

ArcFlow sorgt für effiziente Prozesse bei Copyrex

Mit dem Dokumentenmanagementsystem (DMS) ArcFlow kann das Schweizer Fachhandelsunternehmen für Officelösungen Copyrex geschäftsrelevante Dokumente digital und zentral ablegen. Dadurch profitiert der ArcFlow-Vertriebspartner von einem schnellen Zugriff auf wichtige Informationen und effizienten Arbeitsprozess.

Copyrex vertreibt Officelösungen wie Drucker, Faxgeräte oder Aktenvernichter verschiedener Hersteller und bietet Kunden Service- und Supportleistungen an. Sämtliche Reparatur- oder Wartungsarbeiten halten die Servicemitarbeiter von Copyrex auf einer sogenannten Arbeitskarte fest. Sobald der Servicetechniker die Arbeitskarte in der Buchhaltung abgegeben hat, erfolgt die Rechnungsstellung. «In der Vergangenheit kam es häufig vor, dass ein Servicemitarbeiter vergessen hatte, die Karte sofort nach Durchführung des Auftrages abzugeben», erklärt Daniel Knecht, IT-Verantwortlicher bei Copy-



rex. «Die noch offenen Aufträge fielen der Buchhaltung oft erst nach einer gewissen Zeit auf. Rechnungen wurden daher häufig erst verzögert gestellt.» Sämtliche Informationen zu einem Kunden oder Auftrag hefteten die Mitarbeiter bei Copyrex bisher per Hand in Ordnern ab. Die Suche nach bestimmten Dokumenten war daher sehr aufwendig, insbesondere wenn die Arbeitskarten nicht ordnungsgemäss abgelegt waren. Copyrex entschied sich daher, ein Dokumentenmanagementsystem (DMS) einzusetzen, um seine Prozesse effizienter zu gestalten. «Wir haben uns für ArcFlow entschieden, weil es als Gesamt-

system alle wichtigen DMS-Komponenten zu einem sehr guten Preis-Leistungs-Verhältnis integriert», erläutert Knecht. «Und da wir ArcFlow nicht nur selbst einsetzen, sondern auch an unsere Kunden weiterverkaufen wollen, spielte zudem die Branchenunabhängigkeit der Lösung eine wichtige Rolle bei unserer Entscheidung.»

Effiziente Prozesse mit Workflows

Mit dem Dokumentenmanagementsystem (DMS) ArcFlow und der Workflow-Funktion kann Copyrex jetzt den gesamten Prozess vom Kundenauftrag bis zur Rechnungsstellung zügig und effizient umsetzen. ArcFlow listet dabei die einzelnen Arbeitsschritte des Prozesses einschliesslich Frist und der dafür zuständigen Person auf. Alle am Prozess beteiligten Mitarbeiter können jederzeit den aktuellen Status einsehen, welche Aufgaben bereits erledigt sind und welche als nächstes anstehen. Dabei wird zunächst die Arbeitskarte digital erstellt und ausgedruckt. Gleichzeitig legt ArcFlow die Karte automatisch als PDF im dazugehörigen, digitalen Kundenordner ab und kennzeichnet sie als «offene Arbeitskarte». Das ausgedruckte Dokument nimmt der Servicemitarbeiter mit zum Kunden und vermerkt darauf wie gewohnt die durchgeführten Leistungen. Die Karte gibt er anschliessend bei Copyrex am Empfang ab. Der Mitarbeiter am Empfang scannt das Dokument ein und ArcFlow legt die digitale Datei automatisch im entsprechenden Kundenordner ab. Damit können sowohl die Mitarbeiter im Service als auch der Buchhaltung gleichzeitig auf die Informationen zugreifen.

Die bereits abgelegte Arbeitskarte ersetzt ArcFlow durch die neue und vermerkt diese mit «Rechnung muss erstellt werden». Dabei erkennt das DMS anhand eines Barcodes auf dem Dokument, welche Arbeitskarte zu welchem Kunden gehört. Vergisst der Servicemitarbeiter die Karte abzugeben, bekommt die Buchhaltung automatisch eine Nachricht, dass der Auftrag zwar erledigt, die Rechnung aber noch nicht gestellt wurde. Zusätzlich erhält der Servicemitarbeiter zur Erinnerung eine E-Mail, dass die Karte der Buchhaltung noch nicht vorliegt. Sobald die Arbeitskarte eingetroffen ist, sehen die Mitarbeiter der Buchhaltung auf einen Blick, dass die Rechnung gestellt werden kann. Beim Drucken der Rechnung legt ArcFlow das Dokument automatisch im entsprechenden Kundenordner als PDF ab.

Copyrex hat das ERP-System Success im Einsatz, das nahtlos an ArcFlow angebunden ist. Sämtliche im ERP-System erstellten Dokumente übernimmt ArcFlow automatisch. Im DMS sind alle Dokumente zu einem bestimmten Kunden wie Verträge, Rechnungen und Lieferscheine in der digitalen Kundenmappe einsehbar. Darüber hinaus verwaltet das Unternehmen sämtliche Leasinggeräte in ArcFlow. «ArcFlow ist ein sehr kompetenter Partner», so Knecht. «Wir können uns mit dem Hersteller jederzeit über Ideen und Neuerungen zum Produkt austauschen. Das ist uns in einer Partnerschaft ganz besonders wichtig.» ■

ArcFlow AG, 4658 Däniken
Telefon 062 288 10 20, Telefax 062 288 10 21
orga@arcflow.ch, www.arcflow.de