

Vor der Blüte schnell verkauft: BRUNS Pflanzen-Export GmbH & Co. KG setzt auf EASY ENTERPRISE.i Archiv und DOCUMENTS

Die Aufgabenstellung

Bäume und Sträucher sind Saisonware: Im Frühjahr und Herbst sind Spitzenzeiten und wer Kundenanfragen sofort beantwortet, hat optimale Chancen im Rennen um den Auftrag. Aufgrund der Unternehmensgröße – die BRUNS Pflanzen-Export GmbH & Co. KG bietet rund 40.000 Artikel – funktioniert dies aber nur noch mit der Unterstützung durch innovative Informationstechnik.

Die Entscheidung für die Investition in EASY ENTERPRISE.i für elektronische Archivierung im Jahr 2008 (s. auch Case Study „Bäume pflanzen statt Papier verschwenden“) war der erste Schritt zu einem komplett automatisierten Dokumentenmanagementsystem (DMS). Nach der Einführung der Eigenbelegarchivierung sollte nun ein Workflow für die elektronische Bearbeitung von Kundenanfragen per Fax und eMail implementiert werden.

Zur Planung und Umsetzung hatte sich die international erfolgreiche Baumschule für die Zusammenarbeit mit der OAS AG - Unternehmensbereich regiodata in Bremen entschieden, die nicht nur einer der führenden EASY-Partner im norddeutschen Raum ist, sondern auch besonders umfangreiches Know-how im DMS-Umfeld und ein gutes Preis-Leistungs-Verhältnis nachweisen konnte. Die geografische Nähe – BRUNS hat seinen Firmensitz in Bad Zwischenahn – war ein weiteres Argument für einen reibungslosen Projektverlauf.

Bis zu 300 Kundenanfragen pro Tag

Während der saisonalen Spitzenzeiten erhält BRUNS täglich bis zu 300 Kunden-



Sortimente für Großcontainer

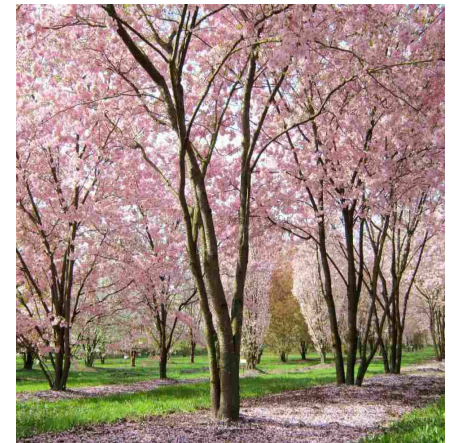
anfragen nach Angeboten für Pflanzen aller Art, 90 Prozent davon immer noch als Papierfax und den Rest per eMail. Neben den Anfragen, die oft viele Seiten lange Listen mit mehreren hundert Positionen umfassen, enthalten die Dokumente wichtige Kundendaten mit Lieferadressen, Telefonnummern und Ansprechpartnern. „Früher haben wir alles ausgedruckt, geheftet, den entsprechenden Abteilungen im Haus zugeordnet, das Angebot ebenfalls per Fax versandt und den kompletten Vorgang schließlich in Ordnern abgelegt. In nur geringen Fällen kommt es nach der Angebotserstellung zu einem Auftrag – dann benötigen wir erneut alle Daten und die Suche beginnt. Das war sehr aufwändig, daher sollte der gesamte Prozess elektronisch unterstützt und die Anfragen für die einfache Recherche in EASY ENTERPRISE.i archiviert werden“, erklärt Mathias Beneke, der bei BRUNS für das Controlling verantwortlich zeichnet.

Die Lösung

Ganz bewusst hatte das Unternehmen bei seiner Archiv-Auswahl gemeinsam mit regiodata auf die Lösungsfamilie EASY ENTERPRISE.i und EASY DOCUMENTS gesetzt, weil deren Web-Clients für die Recherche durch weitere Workflow-Funktionalitäten – in diesem Fall die Abwicklung der Fax-basierten Kundenanfragen – problemlos ergänzt werden konnten. Auch das individuelle Customizing – die Erstellung und das Design der BRUNS-spezifischen Geschäftsprozesse – war mit Hilfe von Microsoft Visio verhältnismäßig einfach in den EASY-Workflow zu integrieren.

Die Umsetzung

„Wie bei Routinearbeiten üblich, gab es keine definierten Vorgänge, vielmehr hatte sich ein praktischer Ablauf etabliert“, wie Mathias Beneke erklärt: „Der Prozess begann mit der Annahme der Faxpapiere, sie wurden nach Anfragen, Bestellungen und innerhalb dieser Gruppen nach Prioritäten sortiert, die Daten erfasst und den entsprechenden Angebotsabteilungen und Sachbearbeitern zugeordnet. Diese erstellten aufgrund verschiedener Parameter wie Pflanzenkosten und Versandbedingungen ein Angebot, die sie wiederum per Fax an den Interessenten sandten. Kam eine Anfrage per eMail, wurde sie ähnlich abgewickelt“.



Zierkirschen im Frühjahr

Der Kunde

Die BRUNS Pflanzen-Export GmbH & Co. KG in Bad Zwischenahn bei Oldenburg ist seit mehr als 130 Jahren für qualitativ hochwertige Pflanzen für den Garten- und Landschaftsbau und für die Gartencenter-Belieferung europaweit bekannt. Der Erfolg des mittelständischen Unternehmens mit rund 300 Mitarbeitern gründet sich gleichermaßen auf Traditionsbewusstsein und Fortschritt.

Lösungstechnologie

- 2 Windows 2003 Server inklusive MS-SQL-Datenbank als Plattform
- EASY ENTERPRISE i. für die elektronische Archivierung
- EASY CAPTURE für das Scannen von Anfragen
- EASY DOCUMENTS mit den Funktionalitäten der Web-Recherche und des Workflows
- Microsoft Visio für die grafische Workflow-Erstellung und Programmierung



EASY SOFTWARE

Sobald dieser Workflow von regiodata prinzipiell festgelegt worden war, wurde er in Microsoft Visio grafisch dargestellt und als elektronischer Workflow programmiert, nach dem EASY DOCUMENTS alle Dokumente planmäßig abarbeiten konnte. Bereits bekannte Firmen sollten anhand der Faxnummer identifiziert und sofort den entsprechenden Kundenstammdaten im ERP zugeordnet werden. Um den Sachbearbeitern eine Orientierungshilfe für ihre Arbeit an zwei Bildschirmen zu geben, wurde ein elektronisches Leselineal programmiert: „Wenn auf einer Bildschirmseite zwanzig Angebotspositionen untereinander stehen, sind diese mithilfe eines Leselineals leichter zu verfolgen“, erklärt Beneke. Der erste Entwurf des EASY-Workflows stand bereits nach einem Monat, darauf folgten die ersten Schulungen und Tests in den Fachabteilungen. Dabei konnten die Key-User Verbesserungen vorschlagen, die regiodata wiederum programmierte und durch einen zweiten Test laufen ließ. Erst dann folgten die Schulung der restlichen 25 Mitarbeiter an den Bildschirmarbeitsplätzen und schließlich der Produktivstart des neuen Systems. „Wir haben auch heute noch immer wieder kleinere Anpassungen, die sich durch die praktische Arbeit ergeben, und nähern uns so Stück für Stück dem Idealzustand“, erklärt Beneke.



Winterlinden



Zentrale der Bruns Pflanzen-Export GmbH & Co. KG in Bad Zwischenahn.

Das Ergebnis

Wo sich früher täglich bis zu 300 Kundenanfragen auf Faxpapieren stapelten und per Hand bearbeitet wurden, steht heute ein Fax-Server, auf dem die Nachrichten mit allen Anhängen elektronisch eingehen. Ist ein Unternehmen bereits Kunde, identifiziert ihn das System anhand der Faxnummer und ordnet die Anfrage automatisch den Kundenstammdaten aus dem unternehmenseigenen ERP zu. Handelt es sich um eine bisher unbekannte Firma, speichert der Sachbearbeiter den Datensatz per Hand im ERP für den weiteren Ablauf zur Angebotserstellung und spätere Aufträge. Die wenigen brieflichen Anfragen werden in einem Dokumentenscanner erfasst und entsprechend elektronisch weiterverarbeitet.

Wettbewerbsvorteil Zeitersparnis

„Der größte Gewinn durch den neuen kundenspezifischen EASY-Workflow ist die Zeitersparnis: Da alle Daten nun sofort in unserem ERP-System und Archiv vorhanden sind, können wir sehr viel

schneller Angebote erstellen und automatisch per Fax verschicken. Ruft dann ein Kunde an, kann der Sachbearbeiter auf alle Daten sofort einfach zugreifen. Damit sind wir trotz unserer Größe und 40.000 Artikeln deutlich schneller als der Wettbewerb“, freut sich Beneke über den Erfolg des Projekts. Ein weiterer Vorteil speziell im Controlling ist die Transparenz: Der gesamte Auftragsstatus ist jederzeit in Echtzeit ablesbar. Zeit und Geld spart das Unternehmen überdies auch dadurch, dass nun keine Papierablage mehr erforderlich ist, die früher zahlreiche Ordner, Schränke und Räume füllte.

Die Zukunft

Mit der Archivierung der Kundenanfragen ist das EASY-Projekt noch nicht zu Ende: In der nächsten Stufe werden auch alle Bestellungen, die heute noch auf Papier erfolgen, in den elektronischen Workflow integriert. Die Archivierung wird Schritt für Schritt weiter ausgebaut, bis der gesamte Arbeitsablauf nur noch von Bildschirm zu Bildschirm abgewickelt werden kann.