

Anwenderbericht

Nähe verbindet: Optimaler Kundenservice dank EASY Archive

Regensburger Telekommunikationsanbieter R-KOM migriert auf EASY Archive

Der Regensburger Telekommunikationsanbieter R-KOM nutzt seit 2005 für die Speicherung aller Geschäftsdokumente die marktführende Archivierungslösung EASY. Im Dezember 2015 wurde die bestehende Version Enterprise.i durch das aktuelle und deutlich leistungsstärkere EASY Archive abgelöst. Die Planung und Umsetzung bis zum Going Live führte die seit vielen Jahren im Dokumentenmanagement erfahrenen Spezialisten der Straubinger HENRICHSEN4easy GmbH durch.

Bereits im Jahr 2005 hatte sich die R-KOM dafür entschieden, ein digitales Archivsystem zu planen und einzuführen. Im Fokus standen vor allem die bis zu 18.000 Ausgangsrechnungen pro Monat. *„Bei etwa 20.000 Dokumenten, die teilweise bis zu mehrere hundert Seiten umfassen können, gab es schon vor gut zehn Jahren den Bedarf der elektronischen Archivierung, weil eine Papierablage schlicht nicht handhabbar gewesen wäre“*, berichtet Albert Fröhlich, Systemadministrator bei der R-KOM GmbH & Co. KG.

Easy macht das Rennen

Die passende Lösung war schnell gefunden: Im Rahmen einer Ausschreibung gewann das auf Informationsmanagement und digitale Transformation von Geschäftsprozessen spezialisierte Systemhaus HENRICHSEN AG mit seiner Präsentation des Dokumentenmanagementsystems EASY Enterprise.i das Rennen gegen eine Docuware-Lösung. Besonders wichtig war die Integrationsfähigkeit in das vorhandene, von R-KOM selbst entwickelte, ERP-System ZFA und das einfache Customizing an die Dokumentenstrukturen. Weiter von Bedeutung waren die revisionssichere Langzeitarchivierung, die Hochverfügbarkeit ohne Ausfallzeiten und die Zukunftssicherheit des marktführenden Anbieters EASY.

Die Einführung des Archivsystems EASY Enterprise.i erfolgte unter der Projektleitung des damaligen Systemadministrators der R-KOM, der von der Abteilung Qualitätsmanagement unterstützt wurde, zusammen mit den EASY-Spezialisten der HENRICHSEN AG. Aufgebaut wurden Archive getrennt nach Kunden, Lieferanten, Verträgen und sog. „Sonderthemen“ wie z.B. Logfiles.

Zehn Jahre EASY Enterprise.i

Seit dem Going Live Anfang 2006 und produktbezogenen Schulungen profitierten rund 35 Mitarbeiter aus dem Front- und Backoffice, der Rechnungsstelle und einige Techniker von der einfachen Archivierung und Recherche sämtlicher Belege, die einem Geschäftsvorgang zuzuordnen sind: Kundenangebote, Verträge und Bestätigungen, Lieferscheine, Rechnungen mit Verbindungsübersichten und Mahnungen. Dazu kommen alle Dokumente rund um die Lieferanten, die für die

R,KOM

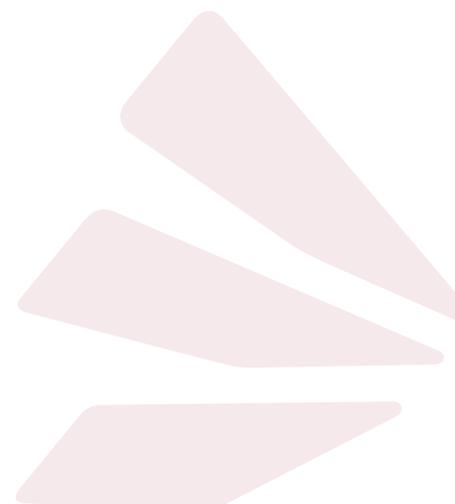
Kunde: R-KOM Regensburger Telekommunikationsgesellschaft mbH & Co. KG

Branche: Telekommunikation

Standorte: Regensburg

Unsere Herausforderung: Elektronische Archivierung für über 20.000 Dokumente pro Monat

Unsere Lösung: Archivierungslösung EASY Archive



Bereitstellung der von den Kunden gewünschten Leistungen zuständig sind.

Migration auf EASY Archive

Im Dezember 2015 erfolgte die Umstellung der Archiv-Lösung auf das leistungsstärkere EASY Archive, in IT-Kreisen bislang auch als Enterprise.x bekannt. „Der Support für die .i-Version lief seitens EASY aus und so nahmen wir dies zum Anlass für eine umfassende Modernisierung, die auch vom Handling viele Vorteile bringen sollte“, so Albert Fröhlich.

Das Projekt, durchgeführt von den DMS-Spezialisten der HENRICHSEN4easy GmbH unter Thomas Stahn als Projektleiter und Consultant, ähnelte in einigen Aspekten einer Neueinführung und dauerte insgesamt rund drei Wochen. War die Lösung bisher auf einem dedizierten Windows-Server gelaufen, so wurde nun ein virtueller EASY-Server auf zwei Virtualisierungshosts eingerichtet und die bestehenden Archive dorthin übertragen. Bis zur endgültigen Inbetriebnahme blieb das alte Archivsystem bestehen.

Auch die Fujitsu-Scanner wurden erneuert sowie die Capture Plus Suite mit den Modulen Scan, Print und Office eingeführt. Die serverbasierte Architektur ist nun bei R-KOM die Grundlage für die zentrale und performante Dokumentenverarbeitung und entlastet dadurch die Arbeitsplatzrechner. Änderungen im Customizing können Albert Fröhlich oder auch HENRICHSEN4easy ohne aufwändigen Roll Out in der Konsole am Server oder sogar per Remote Control durchführen.

Capture Plus Suite: Erkennung und Erfassung von jeder Anwendung aus

Der Zugriff funktioniert via Web-Client und Quickview-Funktion direkt aus der gerade laufenden Anwendung heraus. Für die sichere Belegfassung und Indexierung von elektronischen und Papierdokumenten sorgt EASY Capture Plus. Dabei ist es egal, ob es sich um einen in Word geschriebenen Vertrag, eine vom Billing-System erstellte Rechnung oder eine vom Kunden manuell unterschriebene und eingescannte Bestellung handelt. Aufgrund seiner einfachen und logisch strukturierten Oberfläche war die neue Lösung für alle Mitarbeiter sofort intuitiv bedienbar.

Schreibt ein Mitarbeiter zum Beispiel ein Angebot und verschickt es per eMail an den zukünftigen Kunden, wird das Dokument sofort per Capture PLUS Office im Archiv gespeichert. Die Verschlagwortung für die Verknüpfung mit den Stammdaten im ERP und die spätere Recherche nach Kundename- und nummer, Auftragsnummer und Datum erfolgt manuell. Sendet der Kunde seine Vertragsannahme per eMail zurück, wird sie nach Eingabe der Auftragsnummer automatisiert direkt aus Outlook im Archiv abgelegt.

Kommt der unterzeichnete Vertrag dagegen per Post wird er an einem Rechner mit Scanstation erfasst und verschlagwortet. Bestätigungsschreiben, die postalisch verschickt werden, erhalten einen vom ERP-System generierten Barcode, der die wichtigsten Informationen enthält und die automatische Ablage im korrekten Archiv garantiert.

Ausgangsrechnungen werden im hauseigenen Billing-System generiert und durch Capture Plus Print als PDF gespeichert. Der Kunde kann auswählen, ob er sie als PDF im R-KOM Kundenportal ansieht, ggf. selbst ausdruckt oder per Post erhält. Für die Recherchen genügt ein Knopfdruck aus dem ERP-System und der Beleg erscheint in Sekundenschnelle auf dem Monitor.

„Der Support für die .i-Version lief seitens EASY aus und so nahmen wir dies zum Anlass für eine umfassende Modernisierung, die auch vom Handling viele Vorteile bringen sollte.“

Albert Fröhlich

Schnellerer Durchblick auf Knopfdruck

Seit das leistungsstarke EASY Archive und das damit verbundene neue Capture Plus installiert ist, wurde nicht nur die Archivierung aus jeder Anwendung heraus vereinfacht, auch die Recherche ist komfortabler geworden. Die Durchsuchbarkeit der Dokumente hat sich deutlich verbessert, weil diese jetzt in allen erdenklichen Dokumententypen sehr schnell funktioniert, auch wenn ein Vertrag bis zu 300 Seiten hat.

„Derzeit arbeiten wir mit dem Archivrecherche-Tool EASY Documents 4, geplant ist aber bereits das Update auf die Version 5, die in Verbindung mit der neuen Technik HTML 5 auch eine noch bedienungsfreundlichere Oberfläche mit sich bringt. Auch bei den künftigen EASY Projekten werden wir weiter mit HENRICHEN4easy zusammenarbeiten, weil der Support einfach toll ist und die regionale Nähe auch spontan erforderliche Arbeiten vereinfacht“, meint Albert Fröhlich in die Zukunft blickend.

„Auch bei den künftigen EASY Projekten werden wir weiter mit HENRICHEN4easy zusammenarbeiten, weil der Support einfach toll ist und die regionale Nähe auch spontan erforderliche Arbeiten vereinfacht.“

Albert Fröhlich



Dokumentenmanagement – wir leben **easy**.

HENRICHSEN4easy GmbH

📍 Weißgerbergasse 6

94315 Straubing

☎ 0800 - 6646994

@ info@henrichsen4easy.de

🌐 www.henrichsen4easy.de