

Die Kanzlei Gestoría Arenys an der spanischen Costa Brava setzt seit ihrer Gründung auf hohen Service. Mit Hilfe eines DMS werden monatlich fünf Manntage eingespart und der Kundenservice verbessert.



**Manel Calvo, Geschäftsführer
Gestoría Arenys, Arenys de Mar, Spanien,
verweist auf den gesteigerten Kundenservice:**



„Mit DocuWare haben wir eine wertvolle Lösung gefunden, um unsere internen Prozesse zu verbessern und unsere Kanzlei deutlich effizienter zu machen. Die Tatsache, dass unsere Kunden heute ein Dokument am selben Tag erhalten oder sich sogar direkt von unserer Webseite herunterladen können, ist durch den DMS-Einsatz Realität geworden.“



- Land:** Spanien, Arenys de Mar
- Branche:** Dienstleistungen
- Plattform:** On-Premises
- Abteilung:** Kundendienst / Service,
Personalwesen,
Lohnbuchhaltung,
Rechnungswesen/
Controlling,
Verwaltung (allgemein)

Die Kanzlei Gestoría Arenys bietet mit ihren 24 Angestellten steuerliche und rechtliche Beratung entlang der Costa Brava bis nach Barcelona, steht Kunden in Versicherungsfragen zur Seite und verwaltet Immobilien.

Wie in vielen Kanzleien ist auch bei der Gestoría Arenys das tägliche Dokumentenaufkommen extrem hoch, da quasi jede übernommene Aufgabe ihren Ursprung in einem Beleg hat. Allerdings veränderte sich das typische Dokument in den letzten Jahren: Früher bekam die Kanzlei fast nur Papier. Heute reichen die Kunden mehr und mehr digitale Unterlagen ein. Die Ablagesituation konnte das anfangs jedoch kaum verbessern. Denn neben dem Papierarchiv mussten Dokumente nun auch elektronisch im Ordnersystem auf dem Server aufbewahrt werden, was wiederum einen Mehraufwand für die Mitarbeiter bedeutete. Denn für jeden Kunden gab es nun mindestens zwei Archive, ein physisches und ein digitales. Monatlich gingen dadurch viele Stunden für die Ablage verloren. Besonders zu Stoßzeiten, etwa vor Abgabefristen bestimmter Steuererklärungen, musste das Unternehmen innerhalb weniger Tage über 2.000 Belege bewältigen. Abgesehen davon wussten Mitarbeiter oft nicht, wo ein bestimmtes Dokument zu suchen war. Wenig effiziente Suchen gehörten zur Tagesordnung.

„Die Einsparung an Druckerkosten und Papier ist der wohl kleinste Posten. Was wirklich zählt sind die unzähligen Stunden, welche früher unnützlich zum Archivieren und Suchen verwendet wurden.“

Lösung innerhalb einer Woche

Im 2013 präsentierte ein autorisierter DocuWare-Partner schließlich die Lösung aller Probleme: DocuWare gefiel dem Management von Anfang an aufgrund seiner Einfachheit und Funktionalität. Zunächst wurde das Dokumentenmanagement-System in der Steuer- und Rechtsabteilung implementiert, im Anschluss auf weitere Bereiche ausgeweitet. Die DMS-Installation und -Einrichtung dauerte dank einer genauen Projektplanung nur eine Woche. Abgesehen von einer ohnehin nötigen Aktualisierung des Windows-Servers mussten keine weiteren Investitionen getätigt werden. Gleichzeitig wurden auch alle Unterlagen aus dem bisherigen Dateisystem des Servers in den zentralen Dokumenten-Pool überführt.

Heute arbeiten ungefähr zehn Angestellte der Kanzlei täglich mit DocuWare. Das System erlaubt die Suche über verschiedene Indexbegriffe, beispielsweise Kundenname, Steuernummer, Betreff oder Dokumenttyp. Auf diese Weise findet jeder Mitarbeiter schnell das, was er sucht. Die meisten Anwender der Gestoría Arenys arbeiten dabei mit zwei Bildschirmen: Auf einem läuft das Kanzlei-programm A3 von Wolters Kluwer, auf dem anderen werden die archivierten Unterlagen angezeigt. Bei der Archivierung nutzt die Gestoría Arenys die automatische Indexierung. Praktisch jeder Beleg

„Dank DocuWare sparen wir uns monatlich etwa fünf Manntage ein. Trotz der Anfangsinvestition ist die Lösung damit tatsächlich günstig für unser Firma.“

wird in weniger als zehn Sekunden verschlagwortet und archiviert, ohne dass man dafür einen einzigen Indexbegriff manuell eintippen muss. So werden monatlich hunderte Dokumente abgelegt, oft sogar deutlich mehr. Auch die A3-Software ist in DocuWare integriert. Ohne die gewohnte Arbeitsumgebung zu verlassen, sehen Anwender direkt aus der Kanzleisoftware heraus alle zu einem Vorgang gehörenden Unterlagen.

Aufgaben im selben Arbeitsschritt erledigen

Die meisten Mitarbeiter der Kanzlei hätten früher nie geglaubt, dass es so einfach ist, Dokumente digital abzulegen. Wo früher nach fast jedem Arbeitsvorgang ein Beleg zu archivieren war, erledigt das DMS heute alles im selben Arbeitsschritt. Auch Suchvorgänge sind deutlich einfacher geworden: Waren Mitarbeiter vor dem DocuWare-Einsatz dazu gezwungen, ihren Arbeitsplatz zu verlassen, um ein Dokument im Ordner zu suchen, eine Kopie anzufertigen, diese dem Kunden zu schicken und das Original anschließend wieder zu archivieren, können sie heute den kompletten Vorgang in wenigen Sekunden direkt am PC erledigen.

Die Gestoría Arenys schmiedet bereits Pläne, den DMS-Einsatz deutlich auszuweiten, denn demnächst sollen auch externe Anwender über die Firmen-Webseite Zugang auf den Dokumenten-Pool erhalten. Mit entsprechenden Berechtigungen können Kunden wichtige Dokumente rund um die Uhr einsehen und erhalten dadurch einen noch besseren Service. Denn erstens müssen Dokumente nicht mehr aktiv an Kunden verschickt werden und zweitens werden durch die verschlüsselten Zugänge sämtliche gesetzlichen Vorgaben zum Datenschutz besser eingehalten.

„Die freigewordene Zeit setzen wir tagtäglich für einen noch besseren Service ein, um dadurch unsere Kunden in aller Hinsicht zufrieden zu stellen.“



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