



Reich

DocuWare als Dokumentenmanagement

Kürzere Reaktionszeiten dank schneller Dokumentenprozesse

BRANCHE

Maschinenbau

PRODUKTE

Torsionselastische Kupplungen und Antriebstechnik

KUNDE SEIT

2021

ANWENDER

100

LÖSUNG

DocuWare

Kundenprofil

REICH ist seit Jahrzehnten als spezialisierter Hersteller für Antriebstechnik bekannt. Das 1946 gegründete Familienunternehmen aus Bochum wird heute in dritter Generation inhabergeführt und hat Vertriebspartner auf der ganzen Welt. Die torsionselastischen Kupplungen von REICH kommen vorwiegend in Verbindung mit Verbrennungsmotoren zum Einsatz, zum Beispiel in der Fahrzeugtechnik, der Stromerzeugung oder in der Schiffs- und Hafentechnik. Was Kunden besonders schätzen: REICH bietet nicht nur branchenspezifische Serienprodukte, sondern fertigt nach dem Motto „Design to Customer“ auch Einzelstücke, die genau auf individuelle Wünsche zugeschnitten sind. Außerdem entwickelt der Hersteller die Elastomere für die Bauteile selbst – spezielle Gummimischungen, die für die Qualität der Kupplungen entscheidend sind.

Ausgangslage

Kunden erwarten heute schnelle Reaktionszeiten. Geschwindigkeit ist daher auch für REICH ein entscheidender Wettbewerbsfaktor – neben der Qualität und Flexibilität. Marvin Hallensleben, Projektleiter IT bei REICH erklärt: „Oft melden sich Kunden bei uns, wenn eine Kupplung defekt ist und sie ein Ersatzteil brauchen. Da ist es natürlich wichtig, dass wir schnell liefern können.“ Dafür muss nicht nur der Fertigungsprozess optimiert sein, sondern auch die ganze Verwaltungsarbeit effizient ablaufen – vom Bestelleingang über die Auftragsverarbeitung bis hin zur Dokumentation und Rechnungsstellung. 500 bis 600 Aufträge und 400 bis 450 Angebote bearbeitet REICH pro Monat. Dabei fallen unzählige Dokumente an, darunter Vertriebspapiere, aber auch Abnahmeprotokolle, Messberichte und Zertifikate aus der Fertigung sowie die gesamte Korrespondenz mit dem Kunden. Schon seit 2008 nutzt REICH ein Dokumentenmanagementsystem (DMS) für die Archivierung. Um die Effizienz zu steigern, wollte der Antriebsspezialist jetzt auch Dokumente mit ERP-Daten verknüpfen und Prozesse automatisieren. Dafür war das bestehende DMS nicht mehr geeignet. „Wir hatten das Gefühl, dass uns das System ausbremst“, sagt Jürgen Bartsch, ERP-Betreuer bei REICH. Viele unserer Ideen konnten wir nicht oder nur sehr aufwendig umsetzen. Daher haben wir uns entschieden, auf eine neue Software umzusteigen.“

Zielsetzung

REICH suchte ein DMS, das sich an das ERP-System ABAS anbinden lässt und Workflows abbilden kann. Beispielsweise sollte der Rechnungseingangsprozess automatisiert aus dem Dokumentenmanagement heraus gesteuert werden. „Wir haben dann erst mal mit unserem ABAS-Betreuer gesprochen, welches Produkt sich eignen würde. Aber eigentlich war von Anfang an klar, dass DocuWare die beste Lösung für uns ist“, sagt Marvin Hallensleben. „Das DMS lässt sich nicht nur problemlos in ABAS integrieren und erweitern. Es hat auch einen tollen Workflow-Manager, in

dem man ganz einfach per Mausklick Arbeitsschritte verknüpfen kann. Und das PreisLeistungsverhältnis stimmt.“ Als Implementierungspartner wählte REICH die Spezialisten von fescon, die ohnehin schon die Buchhaltungssoftware im Haus betreuten. Dass auch der DocuWare-Vertrieb fescon empfahl, passte perfekt.

Umsetzung

„Das Schöne an STEPS ist, dass wir vieles alleine anpassen können. Die Software ist selbsterklärend, da braucht man kein Handbuch“, lobt Detlef Palitza. „Die Maske haben wir so erweitert, wie wir sie haben wollten. Für einen Außenstehenden sieht das überwältigend aus. Aber wir finden sofort, was wir brauchen, und bekommen unser Tagesgeschäft super hin.“ 2019 beschloss MDT, das Inhouse-Team zu entlasten und die Experten von fescon als externen Support hinzuzuziehen. Denn nicht nur waren die internen Mitarbeiter mit anderen Aufgaben ausgelastet, auch die Anforderungen nahmen weiter zu. Mittlerweile hatten ebenso die Marketing- und Reklamationsabteilung STEPS für sich entdeckt und steuerten Wünsche ein. fescon setzt Änderungen schnell um und unterstützt darüber hinaus mit proaktiver Beratung. Wenn MDT zum Beispiel eine Idee äußert, zeigen die Experten in fokussierten Mini-Workshops geeignete Lösungswege auf. „Die Zusammenarbeit läuft immer sehr gut“, sagt Detlef Palitza. „Gerade haben wir zum Beispiel einen Kunden, der seinen Lieferschein nicht nach Positionen sortiert haben möchte, sondern nach Artikelbezeichnung. Innerhalb von 24 Stunden macht fescon das für uns. Das finde ich toll.“

Ergebnis

Durch das Zusammenspiel aus DMS und ERP konnte REICH die Effizienz erheblich steigern. „Wir sind viel schneller geworden“, freut sich Jürgen Bartsch. „Ich kann mir jetzt jederzeit abteilungsübergreifend die Dokumente ansehen, die zu einem Vorgang gehören. Auch wenn ich nur ein Stichwort in die Volltextsuche eingebe, finde ich sofort, was ich brauche.“ Alle Dokumente, die von der Bestellung über die Fertigung bis zur Auslieferung anfallen, laufen in DocuWare zusammen und werden dort automatisch den Geschäftsprozessen zugeordnet. Mitarbeiter können Dokumente aus der ABAS-Oberfläche heraus aufrufen. Außerdem wird die Produktdokumentation für die Kunden automatisiert erstellt. Mit dem DocuWare Workflow-Manager hat REICH bereits etliche Prozesse digitalisiert. Wenn jetzt zum Beispiel eine Rechnung von einem Lieferanten per E-Mail ankommt, landet sie direkt im DMS und wird dem zuständigen Mitarbeiter zugeteilt, der sie dann noch prüft und freigibt. Anschließend leitet das System die Rechnung wieder in die Buchhaltung, wo sie angewiesen wird.

Besonderheit

Dank der hervorragenden Zusammenarbeit der Partner konnte das neue DMS in nur sechs Monaten an den Start gehen. Selbst als die Wünsche der Key User von den ursprünglichen Plänen abwichen, war fescon schnell in der Lage, flexibel zu reagieren. „Bei einem solchen Projekt ist es ganz wichtig, auf die Menschen zu hören, die am Ende damit arbeiten“, erklärt Anne Schulte, Key Account Managerin bei fescon. „Wir sind dann noch mal einen Schritt zurückgegangen und haben uns zusammengesetzt, um die Key User besser zu verstehen.“ Eine besondere Herausforderung im Projekt war die Übernahme der Altdaten. Diese mussten auf Basis der veränderten Anforderungen neu klassifiziert werden. Dabei sollten auch hinterlegte Kommentare und Anmerkungen übernommen werden. „Wir hatten Daten seit 2008 im alten DMS und brauchen diese Historie“, erklärt Jürgen Bartsch. „Kupplungen sind oft viele Jahre in Betrieb, und wir müssen nachschauen können, was ein Kunde seinerzeit bestellt hat.“ Um die Millionen von Datensätzen ohne Informationsverlust in die neue Logik zu überführen, entwickelten die Spezialisten eine eigene Migrationslösung. „Da hat fescon wirklich gezaubert“, lobt Marvin Hallensleben. Wir hatten die Daten schnell in DocuWare und alles hat wunderbar funktioniert.“ Auch für die ABAS-Integration entwickelte fescon eine individuelle Schnittstelle, die optimal auf die Bedürfnisse von REICH abgestimmt ist. Die Anbindung erfolgt über einen direkten SQL-Datenbankzugriff auf das ERP-System. So können Daten zwischen ABAS und DocuWare abgeglichen und mit Dokumenten verknüpft werden. Mithilfe der SQL-Datenbank werden die Dokumente indiziert – in DocuWare selbst wird keine Indexdatei gespeichert. Das hat den Vorteil, dass sich die Indexierung jederzeit schnell und problemlos erweitern lässt.

Ausblick

Mit Unterstützung von fescon will REICH das DMS-Projekt kontinuierlich weiterentwickeln und Prozesse optimieren. Im nächsten Schritt soll zum Beispiel der Bestell-Workflow digitalisiert werden. Außerdem steht ein ABAS-Upgrade an. Dabei läuft DocuWare einfach mit und muss dank der intelligenten Schnittstelle nur geringfügig angepasst werden. Auch künftig ist fescon mit einem Consultant einen Tag pro Woche vor Ort, sodass die Partner schnell einmal etwas über den Schreibtisch hinweg klären können. „Wir sind da schon fast eine Einheit“, sagt Jürgen Bartsch. „Die Zusammenarbeit macht wirklich Spaß. Es ist toll zu sehen, wie fescon immer wieder mit neuen Ideen um die Ecke kommt, auch wenn man denkt, es geht gar nicht mehr.“



„Mit fescon konnten wir DocuWare schnell einführen. Sowohl die komplexe Übernahme der Altdaten als auch die Schnittstellen-entwicklung sind sehr gut gelaufen. Da kann ich nur ein Lob aussprechen. fescon hat immer ein offenes Ohr für unsere Wünsche, denkt mit und versucht, alles möglich zu machen. Der Kunde ist hier wirklich noch König – solche Partner findet man nur selten. Es macht großen Spaß, das Projekt gemeinsam weiterzuentwickeln.“

Jürgen Bartsch, ERP-Betreuer bei REICH