

Renaissance der Faxkommunikation

E-Business und Internet sind heute aus dem Geschäftsverkehr nicht mehr wegzudenken. Die „Nase vorn zu haben“, ist Ziel eines jeden auf dem Markt agierenden Unternehmens. Die Verfügbarkeit der Informationen zu jeder Zeit für jedermann stellt bei der Abwicklung von Geschäftsprozessen mittels modernster Informationstechnologie das „Zünglein an der Waage“ dar. Oberste Priorität hat hier die Effizienz der Lösung.

Die im badischen Assamstadt ansässige Magna Spiegelsysteme GmbH beschäftigt etwa 250 Mitarbeiter und versorgt Automobilhersteller mit Innen- und Außenspiegeln.



IN ZEITEN von Realtime-Communications erlebt auch die Faxkommunikation ihre Renaissance. Die Einbindung des Mediums „Fax“ in moderne IT-Infrastrukturen zeigt starke Synergieeffekte bei der effizienten Abbildung und Abwicklung von Geschäftsprozessen sowie der Verfügbarkeit von Informationen. Dies bestätigen auch die Mitarbeiter der Magna Spiegelsysteme GmbH. Sie können jetzt mit einer individuell entwickelten „GroupFax-Applikation“ auf Basis von Lotus Notes in Kombination mit der Standardsoftware C3000 eine höhere Verfügbarkeit an Informationen sowie mehr Effektivität in den Geschäftsprozessen vorweisen.

Fax meets Groupware

Seit den 70er Jahren hat sich die Magna Unternehmensgruppe als Au-

tomobilzulieferer einen Namen gemacht. Der Konzern beschäftigt derzeit über 72.000 Mitarbeiter in weltweit 26 Ländern. Magna ist eines der führenden Unternehmen bei der Entwicklung von Produkten und Technologien für das Autofahren der Zukunft. Ziel ist es, ein neues Fahrerlebnis für Fahrer und Beifahrer zu schaffen, die das Reisen sicherer, komfortabler und besser informiert ermöglicht.

Das im badischen Assamstadt ansässige Tochterunternehmen Magna Spiegelsysteme GmbH beschäftigt etwa 250 Mitarbeiter und versorgt Automobilhersteller mit Innen- und Außenspiegeln.

Das Problem

Man erlebt es im Unternehmen täglich: Ein Kunde ruft an und fragt, ob seine Bestellung eingegangen ist. Der für ihn

zuständige Betreuer ist aber nicht am Platz. Ein zweiter Mitarbeiter hat meistens keinen Zugriff auf das persönliche Mailfile des Kollegen. Der Kunde muss ein weiteres Mal anrufen oder den Rückruf des Betreuers abwarten. Hier entstehen unnötige Zeit- und Ressourcenbindungen ohne Mehrwert.

„Wir brauchten dringend eine Lösung, die unseren Mitarbeitern pro Abteilung ein- wie ausgehende Faxe in jeweils einer zentralen Datenbank systematisch gespeichert zur Verfügung stellt. Daneben sollten alle Gruppenmitglieder sämtliche relevanten Informationen der Faxe einsehen können“, erklärt Jens Weber, Projektleiter der Magna Spiegelsysteme GmbH.

„Dies sollte den Prozess der Verfügbarkeit an Informationen sowie die Abwicklung unserer Kundenanfragen deutlich verbessern.“

Die Lösung

Aus diesem Grund heraus begann die Kontaktaufnahme zu Tenovis, einem der größten Anbieter für individuelle und modulare Kommunikationslösungen auf dem deutschen Markt. Sehr schnell kristallisierte sich jedoch heraus, dass die gewünschte Kundenlösung nur durch eine Kombination aus Standardlösung und Individualentwicklung realisiert werden konnte. So wurde das Projekt von Magna über Tenovis an die Com.Point oHG in Flörsheim übertragen.

Tenovis und Com.Point verbindet seit längerem eine strategische Partnerschaft im Bereich Unified Messaging. Die Kombination aus hervorragenden Standardprodukten und den jahrelangen Erfahrungen der Com.Point oHG bei der Entwicklung und dem Customizing von Lotus-Notes-Anwendungen bot der Magna Spiegelsysteme GmbH eine hervorragende Plattform für die Lösung der Projektanforderungen.

Die bereits im Unternehmen eingesetzte Faxlösung bot nicht die gewünschte Gruppenfunktionalität, so dass eine Individuallösung in Kombination mit der Standardsoftware C3000 konzipiert wurde. Den Entwicklungen ging zunächst ein Workshop voraus, in dem die Fachabteilung



Jens Weber, Projektleiter
Magna Spiegelsysteme GmbH:

„Für unser Unternehmen zeigt sich eine weiter gesteigerte Kundenzufriedenheit, und das gewährleistet uns langfristigen Geschäftserfolg.“

gen bis hin zu der Geschäftsführung, die IT-Abteilung der Magna Spiegelsysteme sowie die Spezialisten von Com.Point die individuellen Anforderungen und Möglichkeiten definierten. Daraus entstand ein detailliertes Konzept, das alle Anforderungen genau abgrenzte.

Ziele waren ein abteilungsweiter Leszugriff auf alle ein- und ausgehenden elektronischen Faxe, hohe Akzeptanz durch intuitive Benutzerführung, geringster Schulungsaufwand, Vertreterfunktionalität inklusive Bearbeitungsmöglichkeit auch abteilungsübergreifend sowie Integration in die persönliche Mailbox der Benutzer mit automatischer Verlinkung in die GroupFax-Applikation der Abteilung. Eine weitere Anforderung war die Integration von Faxvorlagen, die beim Erstellen eines Faxes automatisch mit den Kontaktdaten des Empfängers und Senders gefüllt werden.

Elektronische Faxbearbeitung – „Just in Time“

Die individuelle Anwendung wurde innerhalb weniger Wochen von der Com.Point oHG nach den Vorgaben der Magna Spiegelsysteme GmbH entwickelt. Im Mai startete das Projektteam eine Testinstallation, bestehend aus dem zentralen Messaging-System C3000, den individuellen Abteilungsfaxdatenbanken sowie dem für Magna angepassten Textprozessor, der Vorlagen und Textbausteine bereitstellt.

„Natürlich haben wir bei der Realisierung der Lösung ebenfalls Sicherheitsmechanismen integriert. So hat zum Beispiel der Vertreter nur Zugriff

auf die Dokumente der zu vertretenden Person – und dies natürlich auch abteilungsübergreifend“, ergänzt Lars Kümmerling, Projektleiter der Com.Point oHG.

Fazit

„Dank der hervorragenden Zusammenarbeit im Projektteam konnte die Lösung innerhalb kürzester Zeit in Asamstadt ausgerollt werden.

Die Mitarbeiter haben jetzt einen Überblick über alle elektronischen Faxein- und -ausgänge; sie haben die Möglichkeit, die Faxe zu beantworten, weiterzuleiten oder mit eigenen Notizen zu ergänzen. Kurzum – der Informationsfluss ist optimiert und der Arbeitsprozess effektiver gestaltet“, erklärt Klaus Schönnenbeck, geschäftsführender Gesellschafter der Com.Point oHG.

URL: www.com-point.de

INFO <

ALLE VORTEILE DER LÖSUNG IM ÜBERBLICK:

- > eingehende Faxe werden im zentralen „GroupFax-Eingang“ zugestellt
- > automatische Absender- und Empfängererkennung aufgrund der Adressbuchdatenbanken
- > automatische Benachrichtigung des Empfängers per Mail mit der Verknüpfung auf das Faxdokument in der GroupFax-Applikation
- > Vertreterfunktion auch abteilungsübergreifend
- > eindeutige Fax-ID-Vergabe, vergleichbar einer Bestellnummer oder Auftragsnummer
- > Integration von multilingualen Vorlagen und Textbausteinen
- > manuelle Zuordnung der Faxe möglich
- > Sendebestätigungen werden zentral in der GroupFax-Datenbank verwaltet
- > zusätzlich wird die Sendebestätigung automatisch per Mail an den Sender zugestellt
- > Integration von Adressdatenbanken (für interne Mitarbeiter und Kunden/Lieferanten jeweils auch getrennt konfigurierbar).