

*Beachcomber Tours Südafrika vermittelt Pauschalreisen nach Mauritius und setzte bereits früh auf die digitale Dokumentenbearbeitung. Nach mehreren Versuchen mit unterschiedlichen Anbietern konnte erst die DocuWare Cloud das Unternehmen überzeugen.*



**Sandra Mathee, Systems Manager,  
Beachcomber Tours, Somerset West, Südafrika,  
sieht in der Kombination aus Datensicherheit,  
Systemstabilität und Flexibilität der Bedienober-  
fläche den Hauptvorteil von DocuWare:**

„Wir hatten in der Vergangenheit bereits mit verschiedensten ECM-Lösungen gearbeitet, jedoch wurden unsere speziellen Anforderungen bisher nie erfüllt. Mit DocuWare fanden wir endlich ein vollständiges DMS, welches unsere Firma so dringend benötigte. Die DocuWare Cloud wurde so konfiguriert, dass sie sich exakt an unsere Bedürfnisse anpasste. Das System punktet in allen Bereichen - besonders bei allen funktionalen Ansprüchen unseres Unternehmens.“



<b>Land:</b>	Südafrika
<b>Branche:</b>	Dienstleistung (Reiseveranstalter)
<b>Plattform:</b>	Cloud
<b>Abteilung:</b>	Verwaltung, Reservierungen, Gruppen- und Incentive-Reisen

**Beachcomber Tours ist die südafrikanische Niederlassung der Beachcomber Resorts & Hotels auf Mauritius. Der mehrfach ausgezeichnete Reiseveranstalter bietet seit mehr als 30 Jahren Pauschalreisen in die Inselrepublik inmitten des Indischen Ozeans an und hält in diesem Geschäft den größten Marktanteil. Über die Jahre wuchs das Unternehmen auf knapp 60 Mitarbeiter an. Die verschiedenen Abteilungen werden dabei in ihren Aufgaben von einem Cloud-basierten Dokumentenmanagement-System unterstützt.**

Wie im Reisegeschäft üblich gilt auch bei Beachcomber: Für jede Buchung eine Akte. Die Zeiten des Papiers sind jedoch schon längst passé. Früher als andere Reiseunternehmen in Südafrika antizipierte man die Digitalisierung und investierte in ein digitales DMS. Jedoch hielt das erste System mit dem schnellen Unternehmenswachstum nicht Schritt. Speziell bei der E-Mail-Archivierung und beim gemeinsamen Dokumentenzugriff stieß die vorhandene Lösung an ihre Grenzen. Ein Umschwenken auf eine in die Office-Suite integrierte File-Sharing-Plattform brachte keine Besserung mit sich. Zwar versuchte man, die Plattform an die eigenen Bedürfnisse anzupassen, jedoch gelangte man selbst nach mehreren Wochen zu keiner zufriedenstellenden Lösung bei der E-Mail-Archivie-

*„Schon die einfache Ordner-Ansicht in DocuWare erleichtert das Arbeiten, ist jedoch kaum mit der noch mächtigeren Suchfunktion vergleichbar. Hier findet man einfach alles – notfalls auch über die integrierte Volltextsuche.“*

rung. Also begab man sich erneut auf die Suche und entdeckte über Empfehlungen DocuWare. In den Augen der Verantwortlichen ein überaus fortschrittliches und zukunftsorientiertes Unternehmen, das über ein hervorragendes Produktportfolio verfügt. Die Cloud-basierte Lösung „Made in Germany“ erfüllte alle Ansprüche: Die Software konnte sowohl bei Schnelligkeit als auch beim Funktionsumfang punkten, insbesondere bei der kritischen E-Mail-Archivierung. Ebenso war die Cloud kostengünstiger als traditionelle Server und Lizenzen. In wenigen Wochen passte das DocuWare Professional Service-Team die Lösung an die internen Abläufe der Abteilungen Verwaltung, Reservierungen und Gruppen- und Incentive-Reisen an. Der komplette Altbestand des Archivs inklusive Metadaten wurde ebenso in das digitale Archiv übertragen – zunächst über 400.000 E-Mails, anschließend alle anderen PDF- und Office-Dateien.

#### **Zugriff auf komplette Kundenkorrespondenz**

Heute werden automatisch alle E-Mails aus dem allgemeinen Outlook-Postfach archiviert. Jährlich sind das über 460.000 Nachrichten, oftmals mit zusätzlichen Anhängen. Wichtige Informationen wie Absender, Betreff oder Datum werden automatisch ausgelesen und als Indexfelder übernommen. Anschließend landet die elektronische

*„Auch bei der langfristigen Archivierung denkt DocuWare mit, etwa beim automatischen Löschen irrelevanter Dokumente beziehungsweise persönlicher Daten, die nicht mehr gebraucht werden. Wir kennen hier keine andere Lösung, die vergleichbare Leistungen bietet.“*

*„DocuWare ist perfekt geeignet für Workflows. So können wir etwa Dokumente mit Stempel-Notizen versehen, falls Kollegen über eine Buchungsänderung informiert werden müssen. Pflichtfelder helfen bei der Einhaltung der Aufgaben.“*

Post in der Aufgabenliste des Empfangs, wo die einzelnen Nachrichten innerhalb eines Workflows an die verschiedenen Abteilungen verteilt werden. Falls es sich um Anfragen zu bestehenden Reservierungen handelt, können Mitarbeiter die Mails auch mit der Reservierungsnummer aus dem B.R.A.I.N.S.-Buchungssystem verknüpfen. In diesem Fall sind die Nachrichten später direkt über diese B.R.A.I.N.S.-Nummer abrufbar, erscheinen also gemeinsam mit allen anderen Informationen unter der jeweiligen Buchung. Meldet sich ein Kunde telefonisch, so kann jeder Anwender die Anfrage entgegennehmen und dank komplettem Zugriff auf die E-Mail-Korrespondenz auch schnell und kompetent bearbeiten. Gleichzeitig erfüllt gemäß geltendem südafrikanischen Datenrecht DocuWare Cloud sämtliche Vorschriften einer langfristigen Archivierung beziehungsweise eines automatischen Löschens.

#### **Ausgeklügeltes Rechtssystem für mehr Sicherheit**

Der schnelle Zugriff auf sämtliche Reservierungsdokumente per Mausclick ist der wohl größte Nutzen der DocuWare Cloud. Unterlagen werden dabei schnell und präzise über die leistungsstarke

Suchfunktion wiedergefunden. Gleichzeitig erlaubt das integrierte Rechtssystem eine genaue Aufschlüsselung der Zugriffsberechtigungen. So können etwa Kreditkarten- oder Zahlungsinformationen nur von zwei autorisierten Anwendern eingesehen werden. Auch das gehört zu einem vollständigen Dokumenten-Management.



**Mehr erfahren: [docuware.com](https://www.docuware.com)**