

# lösungsinfo

## Workflow mit DocuWare

### Effiziente und transparente Dokumenten-Workflows mit DocuWare

Die Dokumenten-Workflow-Lösung von DocuWare verbessert Arbeitsabläufe und Unternehmensprozesse: Arbeitsabläufe beschleunigen sich - Medienbrüche werden vermieden. Jeder Mitarbeiter einer Prozesskette kann mittels elektronischem Workflow sofort auf alle Dokumente zugreifen. Die Konfiguration erfolgt sehr einfach über Stempel des Dokumenten-Management-Systems.



#### ■ Kurze Prozesse – eine Mär?

Von überall strömen heutzutage Informationen auf uns ein: Ständig werden wir mit Daten wie E-Mails, Verträgen, Kundenanfragen, Rechnungen und Briefen bombardiert. Mehr und mehr geschäftliche Korrespondenz wird elektronisch in Sekunden über Kontinente hinweg ausgetauscht. Die Welt dreht sich scheinbar ein Stück schneller.

Nur schade, wenn die Evolution am Arbeitsplatz Ihrer Mitarbeiter halt macht und hier die Steinzeit beginnt. Hausintern müssen viele Angestellte noch Informationen jagen und sammeln, selbst wenn dadurch Produktivität und Wettbewerbsfähigkeit leiden.

#### ■ „Halt“ an den Unternehmenstoren

Doch wie kommt es zu dem brüskten Stop an den Unternehmenstoren? Ganz einfach - intern werden wie eh und je Informationen von Hand weitergereicht. Zudem drucken Mitarbeiter elektronische Korrespondenz wie geschäftliche E-Mails oft aus. Diese Schriftstücke werden dann in Ordner abgelegt, wo ihre Inhalte und damit potentielles Wissen verstaubt.

#### ■ Schrittweise im Schnecken tempo

Zumeist nur einmal täglich macht die eingehende Post wie der Brotzeitmann die Runde. Mit einem Datumsstempel versehen, wird die Korrespondenz in den Post-Eingangskorb eines Mitarbeiters gelegt. Von Glück kann man reden, wenn dieser nicht im Urlaub ist, und so zum Beispiel bei einer Rechnung der Anspruch auf Skonto verfällt. Auch die Kundenakte, die ein Vertriebsbeauftragter mitgenommen hat, gilt oftmals als verschollen. Sie taucht erst mit der Rückkehr des Verkäufers von der mehrtägigen Geschäftsreise wieder auf. Zwischenzeitlich liegt der Kundenservice brach und Anfragen bleiben unbeantwortet.

Doch selbst ohne Abwesenheiten hängen etwa eingehende Aufträge öfter grundlos in Bearbeitungsschritten fest. Unklar bleibt, auf welchem Schreibtisch sich wieder vermisste Dokumente häufen. Die Kunden warten, während intern gar nichts läuft. Bei dieser schleppenden Produktivität ist allen Mitarbeitern klar: Auf Dauer steht die Wettbewerbsfähigkeit ihres Unternehmens genauso wie ihr Arbeitsplatz auf dem Spiel.

### Vorteile von DocuWare

- Schnellere und effizientere Geschäftsprozesse
- Höhere Datenqualität
- Transparente Arbeitsabläufe ohne Medienbrüche
- Alle Prozessstadien mit einem Klick
- Sehr einfache Steuerung der Arbeitsabläufe über Stempel
- Nachvollziehbarkeit der Prozesse

### 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.



### ■ Rechnungsbearbeitung

Zwischen Rechnungseingang und Zahlung verlaufen interne Freigabeprozesse oft schleppend: Zwischenzeitlich verfallenen Skonti unwiederbringlich.

Rechnungskopien durchlaufen bis zur Freigabe viele Stationen. Oft fehlen für die Prüfung notwendige Informationen wie Verträge oder Lieferscheine. Lange Liege- und Bearbeitungszeiten sind die Regel. Der Genehmigungsstand ist zumeist unbekannt. Nachfragen von Lieferanten verursachen aufwändige Recherchen und wiederum Kopien. Somit sind Doppelablagen von Original und Kopie nahezu unumgänglich - sie verwirren ebenfalls.

Auch Fragen zu ausgehenden Rechnungen gilt es zu beantworten: Denn bleiben Kundenfragen offen, etwa bezüglich gekaufter Ware, wird erst einmal nicht gezahlt.

Unternehmen können so erzielte Umsätze erst später, beispielsweise im Folgequartal verbuchen.

### ■ Schnellere Rechnungslegung

Mit DocuWare verläuft die Bearbeitung der Eingangsrechnungen schneller. Dadurch werden Skontofristen gewahrt. Freigabeprozesse gestaltet DocuWare übersichtlich mit digitalen Stempeln. Zudem integriert DocuWare unterschiedliche Buchhaltungssysteme. Immer ist sofort klar, wo und in welchem Bearbeitungsschritt sich Ein- und Ausgangsrechnungen befinden. Kundenanfragen zu gestellten Rechnungen lassen sich sofort beantworten. Damit kurbeln die kurzen Reaktionszeiten den Umsatz an. Die Liquidität Ihres Unternehmens vergrößert sich.

### ■ Lieferscheinerfassung

Die Warenauslieferung ist wieder im Verzug. Der Grund: Unternehmen erfassen Warenein- und -ausgänge und damit Lagerbestände oft nur fehlerlastig und mit Verspätung. Per Hand müssen Lagerarbeiter die Lieferscheindaten in PCs eintippen, Kopien ziehen und Belege mit der Hauspost an die Verwaltung schicken. Das geschieht oft nur einmal am Tag. Gebucht wird so Stunden oder Tage später. Das Risiko: Kundenanfragen zu vorrätigen Artikeln werden falsch beantwortet und die Rechnungsstellung verzögert sich.

### ■ Größere Produktivität

Durch das Scannen der Lieferscheine bei Warenein- sowie -ausgang und ihre automatische Weiterleitung an die Lagerverwaltung verkürzen sich Lauf- und Bearbeitungszeiten erheblich. Zudem erfolgt die Datenübernahme fehlerfrei. Das vergrößert die Produktivität Ihres Unternehmens wesentlich. Damit legen Sie den Grundstein für weiteres Wachstum und sind dem Wettbewerb eine Nasenlänge voraus.

### ■ Kundenservice

Viele Unternehmen sehen sich damit konfrontiert: Supportaufträge und Kundenanfragen gehen verschütt oder bleiben liegen. Oft ist es schwer, Schuldige zu ermitteln. Doch verlorene Kunden bringt niemand zurück.

### ■ Kürzere Reaktionszeiten

Zur Kontrolle von Kundenservice und -support lassen sich mit DocuWare problemlos Automatismen definieren. Die Vergabe detaillierter Zugriffsrechte ist ein Kinderspiel. Damit kann jeder autorisierte Mitarbeiter alle Arbeitsschritte des Kundenservices nachvollziehen. Alle Beteiligten haben laufende Supportaufträge und Kundenanfragen mit einem Klick im Blick. Löst etwa ein Hotline-Mitarbeiter einen anderen ab, werden Kundenaufträge in Sekunden - lückenlos und fehlerfrei - übergeben. Somit verkürzen sich Reaktionszeiten und die Qualität Ihres Kundenservices steigert sich: Die Wettbewerbsfähigkeit Ihres Unternehmens wird verbessert.

### ■ Im Überblick: Workflow mit DocuWare

- Durchgängige Arbeitsabläufe für mehr Produktivität und eine gesteigerte Wettbewerbsfähigkeit
- Beschleunigte Geschäftsprozesse für schnellere Reaktionszeiten und besseren Kundenservice
- Schnellere Rechnungslegung - höhere Liquidität
- Motivierte Mitarbeiter durch eine Vereinfachung der Arbeitsabläufe
- Sehr große Bedienfreundlichkeit durch eine sehr einfache Steuerung der Arbeitsabläufe über Stempel
- Höhere Datenqualität durch geringere Fehlerquellen und den Wegfall von Medienbrüchen
- Mehr Rechtssicherheit durch die Nachvollziehbarkeit der Prozesse über Jahre hinweg
- Transparente Workflows mit Kontrolle des Prozessflusses durch das Auflösen von Prozessblockaden

# Die Prozesse

Zielgenau und in Sekunden sollen alle Dokumente durch elektronische Workflows jeweils zuständige Mitarbeiter weltweit erreichen. Die Unternehmensprozesse müssen dabei automatisiert im Hintergrund ablaufen. Mit DocuWare kein Problem!

## ■ Rechnungsfreigaben mit Stempeln

Mit DocuWare lassen sich Geschäftsprozesse wie die Bearbeitung von Eingangrechnungen sehr einfach steuern. Eingehende Rechnungen werden zum Beispiel in der Poststelle mit Barcode inklusive fortlaufender Nummer beklebt und gescannt. Die Weiterleitung zur Buchhaltung erfolgt automatisch. Diese versieht das eingehende Dokument mit einem digitalen Kostenstellenstempel. Durch den Aufdruck erhält der Kostenstellenverantwortliche automatisch die Rechnung. Er kann sie wiederum mit einem Stempel freigeben oder – mit einem Kommentar versehen – ablehnen. Zur Buchung oder für eventuelle Rückfragen wird das Dokument dann automatisch zur Buchhaltung zurück geschickt.

Somit lassen sich Eingangrechnungen in Sekundenschnelle bearbeiten. Skonto-fristen werden gewahrt und die Liquidität Ihres Unternehmens verbessert sich.

## ■ Durchblick durch Joblisten

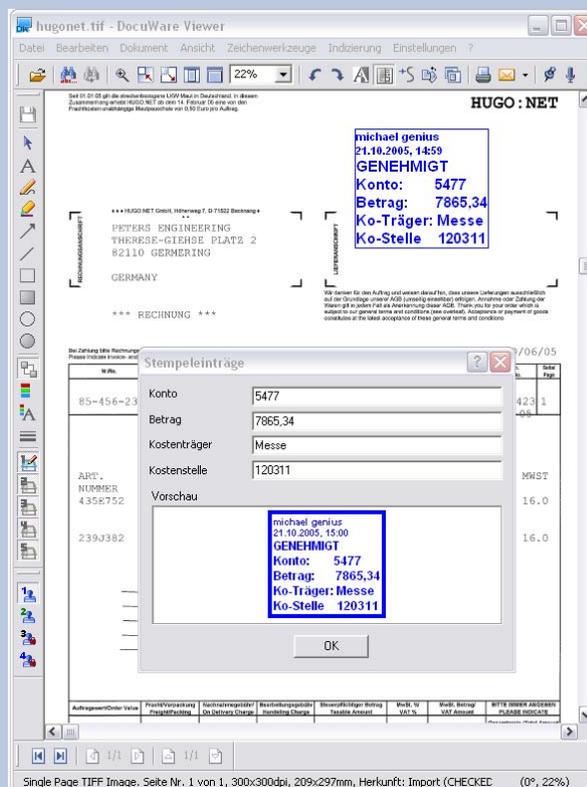
Joblisten zeigen dabei jede Rechnung, die ein Anwender aktuell bearbeiten soll. Auch bieten sie der Buchhaltung eine Übersicht aller Rechnungen, die vor der Buchung noch zur Genehmigung durch Dritte anstehen. Damit hat die Verwaltungskraft mit einem Klick den gesamten Workflow im Auge.

## ■ Maximale Transparenz

Alle autorisierten Mitarbeiter können mit DocuWare jeden Workflow nachvollziehen. Alle Freigabeschritte werden mit Benutzername und Datum festgehalten. Die elektronische Rechnung bildet durch Anmerkungen und Stempel den Prozessverlauf und seinen eigenen Freigabestatus wie eine Papierrechnung ab. Je nach Anforderung erzwingt oder unterdrückt DocuWare Stempeldarstellungen und Anmerkungen auf Dokumenten bei Anzeige und Ausdruck.

## ■ Sehr einfache Bedienung

Die Anwendung lässt sich sehr einfach bedienen: Die digitalen Freigabeprozesse durch Stempel bilden die Vorgänge der Rechnungsbearbeitung auf Papier ab.



*Papierstempel haben ausgedient: Elektronische Stempel steuern über DocuWare-CONTENT-FOLDER fehlerfrei und transparent dokumentenbasierte Workflows. Detaillierte Informationen finden Sie in den entsprechenden Datenblättern.*

*Effizienter Workflow: Durch das Anbringen von Stempel auf eine Rechnung bestimmt der Anwender den nächsten Arbeitsschritt. Das Dokument wird automatisch weitergeleitet und die Rechnung fristgerecht bezahlt.*

## Die Praxis sudhoff technik

*Dank DocuWare hat die sudhoff technik GmbH ihre Workflows im Wareneingang und -ausgang wesentlich vereinfacht. Auf den zentralen Dokumenten-Pool greifen nun auch Mitarbeiter der Qualitätssicherung mobil zu. Somit hat der Systempartner für Produkte aus Gummi, Kunststoff und Aluminium seinen Kundenservice deutlich verbessert.*

Die sudhoff technik GmbH steuert jährlich etwa 70.000 Ausgangslieferscheine und 60.000 Ausgangsrechnungen über DocuWare. Allein damit spart das Unternehmen pro Tag 3,5 Stunden Arbeitszeit.

Genauso nutzt der Wareneingang DocuWare. Bei Erhalt scannen Mitarbeiter sämtliche Lieferscheine. Verwaltung und Qualitätssicherung (QS) werden automatisch informiert. Die elektronischen Lieferscheine archiviert DocuWare selbständig in einem zentralen Dokumenten-Pool. Sie haben den Status „ungeprüfte Ware“ inne.



Die QS prüft die Ware dann vor Ort. Dabei greifen Mitarbeiter über Tablet-PCs auf den zentralen Dokumenten-Pool zu: Hier sind Prüfpläne zu allen Produkten teils mit Fotos und Grafiken hinterlegt. Nach der Kontrolle ändert die QS den Lieferscheinstatus in: „frei zum Verbuchen“ oder „Ware bleibt gesperrt“. DocuWare steuert dazu die Stati der Lieferscheine und fasst sie automatisch zusammen. Erst wenn die Qualität der Artikel sichergestellt ist, werden sie verkauft.

Sudhoff technik schätzt die neue Effizienz seines Kundenservices und die gesteigerte Produktivität seiner Mitarbeiter. Zudem fällt das platzintensive Papierarchiv weg.

### Aufgabe:

- Archivierung von Eingangsdokumenten
- Archivierung von circa 130.000 Ausgangslieferscheinen und -rechnungen
- Integration von Tablet-PCs
- Integration mit Microsoft Axapta

### Nutzen:

- Zeitersparnis
- Transparente Geschäftsprozesse
- Effizienter Kundenservice
- Wegfall des Papierarchivs



*Günter Morschhauser,  
Abteilungsleiter EDV/Organisation,  
sudhoff technik GmbH*

*„Nicht nur der riesige Papierberg ist verschwunden. Interne Untersuchungen haben gezeigt, dass wir aufgrund der höheren Transparenz der Warenausgangsprozesse pro Tag allein hier mindestens 3,5 Stunden Arbeitszeit einsparen.“*

Weitere Informationen finden Sie auf unserer Homepage im Internet [www.docuware.com](http://www.docuware.com)