



PROJEKTSTUDIE:

# Ricoh Europe optimiert Dokumentenprozesse mit DocuWare



Durch die zentrale Archivierung von mehr als 110 Millionen Dokumenten verbessert Ricoh Europe die Produktivität, verkürzt die Zugriffszeiten und erzielt erhebliche Kosteneinsparungen.

---

## HERAUSFORDERUNG UND ZIELE

Ricoh ist weltweit für modernste Technologielösungen bekannt, doch der Erfolg des Unternehmens beruht nicht nur auf Innovation und Forschung. Hinter den Kulissen tragen Agilität und Effizienz entscheidend dazu bei, dass Back-Office-Teams ihre vielfältigen Verwaltungsaufgaben erledigen können, um reibungslose Unternehmensabläufe zu gewährleisten.

Eine Schlüsselfunktion ist die Verwaltung der Millionen von Dokumenten, die in den Ländergesellschaften von Ricoh Europe empfangen und erzeugt werden. Verwaltungsfachkräfte verarbeiten und archivieren eine Vielzahl von Dokumenten, von Bestellungen über Rechnungen bis hin zu Kundenverträgen, Lieferscheinen und Daten der Beschäftigten, um sie später abrufen zu können.

Dabei kommt es auf Geschwindigkeit und Präzision an. Angesichts eines mit jedem Monat umfangreicheren Dokumentationsumfangs stand Ricoh Europe vor der Frage, wie das Unternehmen internen Anwendern, Geschäftspartnern und Kunden einen reaktionsschnellen Service bereitstellen konnte.

Die bisherigen Dokumentenmanagement-Prozesse von Ricoh Europe näherten sich den Kapazitätsgrenzen. In einzelnen Ländern kamen eigene lokale Archivierungssysteme zum Einsatz, was häufig dazu führte, dass Dokumente von mehreren Dateiservern zusammengetragen werden mussten. Manche Abteilungen nutzten noch traditionelle papierbasierte Archive.



Das Abrufen von Dokumenten war zum Teil schwierig und zeitraubend und beim unternehmensinternen Weiterleiten von Dokumenten zur Überprüfung und Genehmigung waren zuweilen manuelle Eingriffe erforderlich. Für die IT-Teams war der Betrieb der zahlreichen Dateiserver mit erheblichem Verwaltungsaufwand und erhöhten Kosten verbunden.

Die Einrichtung von gemeinsamen Servicezentren für einige Back-Office-Funktionen gab schließlich den Anstoß für weitere Veränderungen. Ricoh Europe musste dabei sicherstellen, dass die Teams von Ricoh Business Services (RBS) auf dieselben Dokumente wie die einzelnen Länder zugreifen konnten, selbst über Entfernungen von mehreren Hundert Kilometern hinweg.

Da die vorhandenen lokalen Archive den Informationsaustausch stark einschränkten, war die Einführung eines effizienteren und optimierten Ansatzes eine Priorität. Ricoh Europe erarbeitete Pläne für eine Reihe zentraler, standardisierter Dokumentenarchive, die für den Fernzugriff geeignet waren. Die erforderlichen europaweiten Umstellungen bedeuteten jedoch eine große Herausforderung. Das Unternehmen benötigte eine leistungsstarke, skalierbare Lösung, um Back-Office-Vorgänge vollständig zu digitalisieren, sich auf ein exponentielles Datenwachstum vorzubereiten und Arbeitsabläufe zu beschleunigen.

“

Zu den nützlichsten Aspekten von DocuWare zählt die Erfassung von Metadaten. Dies ermöglicht erweiterte Suchfunktionen und vereinfacht das Auffinden von Dokumenten. Statt verschiedene Dateisysteme durchsuchen zu müssen, können wir einfach einen Kundennamen oder ein Vertragsdatum eingeben, und die Indexfunktion gibt relevante Ergebnisse zurück.

*Carlos Morales*  
*Manager IT-Servicebereitstellung*  
*Ricoh Europe*

”

"DocuWare bietet uns viel mehr als nur einen Speicherort für Dokumente. Es stellt uns die benötigten Tools bereit, um Abläufe, die derzeit aufgrund manueller Eingriffe langsam und komplex sind, neu zu gestalten. Mit DocuWare können wir Dokumente viel schneller zur Genehmigung weiterleiten und Prozesse zügiger ablaufen lassen."

Dennis Jülke, Teamleiter, Dokumentenmanagement-Team, Ricoh Europe



## LÖSUNGEN

Um diese Ziele zu erreichen, beschloss Ricoh Europe, die Leistungsfähigkeit von DocuWare zu nutzen, einem Unternehmen, das 2019 in Ricoh integriert wurde. Eine Bestätigung, dass dies die richtige Entscheidung war, kam von Ricoh Deutschland, das mit der Einführung der DocuWare-Plattform bereits positive Erfahrungen gesammelt hatte. Ricoh Österreich ging bei der Einführung der Lösung voran.

Für jedes Land richtete Ricoh Europe digitale Archive für kundenbezogene Dokumente, Finanzinformationen, Rechnungen und Lieferscheine ein. Jedes Archiv ist sowohl für lokale Teams als auch für die gemeinsamen Servicezentren zugänglich, was die Zusammenarbeit auf Unternehmensebene erleichtert. Heute verwenden mehr als 15.000 Geschäftsanwender in 35 finanziell eigenständigen Gesellschaften von Ricoh Europe 150 von DocuWare bereitgestellte Archive. Ein neues Archiv für HR-Dokumente befindet sich gerade in der Umsetzung.

Um die Archivierung zu beschleunigen, hat Ricoh Europe mehrere Integrationspunkte zwischen DocuWare und seinen ERP- und CRM-Systemen geschaffen. Außerdem wurde DocuWare in Ricoh Streamline NX eingebunden, um gescannte Dokumente direkt archivieren zu können. Die intelligente Indexfunktion von DocuWare erfasst die Metadaten von Dokumenten automatisch in einem strukturierten Format, um Suchvorgänge zu erleichtern. Dank URL-Integration können Benutzer Dokumente in ihrer bevorzugten Anwendung anzeigen.



Die schnelle und effiziente Verarbeitung der riesigen Dokumentationsmengen, die durch unsere Abläufe generiert werden, ist entscheidend für die Weiterentwicklung unseres Unternehmens. Dank DocuWare konnten wir unsere Strategie für das Dokumentenmanagement neu ausrichten und intelligenter, schnellere Arbeitsmethoden entwickeln.

*Dennis Jülke, Teamleiter, Dokumentenmanagement-Team, Ricoh Europe*



## VORTEILE

Durch die Einführung von DocuWare hat Ricoh Europe seine Strategie für das Dokumentenmanagement erfolgreich umgestellt. Das Unternehmen archiviert mit der Lösung mehr als 113 Millionen Dokumente, und jeden Monat kommen 850.000 gescannte, computergenerierte oder digital empfangene Dokumente hinzu.

Indem das Abrufen von Dokumenten beschleunigt und zahlreiche papierbasierte Abläufe abgelöst wurden, können die Verwaltungsfachkräfte von Ricoh Europe schneller auf interne Anfragen und Kundenanliegen reagieren. Da sie weniger Zeit mit der Suche nach Dokumenten verbringen, können sich Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter verstärkt wertschöpfenden, produktiven Tätigkeiten widmen. Gleichzeitig hat die zentrale Archivierung den Arbeitsaufwand und die Kosten im IT-Management erheblich reduziert.

Darüber hinaus kann Ricoh Europe mithilfe der DocuWare-Lösung effizientere Dokumentenworkflows realisieren. So hat das Unternehmen beispielsweise die Abläufe bei der Verarbeitung von empfangenen Rechnungen und Bestellungen optimiert.

Mittelfristig soll Ricoh Europe auch bei der Einhaltung gesetzlicher Vorgaben von DocuWare unterstützt werden. Über die Metadatenfunktion wird das Unternehmen archivierten Dokumenten Aufbewahrungsfristen gemäß der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) zuweisen.

Für die Zukunft plant Ricoh Europe neben der Einführung neuer Archive auch die Einrichtung weiterer Integrationspunkte mit ERP- und E-Mail-Systemen, um die Dokumentenerfassung zu optimieren. Großes Potenzial verspricht auch die Nutzung der Archive als Informationsquellen für Datenanalysen und zur Optimierung von Geschäftsprozessen.

## ÜBER RICOH

Ricoh unterstützt die Digitalisierung des Arbeitsplatzes und sorgt mit innovativen Technologien und Services dafür, dass Menschen smarter arbeiten können. Seit mehr als 80 Jahren ist Ricoh Innovationstreiber und ein führender Anbieter für Dokumentenmanagement, IT-Services, Communication Services, kommerziellen und industriellen Druck, Digitalkameras und Industrielösungen.

Die Ricoh Group hat ihren Hauptsitz in Tokio und ist in fast 200 Ländern und Regionen vertreten. Im Geschäftsjahr 2019 (Stand: 31. März 2020) erzielte die Ricoh-Gruppe weltweit einen Umsatz von 2.008 Milliarden Yen (ca. 18,5 Milliarden USD).

Besuchen Sie uns für weitere Informationen: [www.ricoh.de](http://www.ricoh.de)