



SUCCESS STORY DMS

Mit Prozessoptimierung, Innovation und moderner Technologie zu verbesserter Kundenzufriedenheit

Ausgangslage Eine etablierte und flächendeckend tätige Schweizer Fachhandelskette im Bereich der Konsumelektronik sah sich mit einer Überlastung des Kundendienstes konfrontiert. Zur Problemlösung wurden die interimistischen Dienste von Vitus in Anspruch genommen. Dabei wurden Verbesserungspotenziale entdeckt und zielgerecht genutzt.

Lösung & Vorgehen Im Zuge der Auftragsabwicklung und der Lösung der akuten Probleme hat Vitus die Grundlagen für ein digitales Archivierungssystem für Kundenverträge und damit zusammenhängende Dokumente gelegt. Die Arbeitsabläufe wurden umgestellt, das Gesamtsystem geschult und eingeführt. Eine besondere Herausforderung stellte das Scanning der Microfichen in das neue Document Management System (DMS) dar. Um den laufenden Betrieb möglichst aufrecht zu erhalten und gleichzeitig die Umstellungskosten in Grenzen zu halten, wurde die Systemmigration stabsmässig vor Ort durchgeführt. Vitus hat grossen Wert auf eine leistungsfähige "Verschlagwortung" gelegt. Eine wichtige Anforderung, die Ordnungsmässigkeit der Dokumentenverwaltung unter allen Umständen zu gewährleisten, konnte

nach einer intensiven Testphase erfüllt werden. Enorme Verbesserungen wurden zudem erzielt, indem die eingehende Post zentral bearbeitet und sofort eingescannt wurde. Durch den Umstand, dass die Dokumente sowohl als Bild als auch in ihrem textlichen Inhalt gescannt wurden, mussten in der Ergonomie keine Abstriche vorgenommen werden. Die Integration in die Office Automation war das Pünktchen auf dem I.

Nutzen Dank verändertem Kundendienstprozess und modernem DMS, bestehend aus Scanning- und Archivierungsfunktion, konnten die Bearbeitungszyklen drastisch verringert und der Personalbestand nachhaltig um 50% gesenkt werden. Im Weiteren stellten sich bemerkenswerte Verbesserungen ein in der Auskunftsbereitschaft und -qualität, in der Wirtschaftlichkeit und Datensicherheit. Auch wurden mit der skalierbaren Neuorganisation die organisationsstrategischen Voraussetzungen für das geplante Geschäftswachstum geschaffen.

Profil Auftraggeber:

- Personalbestand: ca. 500
- Neuverträge: ca. 30'000 p.a.
- Regelmässige Archiv User: ca. 30
- Umfang Microfichen:
ca. 1'200'000 Dokumente
- Vitus Projektumfang: ca. 15 MM