

DORMA Gruppe ...

... optimiert mit dem cuDocument Scanner ihr Kundenbeziehungsmanagement



Die DORMA GmbH + Co. KG optimiert seit 2010 ihr Kundenbeziehungsmanagement (CRM) mit dem cuDocument Scanner der Circle Unlimited AG und scannt Papierdokumente ohne Installationsaufwand einfach und revisionssicher ins CRM ein. Mit der Kombination aus cuDocument Scanner und SAP-CRM verfügt sie über einen gut funktionierenden, effizienten wie individuellen Kundenservice - ein wichtiger Faktor im Hinblick auf den wirtschaftlichen Erfolg.

Wie DORMA setzen viele Firmen auf moderne CRM-Systeme, um bei Tausenden von Kunden den Überblick zu behalten. Technisch stellt sich an dieser Stelle allerdings oft folgendes Problem: Wie können die vielen Papierdokumente, die auch heute noch anfallen, schnell und effizient in das System integriert werden? Die Lösung bietet die plug&play Anwendung der Circle Unlimited AG: der cuDocument Scanner.

Hochkomplexe CRM-Anwendung vs. Aktenordner

Als die DORMA Gruppe im Februar 2010 das neue SAP CRM 7.0 einführte, um den Kundenservice nachhaltig zu verbessern, wurde daher eine Scanlösung gesucht und beim langjährigen SAP-Partner Circle Unlimited AG gefunden.

Adrian Gagala, Leiter Competence Center ECM bei DORMA, fasst die Ausgangssituation zusammen: „Wir standen vor dem Problem, dass wir einerseits mit einem zukunftsweisenden und hochkomplexen CRM-System, andererseits aber auch mit Papierdokumenten wie gefaxten Dienstleistungsberichten von Technikern oder Bestellfaxen von Kunden arbeiteten. Diese beiden Welten mussten nun zusammengebracht werden, denn ein wirklich optimaler Kundenservice funktioniert nur dann, wenn wirklich jederzeit im System auf alle Daten und Vorgänge zugegriffen werden kann. SAP CRM 7.0 bietet prinzipiell diese Möglichkeit, aber bei der Einbindung von Papierdokumenten über Dokumentenscanner tat sich eine Lücke auf.“

Best Practice im Einsatz

Das Unternehmen

Die DORMA GmbH + Co. KG ist ein internationaler Systemanbieter von Produkten rund um die Tür und Weltmarktführer in den Bereichen Türschließtechnik, mobile Raumtrennsysteme und Glasbeschlagtechnik. Die international operierende DORMA Gruppe mit 71 eigenen Gesellschaften in 47 Ländern betreibt Produktionsstätten in Europa, Singapur, Malaysia, China sowie Nord- und Südamerika und beschäftigt weltweit über 6.600 Mitarbeiter.

Am Standort Wuppertal befindet sich die deutsche Servicegesellschaft – die zentrale Anlaufstelle rund um den Service an automatischen Türsystemen.

Die Anforderung

Die DORMA Gruppe benötigt eine Scan-Lösung, um in ihrem Dokumentenmanagement neben den elektronisch vorhandenen Dokumenten auch die Papierdokumente zur Verfügung zu stellen. Typische Webanwendungen wie das CRM von SAP sind jedoch vollständig auf elektronische „Befütterung“ ausgerichtet und ermöglichen kein direktes Einscannen von Dokumenten. Es wird daher eine einfache Standard-Lösung gesucht, die zentral zur Verfügung gestellt wird, sofort einsetzbar ist und nicht auf jedem Rechner manuell installiert werden muss.

Die Lösung

Die plug&play Lösung cuDocument Scanner der Circle Unlimited AG bietet – SAP- und web-basiert – einfachste Handhabung ohne Installation und ohne zusätzliche Software. Ein- und mehrseitige Originaldokumente werden komfortabel und schnell direkt in SAP per Mausklick eingescannt, in die gängigen Formate PDF/A, PDF, TIFF oder JPEG konvertiert und mittels der SAP ArchiveLink-Schnittstelle elektronisch in SAP abgelegt. Die integrierte OCR-Erkennung ermöglicht eine spätere Volltextsuche. Unterstützt werden alle herkömmlichen Scanner, die lediglich über eine TWAIN-Schnittstelle verfügen müssen.

Schneller Einsatz dank plug&play

Diese Lücke konnten die Mitarbeiter der Circle Unlimited AG innerhalb kürzester Zeit mit Hilfe des cuDocument Scanners schließen. „Das System ist so einfach und intuitiv zu bedienen, dass es vom ersten Tag an ohne Probleme benutzt werden konnte“, so Gagala.



Einfache Integration von Papierdokumenten

Mit dem cuDocument Scanner können nun ein- und mehrseitige Originaldokumente komfortabel und schnell direkt in SAP per Mausklick eingescannt werden. Unterstützt werden alle herkömmlichen Scanner, die lediglich über eine TWAIN-Schnittstelle verfügen müssen.

Die gescannten Dokumente werden dabei automatisch in die gängigen Formate PDF/A, PDF, TIFF oder JPEG konvertiert und mittels der SAP Archive Link-Schnittstelle elektronisch in SAP abgelegt. Mit Hilfe der integrierten OCR-Erkennung lassen sich sämtliche eingescannten Dokumente per Volltextsuche durchsuchen.

Umfangreiche Zeit- und Kostenersparnis

Heute nutzen in der Servicegesellschaft von DORMA national und international viele Mitarbeiter den cuDocument Scanner im SAP CRM 7.0, das die bisherige Papierablage mittlerweile vollständig abgelöst hat. „Neben der revisions sichereren Archivierung der eingescannten Dokumente ist vor allem der schnelle Zugriff auf die Dokumente ein großer Gewinn“, sagt Gagala. Pro Arbeitstag werden über die Scanlösung von Circle Unlimited durchschnittlich ca. 500 Dokumente in das System eingescannt – allein diese Menge verdeutlicht einmal mehr die Notwendigkeit einer Scan-Integration.

„Bedenkt man, wie viel Zeit bei dieser Menge von Dokumenten vorher auf ein nicht-integriertes Scannen bzw. die manuelle Ablage in Ordner verwendet werden musste, wird schnell klar, wie lohnend auch im Hinblick auf das Einsparen zeitlicher Ressourcen die Investition in den cuDocument Scanner war.“

Adrian Gagala, Leiter Competence Center ECM

Der Lösungsspezialist

Die Circle Unlimited AG ist der Lösungsanbieter für web-basiertes, SAP- und Microsoft-integriertes Dokumenten- und Vertragsmanagement, Lizenzmanagement und IT Asset Management.

Seit mehr als 10 Jahren ist das Unternehmen national und international für namhafte Kunden wie u. a. Austrian Airlines, Helsana, Charité, Media-Saturn, T-Systems und Volkswagen sehr erfolgreich tätig. Im Fokus des SAP Software Solution und Microsoft Certified Partners stehen die Software-Lösungen sowie beste Beratung für eine schnelle Prozessoptimierung.