



SUCCESS STORY
XEROX DOCUSHARE | CPS DATENSYSYSTEME

SUCCESS STORY CPS DATENSYSTEME



KUNDE

Das Unternehmen CPS Datensysteme GmbH hat seinen Sitz in Vallendar und ist mit über 1.300 Kunden in Europa führender Domainregistrar für Provider und Agenturen. Der Fokus ist dabei insbesondere auf den deutschsprachigen Raum wie Deutschland, Österreich und die Schweiz ausgerichtet.

Derzeit verwaltet das Unternehmen rund 150.000 Domains und wickelt täglich zwischen 500 und 1.000 Transaktionen zuverlässig ab. Dementsprechend existieren zahlreiche Kundenunterlagen, die elektronisch verwaltet werden müssen.

KUNDENSITUATION

Kundenunterlagen werden dezentral sowohl in Aktenordnern als auch in digitaler Form aufbewahrt.

- Das Unternehmen hat eine Vielzahl von Kunden, zu denen zahlreiche Unterlagen anfallen. Diese Unterlagen wurden dezentral in Aktenordnern abgelegt. Zudem existieren zu den Kunden weitere Unterlagen und Informationen, die bereits in digitaler Form gesichert sind.
- Wurden Dokumente benötigt, mussten diese zunächst bei dem Verantwortlichen eingefordert werden.
- Um kundenbezogene Dokumente wie beispielsweise Verträge freizugeben, wurden diese an die Verantwortlichen verteilt. So war nicht immer transparent, in welchem Bearbeitungsstatus sich ein Dokument befand.
- Dokumente wie Rechnungen wurden mehrfach abgelegt. Solche Dokumente waren bspw. einmal im Kundenordner als auch in der Buchhaltung vorhanden, was doppelte Ablage und dementsprechend doppelten Pflegeaufwand bedeutete.

HERAUSFORDERUNG

Dokumente sollen zentral gesichert werden. Workflow-Funktionen sollen Transparenz und Prozesssicherheit schaffen.

- Sämtliche Informationen zu einem Kunden sollen in nur einer einzigen Kundenakte in einem zentralen System elektronisch archiviert werden. Jeder Mitarbeiter mit entsprechender Berechtigung soll einen sicheren Zugriff auf die Informationen haben.
- Ein Freigabeprozess und die Bearbeitung von kundenbezogenen Dokumenten soll elektronisch abgewickelt werden, sodass der Bearbeitungsstatus transparent ist und eine termingerechte Bearbeitung gewährleistet ist.
- Kundenbetreuung und Buchhaltung sollen Rechnungen direkt am Bildschirm mit passenden Verträgen vergleichen und auf Richtigkeit überprüfen können.
- Wird die Rechnung vom ERP-System generiert, soll diese gleichzeitig automatisch in der digitalen Kundenakte abgelegt werden.
- Sobald neue Dokumente in einem Kundenordner hinzugefügt werden, soll eine frei definierbare Gruppe von Mitarbeitern automatisch informiert werden.

LÖSUNG

Mit DocuShare werden Dokumente in einer digitalen Kundenakte verwaltet und Prüfprozesse elektronisch abgewickelt.

- Mit dem webbasierten DMS Xerox DocuShare werden alle Kundenunterlagen zentral in einer digitalen Kundenakte archiviert und verwaltet. So hat jeder berechtigte Mitarbeiter von überall aus Zugriff auf die Informationen.
- Erzeugt das ERP-System Rechnungen, werden diese automatisch an DocuShare übergeben und ebenfalls in der digitalen Kundenakte archiviert.
- Mittels Workflowfunktionen werden Freigabeprozesse elektronisch am Bildschirm abgewickelt. So ist jederzeit transparent, welchen Bearbeitungsstatus ein Dokument hat, sodass eine termingerechte Bearbeitung gewährleistet ist.
- Dank einer Abonnementfunktion in DocuShare wird automatisch eine Benachrichtigung an die zuständigen Mitarbeiter versendet, sobald zu einem Kunden Dokumente hinzugefügt oder verändert wurden.
- Durch Wikis und Foren innerhalb von DocuShare kann das Wissen der Mitarbeiter zu Projekten und Kunden schnell und einfach ausgetauscht und archiviert werden.



„Mit Xerox DocuShare haben wir nun eine Lösung an der Hand, um auch die bislang nicht digitalisierten Dokumente auf einfachste Weise in unsere bereits vorhandene digitale Dokumentenstruktur zu übernehmen. Unsere Mitarbeiter haben jederzeit einen Einblick in sämtliche relevanten Unterlagen und zudem sparen wir auch noch viel Zeit und Kopierkosten.“

Felix Weigand
Geschäftsführer CPS Datensysteme GmbH

