

*Kim Transport Solutions ist in Singapur auf die private Beförderung Berufstätiger spezialisiert. Schneller voran kommt die junge Firma dank modernem Dokumenten-Management. Auftragsunterlagen werden zentral archiviert und stehen sofort zur Verfügung.*



### **Die Geschäftsführung, Kim Transport Solutions, Singapur, sieht einen doppelten Gewinn in dem DocuWare- Einsatz**

„Das DMS gewährleistet, dass wir unseren Kunden noch schneller Auskunft geben und ihnen so einen besseren Service bieten können.“

Kommt es zu Unstimmigkeiten, so sparen wir uns darüber hinaus viel Zeit bei der Kommunikation. Denn heute stehen uns die Fakten in Form von Dokumenten und Belegen jederzeit auf Knopfdruck zur Verfügung.“



<b>Land:</b>	Singapur
<b>Branche:</b>	Transport / Logistik
<b>Plattform:</b>	On-Premises
<b>Abteilung:</b>	Verwaltung, Buchhaltung, Kundenservice

**Transportdienstleistungen sind in Singapur gefragt. Kim Transport Solutions hat sich im Kleinstaat auf private Personenbeförderungen spezialisiert und richtet sich mit seinem Angebot hauptsächlich an Firmenkunden. Shuttle-Busse übernehmen beispielsweise die tägliche Mitarbeiterbeförderung vom Stadtzentrum zu abgelegenen Firmensitzen, welche nicht an den öffentlichen Nahverkehr angebunden sind. Intern regelt ein modernes Dokumentenmanagement-System den schnellen Aktenzugriff für eine einfache Sachbearbeitung.**

Vor dem DMS-Einsatz bewahrte der Transportdienstleister ein- und ausgehende Belege ausschließlich in Papierform auf – entsprechend türmten sich die Dokumentenstapel in den Büros der Mitarbeiter. Auftragsdokumente wurden von den Sachbearbeitern oft mehrfach erstellt – das Original für den Kunden, die Kopie für die interne Ablage. Allein Zahlbelege und Rechnungsunterlagen verursachten so ein Aufkommen von deutlich mehr als 60 Papierdokumenten am Tag, hinzu kamen Bestellbestätigungen, Lieferscheine, Gutschriften und ausgedruckte E-Mails. Entsprechend schwierig gestalteten sich Suchvorgänge, etwa wenn der Kunde eine Frage zu einer Rechnung hatte. Sachbearbeiter mussten dann zunächst die entsprechende Auftragsakte im Archiv finden, anschließend einzelne Dokumente

umständlich einscannen und an den Kunden weiterleiten. Über die singapurische Industrie- und Handelskammer erfuhr Kim Transport Solutions von DocuWare und den Möglichkeiten, welche der DMS-Einsatz bietet. Dort ist die deutsche Standardsoftware als anerkannte Unternehmenslösung zur Prozessoptimierung gelistet und wird bereits von vielen Firmen im asiatischen Stadtstaat erfolgreich eingesetzt. Der Vertriebspartner vor Ort übernahm im Folgenden die komplette Planung und Implementierung des Systems.

#### **Schneller voran dank DMS**

Heute arbeiten die drei Sachbearbeiter der Firma täglich mit der Lösung. Der Umstieg vom Papier auf das elektronische Dokumenten-Management gestaltete sich äußerst einfach, schließlich gleicht das digitale Archiv mit seiner übersichtlichen Benutzeroberfläche in großen Teilen den bekannten Hängeregistern und Papierordnern. Seit der Einführung hält Kim Transport Solutions deshalb sämtliche Kundenakten nur noch digital vor. Ein- und ausgehende Dokumente werden direkt in den zentralen Dokumenten-Pool überführt und dort mit Hilfe von Indexbegriffen verschlagwortet. Anschließend können Sachbearbeiter komplette Akten oder auch einzelne Dokumente innerhalb weniger Sekunden aufrufen. Die redundante Dokumentenablage gehört der Vergangenheit an. Suchen sind dabei nicht nur über die üblichen

*„Früher wurden Auftragsdokumente von den Sachbearbeitern oft mehrfach erstellt – das Original für den Kunden, die Kopie für die interne Ablage. Das Papieraufkommen war immens.“*

*„Der Umstieg vom Papier auf das elektronische Dokumenten-Management war sehr einfach, da das digitale Archiv in großen Teilen den bekannten Hängeregistern und Papierordnern ähnelt.“*

Begriffe möglich, wie zum Beispiel Kundenname, Datum oder Rechnungsnummer, sondern auch über den Volltext. So finden Mitarbeiter benötigte Unterlagen beispielsweise schnell über das verwendete Fahrzeug oder die angefahrenen Haltestellen.

### **Besserer Kundenservice**

Vor allem Suchzeiten konnten dank DocuWare deutlich reduziert werden, die meisten Kundenanfragen werden heute gleich während des Telefongesprächs beantwortet. Wenn nötig, sendet der Sachbearbeiter dem Kunden die entsprechenden Dokumente per E-Mail direkt aus dem Archiv. Die Geschäftsführer der Firma sehen sich deshalb bezüglich ihrer Entscheidung für das DMS gleich doppelt bestätigt. Zum einen konnte der Kundenservice deutlich verbessert werden, zum anderen gewinnt Kim Transport Solutions eine neue Sicherheit. Denn sind sämtliche Auftragsunterlagen in ihrer aktuellen Version stets verfügbar, dann werden auch Konflikte grundsätzlich auf Basis der Fakten geklärt, und das Unternehmen spart sich im Folgenden Zeit und Geld.



*„Heute können Sachbearbeiter komplette Akten oder auch einzelne Dokumente innerhalb weniger Sekunden aufrufen. Die redundante Dokumentenablage gehört der Vergangenheit an“.*



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