistikdienstleisters hat sich dadurch erheblich verbessert.

Aufgabe:

- Lagerplatz einsparen
- Such- und Bearbeitungszeiten verkürzen
- Geschäftsprozesse optimieren
- Integration mit ERP-System Sage Classic Line und Speditionsoftware OnRoad

Nutzen:

- Weniger Lagerraum
- Zentrales Archiv
- Besserer Service
- Zugriff auf Dokumenten-Pool aus ERP- und Speditionssystem



„Dank DocuWare sparen wir viel Platz und bieten den Kunden einen optimalen Service. Unsere Mitarbeiter können bei telefonischen Nachfragen sofort umfassend antworten, da sie auch aus ihrer betriebswirtschaftlichen Software heraus auf den zentralen Dokumenten-Pool zugreifen können. Die Investition von rund 80.000 Euro hat sich in eineinhalb Jahren amortisiert.“

*Markus Pille,
Mitglied der Geschäftsleitung,
Spedition und Logistik Paul
Schockemöhle GmbH & Co. KG*

Weitere Informationen finden Sie auf unserer Homepage im Internet www.docuware.com