

Siemens setzt bei der Umstrukturierung seines Dokumentenmanagements auf Xerox.



„Xerox hat sich als echter Partner für Siemens erwiesen und uns dabei geholfen, bei allen Aspekten unseres Dokumentenmanagements einen großen Schritt nach vorn zu machen.“

– Federico Caimi
Division Manager
Global Shared Services
Siemens Italia

Hintergrund

Siemens Italien erwirtschaftet mit seinen Tochter- und Beteiligungsgesellschaften einen Umsatz von 3.087 Mio. Euro (Geschäftsjahr 2007/2008) und ist einer der größten multinationalen Konzerne, die in Italien tätig sind. Vor kurzem nahm das Unternehmen eine Umstrukturierung in die drei Geschäftsfelder Industrie, Energie und Gesundheitswesen vor. Die IT und das Finanzwesen sind zentral angeordnet und werden von allen drei Geschäftsfeldern gemeinsam genutzt. Siemens nutzte die Umstrukturierung, um den Bereich Dokumentenmanagement unter die Lupe zu nehmen, der das Unternehmen vor eine Reihe von Herausforderungen stellte.

Die Herausforderung

Die erste Herausforderung in Bezug auf das papierbasierte Archiv von Siemens bestand in der Verwaltung von Rechnungen und anderen geschäftsrelevanten Dokumenten. Insgesamt verwaltete Siemens rund 100.000 Rechnungen pro Jahr. Angesichts der dringenden Notwendigkeit, das Archiv zu verlegen, entschied man sich, das Dokumentenmanagement von Grund auf zu überdenken.

Auch der Bereich Bürodruk bereitete Siemens Kopfzerbrechen. Es war nicht klar, welche Kosten dieser Bereich verursachte. Zudem entsprach das Serviceniveau nicht den Erwartungen der Nutzer.

Im Laufe der Jahre hatte das Unternehmen Geräte von den verschiedensten Herstellern angeschafft. „Wir waren uns der Gesamtkosten, die unser Bürodruk verursachte, nicht bewusst. Auch war uns nicht klar, wie groß die Menge an Dokumenten war, die tagtäglich gedruckt wurde“, erklärte Federico Caimi, Global Shared Services Division Manager.

Die Lösung

Als Siemens sein Papierarchiv überprüfte, stellte sich heraus, dass es über 23.500 Aktenordner gab, die auf sieben Büros in ganz Italien verteilt waren. Angesichts dieser Menge entschied sich Siemens, das Archivierungsprojekt an Xerox auszulagern. „Wir beschlossen, mit einem anerkannten Marktführer auf diesem Gebiet zusammenzuarbeiten“, so Federico Caimi. „Wir wollten jemanden, der die Informationen nicht einfach nur digitalisiert, sondern auch bereinigt und katalogisiert und uns für die Zukunft Tools für das Informationsmanagement zur Verfügung stellt.“

Zusätzlich zur Digitalisierung des papierbasierten Dokumentenarchivs richtete Xerox auch eine Reihe so genannter „Service Points“ ein. Hier arbeiteten Dokumentenberater von Xerox, an die sich die Mitarbeiter von Siemens wenden

Unternehmensweites Dokumentenmanagement.

Verbesserte Kontrolle und 20 Prozent Kosteneinsparungen.

konnten, um Dokumente zu scannen. „Es geht darum, komplexe Scan-Vorgänge effizienter zu machen“, erläuterte Caimi. Anstatt den Scan-Vorgang direkt durchzuführen, sind die Siemens-Mitarbeiter eingeladen, den „Service Point“ zu nutzen. Der „Service Point“ fungiert außerdem als Schnittstelle zwischen dem neuen digitalen Archiv und den Siemens-Mitarbeitern. Bevor ein Dokument in das Archiv hochgeladen wird, führen die Berater von Xerox eine Reihe von Prüfungen durch, um Prozesskonsistenz zu gewährleisten und die Produktivität zu maximieren.

In Bezug auf die Bürodrucker und -kopierer waren verschiedene Faktoren ausschlaggebend, warum sich Siemens für Xerox als Partner entschied. „Xerox erhielt den Zuschlag wegen des konkurrenzfähigen Angebots, der Gerätetechnologie, der Abrechnung auf Seitenbasis und der Prozesskenntnisse“, erklärte Giorgio Moia, IT-Manager bei Siemens Italien.

Xerox führte zunächst eine Situationsanalyse durch, um genau zu verstehen, wie viele Geräte Siemens hatte, welche Mengen gedruckt wurden und welche Kosten entstanden. Auf Grundlage der Ergebnisse dieser Analyse entwickelte Xerox eine neue, produktivere Infrastruktur, die auf 190 Multifunktionsgeräten basierte und garantierte Kosteneinsparungen bot.

Das Ergebnis

Dank des digitalen Archivs von Xerox können die Siemens-Mitarbeiter nun Suchläufe durchführen und sich wichtige Geschäftsdokumente im PDF-Format von Adobe anzeigen lassen. Durch Benutzeridentifizierung und rollenbasierte Zugriffsebenen wird eine hohe Systemsicherheit gewährleistet. „Wir können jetzt jedes Dokument innerhalb kürzester Zeit in der Datenbank ausfindig machen“, so Caimi. „Sobald wir das gewünschte Dokument gefunden haben, wird es entweder per Kurier zugestellt, falls das Original benötigt wird, oder per E-Mail geschickt.“ Diese Vorgehensweise stellt eine deutliche

Verbesserung gegenüber dem manuellen Prozess dar, der früher verwendet wurde. „Xerox hat unser Dokumentenmanagement rationalisiert und optimiert, was unserer Produktivität einen enormen Auftrieb gegeben hat“, ergänzte Caimi.

Im Hinblick auf die „Service Points“ fügte Caimi hinzu: „Xerox ist ein ausgesprochen professioneller und kompetenter Partner. Dadurch, dass wir einen zentralen Ansprechpartner für dieses Projekt und das Archivierungsprojekt hatten, war während des gesamten Prozesses ein Höchstmaß an Zuverlässigkeit garantiert.“

Der neue Managed Print Service, den Xerox in den Büros von Siemens eingeführt hat, bringt ebenfalls eindeutige, messbare Vorteile. „Heute werden die Kosten überwacht. Früher war es unmöglich, zuverlässige Zahlen in Bezug auf Toner- und Papierausgaben oder die Kosten des technischen Supports zu erhalten. Und was Faxe, Fotokopien, Scans und den Stromverbrauch betrifft, so konnten wir dank des neuen Service Kosteneinsparungen in Höhe von insgesamt 20 Prozent erzielen. Aber es geht nicht nur um die Kosten. Dadurch, dass wir unsere Drucker- und Kopiererinfrastruktur an einen einzigen Partner ausgelagert haben, müssen wir uns nicht mehr mit Fehlersuchen, Reparaturen und Problemen mit dem technischen Support herumschlagen. Es ist für uns ein beruhigendes Gefühl, dass Xerox-Mitarbeiter da sind, die unseren Gerätepark überwachen und so für Servicekontinuität sorgen.“

Durch die Zusammenarbeit mit Xerox hat Siemens nicht nur einen Technologieanbieter gefunden, sondern einen echten Partner, dem es gelungen ist, die Probleme, die Siemens in Zusammenhang mit dem Dokumentenmanagement hatte, zu lösen. „Xerox hat sich bei allen Projekten als echter Partner für Siemens erwiesen und uns dabei geholfen, bei allen Aspekten unseres Dokumentenmanagements einen großen Schritt nach vorn zu machen“, so Caimi abschließend.

Die Fallstudie im Überblick

Die Herausforderung

- Die Verwaltung des papierbasierten Dokumentenarchivs gestaltete sich zunehmend schwieriger.
- Es mussten große Mengen an Papierrechnungen verwaltet werden.
- Es gab ein Sammelsurium an Bürogeräten, deren Betrieb kostspielig und deren Wartung und Instandhaltung schwierig waren.
- Es lagen keine konkreten Zahlen bezüglich der Druckmenge und der damit verbundenen Kosten vor.

Die Lösung

- Ein digitales DocuShare-Archiv von Xerox.
- Für die Verwaltung von Rechnungen und anderen Geschäftsdokumenten wurden „Service Points“ eingerichtet, die auch als primäre Schnittstelle zum digitalen Archiv fungieren.
- Alte, ineffiziente Drucker und Kopierer wurden durch 190 neue Multifunktionsgeräte ersetzt.
- Der neue, optimierte Gerätepark wird durch einen Managed Print Service unterstützt.

Das Ergebnis

- Bessere Dokumentenkontrolle und -validierung; einfacher Zugriff über das digitale Archiv.
- Schlankere, rationalisierte Prozesse im „Service Point“.
- Kosteneinsparungen von mehr als 20 Prozent im Druck- und Kopierbereich.
- Weniger Papier- und Energieverschwendung.

Über Xerox. Die Xerox Corporation ist ein weltweit führender Anbieter von Serviceleistungen für Geschäftsprozesse, Informationstechnik und Dokumenten-Outsourcing. Durch den Einsatz maßgeschneiderter Services zur optimalen Verwaltung und Abwicklung dokumentenbasierter und dokumentenintensiver Prozesse helfen wir unseren Kunden Kosten zu senken und gleichzeitig die Effizienz der Prozesse zu steigern sowie Wettbewerbsvorteile zu realisieren. Wir machen den Weg frei, damit Sie sich auf das konzentrieren können, was Sie am besten können: Ihr eigentliches Geschäft.

Nähere Informationen darüber, wie wir Sie unterstützen können, erhalten Sie unter www.xerox.de/services.

