



Hersteller bietet schnelleres und nahtloseres Kundenerlebnis



- Bietet schnellen Projektüberblick
- Optimiert und automatisiert Dokumentenworkflows
- Unterstützt Mitarbeitende dabei produktiver zu arbeiten

UNTERNEHMENSPROFIL & HERAUSFORDERUNG

HERKA Frottier mit Sitz in Österreich ist ein führender Hersteller von qualitativ hochwertigen Frottierwaren. Mit 80 Mitarbeitenden betreibt HERKA 21 Webmaschinen der neuesten Generation in einer vollständig digitalisierten Web- und Nähanlage und produziert bis zu 12.000 Handtücher pro Tag.

HERKA betreibt eine der modernsten Web- und Nähanlagen in Europa und verbindet Tradition mit moderner Technologie für die Produktion flauschiger, saugfähiger und langlebiger Handtücher. Alle Produkte sind „Made in Austria“ und werden an Kunden, wie beispielsweise Endverbraucher, gewerbliche Wäschereien, Hotels, Wellnessanbieter und das Gesundheitswesen geliefert.

Viele der Back-Office-Prozesse waren bei HERKA papierbasiert und die traditionelle Vorgehensweise, Aufgaben in allen Abteilungen nacheinander und nicht parallel zu erledigen, ist immer ineffizienter geworden. Fabian Weigl, Controller und Application Manager bei HERKA Frottier, sagt: „Wir wollten produktiver werden und haben deshalb geprüft, wie wir unsere Workflows optimieren und in jeder Phase eines Projekts einen schnelleren und besseren Kundenservice bieten können.“



Florian Kocourek, Vertriebs- und Kundendienstleiter bei HERKA Frottier, ergänzt: „In der Vertriebsabteilung lief der Prozess zur Musteranforderung und -lieferung an Geschäftskunden noch manuell ab und war deshalb sehr zeitaufwendig. Wir wollten diese Routinearbeit beschleunigen und unseren Kunden vom Erstkontakt an ein besseres Erlebnis bieten.“

Anfangs konzentrierte sich HERKA auf die Modernisierung und Konsolidierung von Dokumenten und Daten im gesamten Unternehmen, vom Vorverkauf und Vertrieb über die Auftragsverwaltung bis hin zu Logistik und Kundendienst. Doch wie kann der Wunsch nach intelligenteren Workflows verwirklicht werden?

LÖSUNG

Auf vollständig digitale Workflows umstellen

Das Team von HERKA prüfte mehrere Softwarelösungen und kam zu dem Schluss, dass DocuWare Cloud für ihre Bedürfnisse am besten geeignet ist. „Wir waren beeindruckt, wie benutzerfreundlich DocuWare Cloud sowohl für Endnutzer als auch für Administratoren ist“, bestätigt Fabian

DocuWare Cloud hat ein sehr gutes Preis-Leistungs-Verhältnis und bietet eine Vielzahl integrierter Module. Das war für uns wichtig, da wir so alle verfügbaren Funktionen und Tools flexibel nutzen können, ohne uns um zusätzliche Lizenzverträge und Kosten kümmern zu müssen.

FABIAN WEIGL
CONTROLLER UND APPLICATION MANAGER
HERKA FROTTIER

„DocuWare hat nicht nur unsere Arbeitsweise verändert, sondern auch unsere Mitarbeitenden dazu angeregt, kreativ zu sein und neue Ideen zu entwickeln, um noch produktiver zu werden.“

FLORIAN KOCOUREK
VERTRIEBS- UND KUNDENDIENSTLEITER
HERKA FROTTIER



Weigl. „DocuWare Cloud hat ein sehr gutes Preis-Leistungs-Verhältnis und bietet eine Vielzahl integrierter Module. Das war für uns wichtig, da wir so alle verfügbaren Funktionen und Tools flexibel nutzen können, ohne uns um zusätzliche Lizenzverträge und Kosten kümmern zu müssen.“

Mit dem DocuWare Workflow Manager und den benutzerfreundlichen Tools Workflow Designer und DocuWare Forms hat HERKA dynamische und interaktive Prozessabläufe realisiert, die Daten über verschiedene Bearbeitungsschritte hinweg sammeln und alle Informationen an einer zentralen Stelle zusammenführen. „DocuWare ist viel mehr als ein Dokumentenarchiv: Es treibt unsere Geschäftsprozesse voran“, so Fabian Weigl weiter.

Ein persönliches Treffen mit dem Ricoh-Team zur eingehenden Planungsbesprechung war ausschlaggebend für den Erfolg des Projekts. Nachdem die Experten von Ricoh die Möglichkeiten von DocuWare demonstriert hatten, wurde dem HERKA-Team das enorme Potenzial der Lösung bewusst.

„Diese Veranschaulichung der vielfältigen Möglichkeiten inspirierte uns, unseren Ansatz zu überdenken und neue Ideen zur Optimierung unserer Prozesse in der Zusammenarbeit zu entwickeln“, sagt Florian Kocourek. „Das Team von Ricoh half uns, DocuWare optimal zu nutzen. Es stand uns mit wertvollen Tipps zur Seite und reagierte immer direkt auf unsere

Supportanfragen. Die Zusammenarbeit mit Ricoh ist wirklich angenehm und macht Spaß!“

Aufgrund des vorzeitigen Projektabschlusses, wird auch die Implementierung von DocuWare vom HERKA Geschäftsführer sehr gelobt. „Als alles eingerichtet war, wollten wir zunächst eine etwa dreiwöchige Pilotphase starten“, erklärt Florian Kocourek. „Doch schon nach zwei Tagen war klar, dass die neuen Arbeitsmethoden so gut sind, dass wir beschlossen, die neuen Prozesse im gesamten Unternehmen einzuführen. DocuWare hat für uns einen großen Unterschied gemacht.“

VORTEILE

DocuWare bietet schnellen Überblick

Mit DocuWare sparen die Mitarbeitenden auf allen Ebenen bei HERKA Zeit, da die Zusammenarbeit deutlich einfacher geworden ist. Eine wichtige Funktion, die HERKA dabei unterstützt schneller und produktiver zu arbeiten, ist die Highlight Search als Teil von DocuWare Smart Connect, die die integrierte Volltextsuche aus jeder Anwendung und in jedem Kontext zugänglich macht.

„Manchmal rufen Kunden direkt bei unserem Geschäftsführer an und erkundigen sich nach dem Stand ihres Projekts“, erklärt Florian Kocourek. „In der Vergangenheit musste unser



Das Team von Ricoh half uns, DocuWare optimal zu nutzen. Es stand uns mit wertvollen Tipps zur Seite und reagierte immer direkt auf unsere Supportanfragen. Die Zusammenarbeit mit Ricoh ist wirklich angenehm und macht Spaß!

FLORIAN KOCOUREK
VERTRIEBS- UND KUNDENDIENSTLEITER
HERKA FROTTIER



Geschäftsführer oftmals viele verschiedene Personen anrufen, um alle relevanten Informationen einzuholen. Mit DocuWare Cloud kann er einfach nach einem Kunden oder einem Projekt suchen und sieht sofort alle wichtigen Informationen auf einen Blick und kann dann direkt ein Update geben, was Zeit spart und auch das Kundenerlebnis verbessert.“

HERKA importiert viele Dokumente in ein zentrales Archiv in DocuWare Cloud, unter anderem E-Mails, Designentwürfe, gescannte Quittungen, Kontoauszüge, ERP-Berichte und mehr. DocuWare nutzt KI-basierte Technologie, um diese Inhalte zu konvertieren, sodass alle Dokumente leicht auffindbar sind.

„Wenn wir Kunden besuchen, haben wir jetzt alle Informationen zur Hand und können schnell eine Designskizze oder andere Materialien präsentieren“, sagt Florian Kocourek. „Manchmal möchten Kunden auch nach mehreren Jahren einen Folgeauftrag erteilen, erinnern sich aber nicht mehr an die Details des ursprünglichen Auftrags. Dank DocuWare können wir jetzt schnell die richtigen Daten finden und ein neues Projekt starten.“

Das HERKA-Team nutzt DocuWare Cloud nicht nur als zentrale Plattform für das Projektmanagement: Das Team richtete auch ein Dashboard für die Projektübersicht ein, das einen schnellen Überblick über den aktuellen Stand des Projekts bietet. „Alle Dokumente und Details auf einer einzigen Übersichtsseite aufrufen zu können, ist eine große Hilfe“, sagt Fabian Weigl.

„In der Vergangenheit waren wir auf gedruckte Dokumente angewiesen und jede beteiligte Person hat ihre Notizen hinzugefügt. Der Prozess war streng sequenziell. Die Projektordner wurden immer dicker und somit wurde es auch schwieriger, sie von Schreibtisch zu Schreibtisch weiterzureichen. Auch die Suche in den Ordnern gestaltete sich zunehmend schwierig. Mit DocuWare haben wir diese Ineffizienzen und überflüssige Kopien beseitigt. Mit den integrierten Workflow-Funktionen können wir jetzt viele Schritte parallel abwickeln, so dass wir Kundenaufträge schneller bearbeiten und einen besseren Service bieten können.“

Viele Workflows sind mit DocuWare einfacher und

transparenter geworden. Bei der Prüfung und Freigabe von Designentwürfen für kundenspezifische Aufträge werden beispielsweise die Unterschriften von Mitarbeitenden, Partnern und Kunden automatisch und mit Zeitstempel erfasst. Die Lösung benachrichtigt die zuständigen Beschäftigten, wenn Handlungsbedarf besteht, und die Projektmanager erhalten ein Update, wenn alles abgezeichnet wurde und der Auftrag bereit für die Produktion ist.

HERKA hat außerdem die digitale Rechnungsverwaltung neu strukturiert, sodass Genehmigungen dank des einfachen Zugriffs auf DocuWare über Desktop, Laptop oder Mobiltelefon deutlich schneller erteilt werden können. Nachdem sich der Geschäftsführer von den Vorteilen des neuen Ansatzes überzeugt hatte, schlug er dem Team vor, auch den Ablauf der Bestellprozesse zu modernisieren.

Zusätzlich kann das Verkaufsteam Textilmuster jetzt viel schneller an die Kunden liefern. „Wir füllen nur noch ein kurzes Webformular im Anschluss an die Verkaufsgespräche

aus, das spart viel Zeit“, sagt Florian Kocourek. „Der Kunde erhält das Muster oft schon am nächsten Tag, was besonders bei zeitkritischen Projekten hilfreich ist. Dank der DocuWare-Textextraktionstools, die unsere gescannten Versandlisten verarbeiten, erhalten wir automatisch ein Update, wenn das Muster versendet wurde, so dass wir genau wissen, wann wir uns mit dem Kunden in Verbindung setzen können.“

Florian Kocourek fasst zusammen: „Gemeinsam mit Ricoh haben wir eine effektivere Zusammenarbeit im Unternehmen geschaffen. Durch die Automatisierung von Routinetätigkeiten können Mitarbeitende neue, spannendere Aufgaben übernehmen. Es war schön zu sehen, dass die Mitarbeitenden nach der Einführung der neuen digitalen DocuWare-Workflows sehr engagiert sind und weitere Optimierungen und Anpassungen unserer Prozesse vorgeschlagen haben. DocuWare hat nicht nur unsere Arbeitsweise verändert, sondern auch unsere Mitarbeitenden dazu angeregt, kreativ zu sein und neue Ideen zu entwickeln, um noch produktiver zu werden.“

ÜBER RICOH

Ricoh ist ein führender Anbieter von integrierten Digital-Workspace-Services und -Drucklösungen, die die Digitalisierung des Arbeitsplatzes weiter vorantreiben und dabei helfen, Geschäftsprozesse zu optimieren. Die Ricoh Gruppe ist weltweit in rund 200 Ländern und Regionen vertreten und greift dabei auf ein breites Spektrum an Wissen, Technologien und Kompetenzen zurück, die das Unternehmen in seiner über 85-jährigen Geschichte aufgebaut hat. Im Geschäftsjahr,

das im März 2024 endete, erzielte die Ricoh-Gruppe weltweit einen Umsatz von 2.348 Milliarden Yen (ca. 15,5 Milliarden USD). Ricohs Mission und Vision ist es, jedem Einzelnen die Möglichkeit zu geben, sein volles Potenzial und seine Kreativität bei der Arbeit zu entfalten. Im Mittelpunkt stehen dabei das Verständnis und die Transformation der Arbeitswelt, mit dem Ziel, eine nachhaltige Zukunft zu verwirklichen. Besuchen Sie unsere Website für weitere Informationen: www.ricoh.at

RICOH
imagine. change.

www.ricoh.at

Die Fakten und Zahlen in dieser Broschüre beziehen sich auf spezifische Geschäftsfälle. Individuelle Bedingungen führen eventuell zu abweichenden Ergebnissen. Alle Firmen-, Marken-, Produkt- und Servicenamen sind das Eigentum von und eingetragene Marken ihrer jeweiligen Eigentümer. Copyright © 2024 Ricoh Europe PLC. Alle Rechte vorbehalten. Diese Broschüre, deren Inhalt und/oder Layout dürfen ohne vorherige schriftliche Erlaubnis von Ricoh Europe PLC nicht verändert und/oder angepasst, teilweise oder vollständig kopiert und/oder in andere Dokumente eingefügt werden.