

Jura-Kaffeefullautomaten bereiten einen frisch aufgebriihten Kaffee auf Knopfdruck zu. Genauso automatisch funktioniert auch das digitale Archiv der britischen Niederlassung: Unterlagen werden selbständig abgelegt, gesuchte Belege stehen sofort zur Verfügung.



**Anton Dreyer, Digital Operations Manager,
Jura Products, Colne, Vereinigtes Königreich,
verbesserte den Service durch einen schnellen
Archivzugriff**



„Da uns heute Unterlagen auf Knopfdruck zur Verfügung stehen, konnten wir unseren Kundenservice deutlich verbessern.“

Für unsere tägliche Arbeit ist DocuWare mittlerweile eines der wichtigsten Werkzeuge geworden.“



Land:	Vereinigtes Königreich
Branche:	Produzierendes Gewerbe
Plattform:	On-Premises
Abteilung:	Administration Customer Service Personalabteilung Rechnungswesen Unternehmensweit

500 Milliarden Tassen Kaffee werden weltweit pro Jahr getrunken. Die Schweizer Firma Jura hat sich in diesem Markt auf qualitativ hochwertige Vollautomaten spezialisiert, die in 49 Ländern sowohl im Haushalt als auch in der Gastronomie eingesetzt werden. Auch im Vereinigten Königreich ist Jura tätig und zählt dort über 38.000 Kunden. Ein modernes Dokumentenmanagement-System sorgt dafür, dass sämtliche belegbasierten Prozesse perfekt organisiert sind.

Auch im Vereinigten Königreich gilt: Wer sich eine Jura-Maschine kauft, der investiert für viele Jahre, vielleicht sogar für das ganze Leben. Geht etwas kaputt, so wird die Maschine vom spezialisierten Kundendienst repariert. Jedes Jahr überprüft die Firma auf diese Weise an die 5.000 Geräte. Das damit verbundene Dokumentenaufkommen ist enorm: Wöchentlich werden etwa 600 oft mehrseitige Service-Belege archiviert, auf welche die 40 Mitarbeiter bei ihrer täglichen Arbeit immer wieder zugreifen müssen. Vor dem DocuWare-Einsatz waren Unterlagen an verschiedenen Stellen im Unternehmen verteilt, teilweise in Papierordnern, teilweise in elektronischen Ordnerstrukturen auf dem Server. Da Mitarbeiter oft nicht wussten, wo wichtige Dokumente zu suchen waren oder einzelne Belege schlichtweg unfindbar blieben, entschied man sich schließlich

„Wenn man sich selbst als Unternehmen eine hohe Servicequalität auf die Fahnen schreibt, dann sucht man diese natürlich auch bei seinen Lieferanten. Bei DocuWare und dem lokalen Installationspartner sind wir eindeutig fündig geworden.“

für den Einsatz von DocuWare.

Komplett digitale Belegbearbeitung

Begonnen hat der Einsatz in der Buchhaltung und wurde im Folgenden schrittweise auf alle Bereiche des Unternehmens ausgeweitet. Heute arbeitet bereits die Hälfte der britischen Jura-Mitarbeiter täglich mit dem elektronischen Dokumenten-Pool, Tendenz steigend. Eingangsrechnungen scannt man schon am Empfang direkt in einen digitalen Briefkorb der Buchhaltung. Von dort werden die Rechnungen in Microsoft Dynamics Navision gebucht und anschließend mit den Buchungsdaten im elektronischen Archiv indexiert. Das manuelle Ablegen entfällt damit komplett. Bei Ausgangsrechnungen geht es sogar noch schneller, denn alle fälligen Rechnungen werden direkt aus Navision in DocuWare archiviert. Der Clou: Das System erkennt selbständig, wann ein neues Dokument abgelegt wurde und verschickt nach Auslesen der E-Mail-Adresse die Rechnung direkt an den Endkunden. Ein weiterer Bereich, der vom elektronischen Dokumenten-Management profitiert, ist der Customer Service. Auch hier werden sämtliche Reparaturaufträge und Analyse-reports der Geräte nur noch digital verwaltet. Ohne ihre gewohnte Arbeitsumgebung verlassen zu müssen, können die Mitarbeiter direkt aus dem kaufmännischen ERP-System auf die digital abgelegten Unterlagen zugreifen. Ein in Navision

„Der Übergang vom Papier auf elektronisches Dokumenten-Management war auch deshalb so einfach, weil wir bestehende Prozesse bei der Digitalisierung nicht verändern mussten.“

integrierter Button stellt die entsprechenden Service-Unterlagen wie Reparaturauftrag oder Ausgangsrechnung bereit.

Schnelle Projekt-Amortisation

Der schnelle Dokumentenabruf kommt dabei vor allem der Servicequalität zugute. Denn damit das eher überschaubare Team von fünf Service-Mitarbeitern sämtliche After-Sales-Anfragen aus dem Vereinigten Königreich bedienen kann, ist effizientes Arbeiten unumgänglich. Aber auch die geringen Gesamtbetriebskosten der Lösung gefallen dem Unternehmen. So konnte der IT-Verantwortliche nach einer Einarbeitung durch den DocuWare-Partner viele Systemkonfigurationen und zusätzliche Mitarbeiterschulungen selbst vornehmen. Die Einfachheit des Systems hat damit nicht nur dazu geführt, dass Mitarbeiter die Software sofort akzeptieren – auch die Gesamtkosten des Projekts wurden erheblich gesenkt. In der Zukunft will Jura auch den mobilen Lösungseinsatz testen. Techniker, die bei Gastronomiekunden Reparaturen vor Ort durchführen, könnten somit über Tablet oder Smartphone von überall aus auf frühere Reparaturaufträge zugreifen. Relevante

Informationen, wie beispielsweise vergangene Analysereports der Geräte, stünden somit von unterwegs zur Verfügung und würden den Mitarbeitern vor Ort dabei helfen, Reparaturen noch schneller abzuschließen.



„Nach dem Drucken einer Rechnung liegt diese dank DocuWare schon per E-Mail beim Kunden – ohne manuelles Eingreifen unserer Mitarbeiter. Wir sparen uns nicht nur Porto und Druckkosten, sondern vor allem auch eine Menge Zeit.“



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