



Success Story

PBV Polipol Beteiligungs- und Verwaltungs-GmbH, Rahden

Einführung des SAP Records Management: Und der Kundenservice sitzt!

»Mit dem SAP Records Management können bei Polipol nicht nur alle Daten und Dokumente zentral verwaltet werden, sondern es wird auch eine weitaus verbesserte Übersichtlichkeit der Akten erzielt. Das optische Archiv ist nun ebenso in das System eingebunden wie die elektronische Kundenakte – so können die Vertriebsprozesse besser gesteuert und der Kundenservice in diesem Bereich nachhaltig erhöht werden.«

PBV Polipol Beteiligungs- und Verwaltungs-GmbH

itelligence

Mit SAP Records Management zum papierlosen Büro.

Alle Informationen immer digital verfügbar! Das spart Nerven, Zeit und Geld.

»Nach der erfolgreichen SAP R/3-Implementierung haben wir auch bei der Einführung des SAP Records Managements auf itelligence gesetzt und eng zusammengearbeitet.«

PBV Polipol Beteiligungs- und Verwaltungs-GmbH

Auf Kundenservice wird bei der Polipol Gruppe höchsten Wert gelegt. Da machen die Unternehmen Polipol Polstermöbel GmbH, Polinova Polstermöbel GmbH und Zehdenick Polstermöbel GmbH keine Kompromisse. Wer die komfortablen Sitzmöbel dieser Unternehmensgruppe in den europäischen SB Discountmärkten, im konventionellen Möbelhandel oder per Kommissionsgeschäft erwirbt, kann sich auf den umfassenden Service jederzeit verlassen: Die hervorragende Verarbeitung sowie kurze Lieferzeiten und attraktive Preise sorgen unter anderem für die besondere Kun-

denzufriedenheit. Die wollen die drei Unternehmen mithilfe der itelligence AG noch einmal steigern: mit einer Kundenakte mit Hilfe des SAP Records Managements.

Die Polipol Gruppe arbeitet mit dem Anspruch an höchste Perfektion. Und so sollen auch alle Kunden perfekt bedient werden. Bislang erzeugten diese Aktivitäten eine regelrechte Papierflut im Unternehmen: Per Fax, Post, E-Mail und Telefon erreichen z.B. Anfragen, Änderungswünsche oder Bestellungen die zuständigen Sachbearbeiter. Diese erfassen den Vorgang in SAP R/3 und erstellen ihrerseits neue Papiernachrichten: So bekommt der Kunde beispielsweise eine Empfangsbestätigung mit zusätzlichen Informationen über das weitere Vorgehen.

PBV Polipol Beteiligungs- und Verwaltungs-GmbH

Seit Anfang der 90er Jahre fertigt das Unternehmen aus dem westfälischen Rahden Funktionspolstermöbel für den europäischen Markt. Über den SB-Discountmarkt, den konventionellen Möbelhandel und das Kommissionsgeschäft sind die komfortablen Produkte zu haben.

Und die überzeugen besonders, weil sie Qualität mit kreativen Ideen vereinen: Das Angebotspektrum umfasst eine beachtliche Typenvielfalt, potenziert durch mehr als einhundert trendorientierte Stoffvarianten. Die Firmengruppe besteht aus der Polipol Polstermöbel GmbH, der Polinova Polstermöbel GmbH, der Zehdenick Polstermöbel GmbH und der PBV Polipol Beteiligungs- und Verwaltungs-GmbH.

Aus der Papierakte werden elektronische Dokumente

Je nach Art der Kundenanfrage, erstellt der Sachbearbeiter via SAP R/3 einen speziellen Auftrag, der über das externe Tobit Fax-System an den Kundendienst weitergeleitet wird. Der Kundendienst besucht den Kunden vor Ort, bearbeitet die Kundenanfrage und erstellt Besuchsberichte, die per FTP im PDF-Format auf den Polipol-Fileservern abgelegt werden. Diese Daten bilden für den Sachbearbeiter die Basis, um den Vorgang weiter zu bearbeiten. Je nach Ergebnis löst das SAP-System verschiedene Vorgänge aus: Wurde die Kundenanfrage erfolgreich bearbeitet, erhält der Kunde eine Erledigungsmittelung per Fax. Wird ein Ersatzteil benötigt, so wird ein Auftrag für das Ersatzteil angelegt. Wird die Ware kom-



plett oder teilweise ausgetauscht, legt das System einen neuen Auftrag an. Und so setzt sich die Papierflut in der Polipol Gruppe immer weiter fort – bis zur Erstellung eines Liefer- und Abholscheins für die Spedition oder einer Gutschrift für den Kunden. Und weil darüber hinaus stets ein Vorgangsordner angelegt wird, druckt der jeweilige Sachbearbeiter sämtliche digitalen Dokumente zusätzlich aus, um diese in einem Papierordner zu sammeln.

Integrierte Vorgangsbearbeitung – perfekter Service!

Für die Verantwortlichen der Polipol Gruppe war klar: Diese Prozesse lassen sich optimieren – mithilfe der integrierten Systemlandschaft der Unternehmensgruppe. Und da sie bereits mit der itelligence AG bei der Erweiterung des bestehenden SAP-Systems zusammengearbeitet hatten, setzten sie erneut auf die Leistungen der Bielefelder SAP-Experten. Diese schlugen vor, eine innovative SAP-Lösung zusätzlich einzuführen: das

SAP Records Management. Denn das ist in der Lage, sämtliche ein- und ausgehenden Dokumente automatisch in eine elektronisch angelegte Akte aufzunehmen. So wird aus der Kundenakte aus Papier ein weitaus effizienterer SAP-Vorgang.

Mussten SAP R/3-Belege, FTP-Dateien, Fax-Dokumente, die Eingangspost und die weiteren Papier-Dokumente bislang im Tobit Fax, im FTP-Server und im Hyparchiv administriert werden, so reicht es mit dem SAP Records Management aus, alle Dokumente nur noch im Hyparchiv abzulegen und zu verwalten. Nach dem Scannen der eingehenden Dokumente ordnet das System die Daten automatisch der Akte zu. Die ausgehenden Dokumente werden ebenfalls automatisch über die ArchiveLink Schnittstelle von SAP im Hyparchiv abgelegt und per Workflow der Akte hinzugefügt – ebenso wie die Aufträge mit direktem Bezug zur Kundenanfrage. Darüber hinaus kann der Sachbearbeiter die Akte mit Notizen versehen oder zusätzliche Dokumente beispielsweise aus Microsoft Office erfassen und verwalten.



Name:
PBV Polipol
Beteiligungs- und
Verwaltungs-GmbH

Branche:
Möbelindustrie

Produkte:
Polstermöbel

Stammsitz:
Rahden

Maßgeschneidert für den Möbelmarkt

Erstmals implementierte das itelligence-Team in Kooperation mit der Bielefelder bpi solutions gmbh & co. kg das SAP Records Management in eine Kundenlösung – und konnte bei der Polipol Gruppe gleich mit besten Erfolgen aufwarten: Die elektronische Aktenverwaltung minimiert den Ablagebereich und den Verwaltungsaufwand gleichermaßen. Die Sachbearbeiter der drei Unternehmen profitieren von verbesserten Zugriffszeiten und der Möglichkeit, gemeinsam ein Dokument bearbeiten zu können. Der notwendige Speicherplatz auf den Servern wird reduziert – ebenso wie das Druckaufkommen: die Papierflut hat somit ein Ende.

Dass die Polipol Gruppe so zufrieden ist, kommt nicht von ungefähr – gemeinsam mit dem Software Partner bpi solutions sorgte das SAP-Systemhaus für eine branchenoptimierte, integrierte Lösung, mit der Polipol, Polinova und Zehdenick ihren Kunden noch einmal mehr Leistung bieten können: ein Kundenservice, der sitzt!

Facts & Figures

Lösung: Einführung einer Kundenakte im SAP R/3 mit optischer Archivierung aller relevanten Dokumente

Projektlaufzeit: 6 Monate

Die Vorteile:

- Umwandlung der Papierdokumente in elektronische Dokumente
- Elektronischen Verwaltung und Bearbeitung der Kundenakte
- Sämtliche Informationen zu einem Geschäftsvorfall werden in einer Akte gebündelt
- Optische Archivierung der Daten im Hyparchiv
- Minimierung der Datenbestände auf dem Fax-Server
- Minimierung der Datenbestände auf den FTP-Servern
- Minimierung der Stellfläche für Ordner
- Schnellere und bessere Zugriffe für die User
- Reibungslose Kommunikation

