

Mit OpenText:

Schwan Cosmetics reduziert IT-Kosten, festigt Kundenbeziehungen und sorgt für Rechtssicherheit

Jede Kosmetikmarke hat spezifische Anforderungen an die Zusammensetzung der Inhaltsstoffe und das Aussehen des Endprodukts. Für den weltweiten Zulieferer und Hersteller Schwan Cosmetics bedeutet das komplexe und dokumentenreiche Prozesse in Vertrieb, Produktion, Entwicklung und Buchhaltung.



Key facts

Branche: Produktion

Kunde: Schwan Cosmetics

Herausforderungen:

- Zahlreiche Dokumente werden außerhalb von SAP® erstellt und müssen manuell in die Prozesse integriert werden.
- Zu viele verschiedene Ablageorte und Anwendungen erhöhen den Aufwand für Pflege und Wartung, erschweren die Auffindbarkeit der Dokumente, verzögern die Prozesse und gefährden die Rechtssicherheit.

Lösungen:

- OpenText Extended ECM for SAP® Solutions
- OpenText Email Management for Microsoft Exchange
- Die Konsolidierung sämtlicher Ablageorte auf ein einziges Repository reduziert Aufwand und Kosten in der IT.
- Weltweiter Zugriff auf Informationen im Geschäftskontext beschleunigt die Suche und erhöht die Auskunftsqualität.
- Revisions sichere und regelbasierende Ablage und Archivierung garantieren Rechtssicherheit.

Akten sparen Zeit und machen Kunden zufriedener

„Wir sind weltweit führender Private-Label-Produzent von Kosmetikstiften und -produkten. Dabei sind alle unsere Produkte kundenindividuelle Erzeugnisse mit einer großen Variantenvielfalt. Wir arbeiten mit komplexen Projektdokumentationen, haben eine umfangreiche E-Mail-Korrespondenz mit Kunden und tauschen nicht nur Dokumente, sondern auch Bilder, Präsentationen und komplexe Preis- und Stücklisten sowie Verträge mit unseren Abnehmern aus“, erklärt Alexander Breiter, Team Leader Sales, Finance und Controlling bei Schwan Cosmetics.

Obwohl SAP das führende System ist, erstellen zwei Drittel der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bei Schwan Cosmetics Dokumente in der Regel mit Microsoft Office. „Dies führte in der Vergangenheit zu einem Wildwuchs von Ordnerstrukturen im Explorer und in Outlook, redundanter Ablage, unklaren Zuständigkeiten, langen Suchzeiten und Unsicherheiten, welche Dateiversionen die aktuellen sind“, fährt Alexander Breiter fort.

Seit dem Start der Kundenakte von Schwan Cosmetics auf Basis von OpenText Extended ECM for SAP® Solutions gehören diese Probleme der Vergangenheit an. Sämtliche Dokumente inklusive E-Mails sollen in Zukunft an einem zentralen Speicherort

„Jetzt sind wir für die Compliance-Anforderungen der Zukunft optimal gerüstet.“

Frank Bauer, CIO bei Schwan Cosmetics

abgelegt und versioniert werden. Über die integrierte Volltextsuche sind sie sofort auffindbar. Nachfragen bei Kollegen werden vermieden und Auskünfte gegenüber Kunden können verbindlich gegeben werden. „Wir können jetzt um ein Vielfaches schneller auf Kundenanfragen reagieren. Das erhöht die Zufriedenheit von Mitarbeitern und Kunden gleichermaßen“, weiß Alexander Breiter.

Konsolidierung senkt Aufwand und Kosten – dauerhaft

Immer größer wurde der Wartungs- und Entwicklungsaufwand der verwendeten Systeme. „Wir hatten eine viel zu große Zahl an Dateiservern und Webapplikationen für den Informationszugriff“, so Frank Bauer, CIO bei Schwan Cosmetics. „Das zeigte, dass wir eine unternehmensweite Plattform benötigten, die so tief mit SAP integriert war, dass wir die Dokumente nicht nur zentral vorhalten, sondern auch an der richtigen Stelle im Geschäftsprozess zur Verfügung stellen konnten.“ So sollten die SAP-Stammdaten automatisch übernommen werden. Ferner mussten die Berechtigungsstrukturen aus SAP angewandt werden, um Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten eindeutig zu klären. Schließlich sollte die Lösung nicht nur mit SAP, sondern auch mit Microsoft Office integriert sein, um Medienbrüche auszuschließen.

Durch die Beratung des OpenText-Partners Doctra wurde Schwan Cosmetics in OpenText Extended ECM for SAP® Solutions fündig. „Seit dem Start der OpenText-Lösung werden öffentliche Ordner und Teamlaufwerke massiv reduziert und einige Webapplikationen abgeschaltet. Zudem wurde der gesamte Vertriebsprozess vollständig in „einem“ IT-System abgebildet und der Zugriff für alle Anwendergruppen gemäß den jeweiligen Anforderungen und Präferenzen sichergestellt“, kommentiert Tobias Müller, Geschäftsführer bei der Doctra. „Während des Projektes wurden wir von der Doctra mit zusätzlichem OpenText-Fachwissen und Best-Practice-Ansätzen unterstützt, so dass wir die Lösung selber betreuen und pflegen können. Das spart Zeit und Kosten“, ergänzt Steffen Eckstein, verantwortlicher IT Inhouse Consultant für die ECM-Suite.

Prozessorientierte Kundenakte reduziert Arbeitsaufwand und beschleunigt Abläufe

In der OpenText-Akte von Schwan Cosmetics sind die Kunden Verkaufsregionen zugeordnet. Die Ordnerstruktur spiegelt die SAP-Prozessschritte wider, so dass die Dokumente immer an der richtigen Stelle eingeordnet werden und zur Verfügung stehen. Dadurch können in Zukunft zum Beispiel die Mitarbeiter im Service, die mit SAP arbeiten, aus der SAP-Oberfläche heraus auf den richtigen Unterordner in der Kundenakte zugreifen. So können sie etwa ein Bild von einem beschädigten Kosmetikstift zu einer Reklamation aufrufen, das zuvor beim Kundenbetreuer im Vertrieb per E-Mail eingegangen ist. Umgekehrt können die Kollegen im Verkauf in der Akte direkt auf Auftragsbestätigung und Rechnungen zugreifen, die in SAP erzeugt wurden. Und auch die Mitarbeiter in der Produktion werden von der prozessorientierten Ablage in der Kundenakte profitieren und sofort die Bestellung einsehen, wenn Nachfragen zu einem Fertigungsauftrag aufkommen. Schließlich wird die Finanzbuchhaltung auf Informationen aus Kundenkorrespondenz oder außerhalb von SAP erstellten Angeboten zurückgreifen, um eventuelle Unstimmigkeiten während der Rechnungsprüfung zu klären. „Obwohl wir erst eine Akte auf Basis der OpenText-Plattform implementiert haben, werden schon bald nahezu alle Abteilungen darauf zugreifen“, betont Alexander Breiter. „Doppelarbeiten und Nachfragen werden damit der Vergangenheit angehören.“

Plattform sorgt für Rechtssicherheit und Skaleneffekte

Mit der OpenText-Lösung hat Schwan Cosmetics nicht nur eine Kundenakte, sondern eine komplette Plattform für die Verschmelzung von Inhalten und Prozessen eingeführt. Folgeprojekte können dadurch mit weit weniger Aufwand implementiert werden. „Bis Ende dieses Jahres werden wir eine Lieferanten- und Produktakte implementieren. Dann werden wir weltweit rund 400 Anwender haben“, prognostiziert Frank Bauer. „Dadurch sind wir auch für die Compliance-Anforderungen der Zukunft bestens gerüstet. Denn die neue Kosmetikverordnung der EU mit Vorschriften zur Dokumentation der verwendeten Inhaltsstoffe tritt 2013 in Kraft.“ Doch auch die Erweiterungsmöglichkeiten von OpenText Extended ECM in Sachen Collaboration und Social Media möchte Schwan Cosmetics in Zukunft nutzen.

Doctra ECM Consulting

Die Doctra GmbH ist ein mittelständischer Dienstleister mit Sitz in München und Frankfurt/M., der Lösungen und Services im Bereich Enterprise Content Management für Unternehmen im Mittelstand und Großunternehmen anbietet. Dank langjähriger Erfahrung in den verschiedensten Projekten deckt die Doctra GmbH das gesamte Spektrum von der klassischen Beratung bis hin zur Implementierung und Betriebsunterstützung ab. Die Anforderungen des Kunden stehen dabei immer im Vordergrund. Das gemeinsame Ziel: eine wirtschaftliche und gewinnbringende Nutzung von ECM Technologie – um Unternehmensziele zu erreichen.

DOCTRA
ECM CONSULTING

www.doctra.de