

Zickwolff GmbH steigert Service-Qualität mit DocuWare

Rund ums Rohr

Als Großhändler für Rohr- und Rohrverbindungstechnik liefert Zickwolff Produkte für komplexe Anlagen, die ohne Unterbrechung funktionieren müssen. Damit die Mitarbeiter auf Kundenanfragen mit der notwendigen Schnelligkeit reagieren können, sind im zentralen Dokumenten-Pool sämtliche Auftragsunterlagen sowie die Zeugnisse für jeden der rund 20.000 Artikel gespeichert.

Ob für einen Hochofen im Saarland, für ein Kraftwerk in Rumänien oder eine Meerwasserentsalzungsanlage in Saudi Arabien: Die Zickwolff GmbH in Saarbrücken ist zuverlässiger Lieferant von Rohr- und Verbindungstechnik. Für mehr als 1.000 Kunden aus dem Anlagenbau, der Industrie und dem Handel ist das seit vier Generationen erfolgreiche Familienunternehmen ein leistungsfähiger Partner.

Kundenwünsche im Fokus

Vom „Single Sourcing“ für nationale und internationale Großprojekte im Anlagenbau über C-Teile-Management für Industriefirmen bis zur Expresslieferung dringend benötigter

Teile bei Reparaturmaßnahmen - die individuellen Bedürfnisse der Kunden stehen im Fokus: „Rund ums Rohr“ hält Zickwolff über 20.000 Artikel auf Lager und damit für seine Kunden jederzeit verfügbar. Für Verwaltung und Organisation setzt das Unternehmen dabei auf moderne Informationstechnik. Neben einem Warenwirtschaftssystem ist seit Oktober 2009 das Dokumentenmanagement-System DocuWare im Einsatz.

„Die Ansprüche der Kunden haben sich verändert, sie wollen bei Anfragen heute sehr viel schneller informiert werden“, sagt Martin Haiss, Geschäftsführer der Zickwolff GmbH. Diese Anforderung optimal zu erfüllen, war das wichtigste Ziel beim Umstieg auf Dokumenten-Management.

Bei täglich rund 100 Bestellungen und 50 Einkäufen mussten die Mitarbeiter sowohl für die Ablage, die ausschließlich in Papierform erfolgte, als auch für die Suche nach Ordnern und Unterlagen viel Zeit investieren. Für jedes Rohr- und Verbindungsteil, das der Großhändler vertreibt, gibt es außerdem ein Zeugnis über die Beschaffenheit und Qualität des Artikels, das jeder Lieferung beigelegt werden muss. Früher wurden diese Zeugnisse in separaten Papierordnern in meterlangen Regalreihen gesammelt. Sie mussten bei Versand eines Artikels gesucht, kopiert und wieder eingeordnet werden.

Abläufe vereinfacht

Ein mühsames und zeitaufwendiges Verfahren, erinnert sich Martin Haiss, vor allem wenn es bei einem Expressversand für Reparaturmaßnahmen besonders schnell gehen sollte. Denn eine Anlage, die auch nur kurze Zeit stillsteht, kann für Zickwolff-Kunden hohe Verluste bedeuten. Der Einsatz des DMS sollte den Kundenservice verbessern, gleichzeitig aber auch die Arbeitsabläufe für die Mitarbeiter vereinfachen und beschleunigen. „Ein wichtiges Argument für DocuWare war für mich die weite Verbreitung des Systems, das bereits seit langem erfolgreich am Markt ist“, betont Geschäftsführer Haiss. Überzeugt hat ihn außerdem die Fachkompetenz des DocuWare-Partners, auf dessen Beratung sich der Großhändler seit Jahren verlässt. Zusammen mit dem DMS wurden größere Festplattenspeicher und zwei zusätzliche Scanner angeschafft. Heute nutzen alle 30 Mitarbeiter der kaufmännischen Abteilungen - Einkauf, Verkauf, Buchhaltung und



Martin Haiss, Geschäftsführer
der Zickwolff GmbH:

„Durch den DMS-Einsatz haben wir die Service-Qualität für unsere Kunden deutlich gesteigert. So sind wir heute in der Lage, auch internationale Großprojekte, beispielsweise im Kraftwerksbau, erfolgreich und im Zeitrahmen abzuwickeln.“

Versandbüro - die Software. Über eine Standard-schnittstelle ist

DocuWare in das Warenwirtschafts-system Sage Office Line integriert. Damit werden die in Sage erzeugten Belege wie Angebote, Rechnungen oder Lieferscheine automatisch verschlagwortet und im zentralen Dokumenten-Pool abgelegt. Alle externen Belege wie Kundenbestellungen oder Lieferscheine, aber auch handschriftliche Gesprächsnotizen werden hinter die dazugehörige ausgedruckte Auftragsbestätigung sortiert, die mit einem Barcode versehen ist. Anschließend wird der Stapel gescannt.

Zentraler Dokumenten-Pool

Über den Barcode werden diese Dokumente ebenfalls automatisch verschlagwortet und anschließend revisionssicher archiviert. DocuWare fasst alle Dokumente mit gleicher Vorgangsnummer zu einer Mappe zusammen. Damit können von jedem Beleg eines Vorgangs auch alle dazugehörigen Dokumente sofort eingesehen werden. Neben diesen kaufmännischen Belegen werden täglich rund 35 Zeugnisse, die mit den Warenlieferungen eintreffen, von einer Mitarbeiterin gescannt, mit Schlagwörtern wie Lieferantename, Artikelnummer und Materialart versehen und archiviert.

MFPs von Kyocera

Im zentralen Dokumenten-Pool stehen aktuell rund 30.000 Zeugnisse und 350.000 Geschäftsbelege für einen schnellen Zugriff bereit. Auf eine Papierablage kann der Fachgroßhändler damit verzichten. Um den Scan-Vorgang noch effizienter zu

gestalten, entschied sich Zickwolff in der zweiten Hälfte 2012, die bis dahin heterogene Drucker- und Scanner-Landschaft auf Multifunktionsprinter (MFP) von Kyocera umzustellen. Statt bisher zwölf Drucker, Faxe und Multifunktionsgeräte sind jetzt nun nur noch acht MFP im Einsatz. „Die Mitarbeiter schätzen die einfachere und einheitliche Bedienung der Geräte“, sagt Martin Haiss. „Auch die Scan-Ergebnisse haben sich verbessert.“

Dass Kyocera zugleich DocuWare-Partner ist, bringt für die Nutzer einen weiteren Vorteil, so der Geschäftsführer. Denn bei Problemen sei es für Laien oft kaum zu erkennen, ob es an Software oder Hardware liegt. „Hier hilft jetzt ein einziger Ansprechpartner, eine Telefonnummer genügt.“

Weit weniger Bürokratie

Allerdings gibt es nur selten Probleme. Deshalb will heute bei Zickwolff auch keiner mehr auf das DMS verzichten. Die einfache Ablage und das schnelle Wiederfinden der Dokumente sparen den Mitarbeiter vor allem wertvolle Arbeitszeit, betont Martin Haiss. So bleibe mehr Spielraum für das eigentliche Geschäft, für Gespräche mit Kunden, um neue Aufträge zu generieren. „Bei Kundenanfragen können wir damit außerdem bessere Qualität im Service bieten“, ist der Geschäftsführer überzeugt. Aber auch im Bereich der Zeugnisverwaltung seien die Arbeitserleichterungen enorm. Bei internationalen Großprojekten beispielsweise, etwa einem Wasserkraftwerksbau in Amerika, liefert Zickwolff oft mehr als 5.000 Rohr- und Verbin-

dungsteile. Früher mussten dafür 5.000 Zeugnisse aus Ordnern herausgesucht, kopiert und zusammen als umfangreiches Papierdossier mitgeschickt werden. Heute genügt es, die Dokumente per Mausclick auszuwählen, die Datei auf CD zu brennen und mitzuschicken. Kunden wie Mitarbeiter sind von dieser Lösung sehr angetan. Der bürokratische Aufwand für die Abwicklung dieser Projekte hat sich für Zickwolff damit gewaltig reduziert.

Strategische Entscheidung

Dass mit DocuWare heute jeder von seinem eigenen Arbeitsplatz aus schnell und unkompliziert auf alle benötigten Dokumente zugreifen kann, sieht der Zickwolff-Geschäftsführer als wesentlichen Vorteil: „Auch wenn Mitarbeiter krank oder im Urlaub sind, stehen trotzdem alle Informationen im Unternehmen zur Verfügung.“ Über eine gesicherte VPN-Leitung können sogar die Außendienstler unterwegs bei Kunden mit ihrem Laptop auf Aufträge, Lieferscheine oder Zeugnisse zugreifen, sie am Bildschirm zeigen und bei Bedarf ausdrucken. In Zukunft will man bei Zickwolff die Möglichkeiten, die DocuWare bietet, noch besser nutzen. Geplant ist beispielsweise ein Workflow für die Rechnungsprüfung und ein spezielles Archiv für die Geschäftsleitung. „Das DMS-Projekt war eine strategische Entscheidung“, sagt Martin Haiss. „Wir versuchen immer neue Wege zu gehen.“

Mechthilde Gruber
www.docuware.com
www.zickwolff.de