

CUSTOMER CASE STUDY

Digitale Akten für EDEKA: TIMETOACT GROUP richtet elektronisches Archivsystem bei EDEKA Südwest ein

Nach den selbstständigen Kaufleuten wurden die in Eigenregie betriebenen Lebensmittelmärkte angegangen: Inzwischen hat die TIMETOACT GROUP für die EDEKA Südwest Geschäftsunterlagen aller 1.200 von ihr betreuten Märkte digitalisiert. Im neuen IBM FileNet-Archivsystem stehen die früheren Papierakten nun in abgestufter Berechtigung ortsunabhängig für Ablage und Recherche bereit – eine große Erleichterung im Arbeitsalltag des Außen- wie Innendienstes.

Die EDEKA Südwest betreut Märkte in ihrem Liefergebiet von den Lagerstandorten in Balingen, Ellhofen, Heddesheim, Offenburg und St. Ingbert. Regelmäßig besprechen die Außendienstmitarbeiter in den Märkten die Sortimentsaufbauten und viele weitere Themen.

„Es geht darum, Konzepte der Großhandlung in die Märkte hineinzutragen“, erklärt Jacqueline Ganter aus dem Geschäftsbereich Vertrieb der EDEKA Südwest. Dafür braucht man Zugriff auf vielerlei Unterlagen. Dank des elektronischen Archivs müssen die Außendienst-Beschäftigten diese heute nicht mehr bei jedem Besuch mitnehmen. Sie müssen auch nicht mehr ständig den Innendienst anrufen, damit der ihnen bestimmte Dokumente zu einem Vorgang herausucht und zusendet – was angesichts der Aufbewahrung in Papierform oft nicht von jetzt auf gleich ging; eine Volltextsuche wie beim digitalen Archiv gibt es im Aktenordner schließlich nicht. So konnte die Suche manchmal dauern, die Bereitstellung von Informationen war insgesamt aufwändig.

Unterlagen mobil vom Laptop aus einsehen

Inzwischen hat jeder Außendienstmitarbeiter über seinen Laptop von unterwegs aus Zugriff auf die Unterlagen seiner Märkte. Vorgegangen war ein umfangreiches Digitalisierungsprojekt, im Verlaufe dessen ein externer Scandienstleister den Papierinhalt der über 1.200 Aktenordner in volltextdurchsuchbare PDFs verwandelte. Die TIMETOACT GROUP überführte diese für das Offenburger Unternehmen anschließend 1:1 in das elektronische IBM FileNet-Archivsystem. Sie setzte die gewünschte Aktenstruktur im FileNet-System auf, entwickelte ein Datenmodell und richtete das Berechtigungskonzept ein. Denn ebenso wie im Papierordner bestimmte Informationen – Verträge oder betriebswirtschaftliche Zahlen – nicht jeder einsehen darf, so muss dies auch im elektronischen Archiv sichergestellt sein.

Jacqueline Ganter: „Sensible Papierdokumente konnten nicht von jedem Mitarbeiter eingesehen werden. Dieser restriktive Zugriff musste sich natürlich im elektronischen System widerspiegeln.“ Das Projektteam der TIMETOACT GROUP übertrug die bisherige Berechtigungsstruktur der analogen daher auf die digitale Welt – mit dem entscheidenden Vorteil, dass nun alle Unterlagen auch wirklich nur noch einmal abgelegt sind.



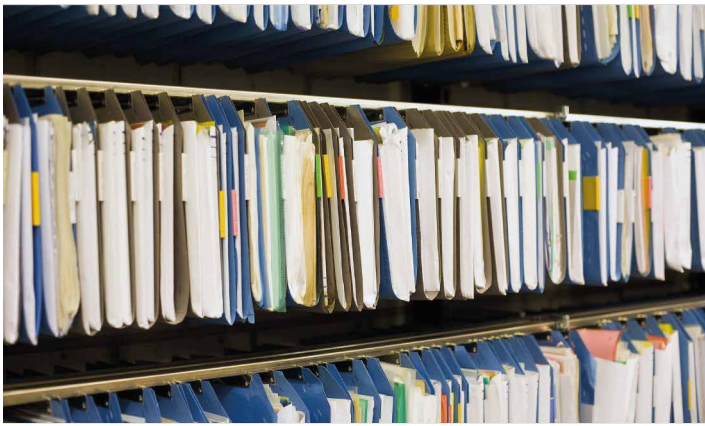
Kundenprofil:

EDEKA Südwest ist die zweitgrößte von sieben Regionalgesellschaften der EDEKA-Gruppe mit Sitz in Offenburg.

Branche: Groß- und Einzelhandel mit Lebensmitteln, Lebensmittelproduktion

Mitarbeiter: ca. 44.000 (einschließlich des Selbstständigen Einzelhandels)

Standorte: Offenburg (Hauptsitz), Absatzgebiet umfasst Baden-Württemberg, Rheinland-Pfalz, das Saarland, Südhessen und Teile Bayerns



Verwaltung der Zugangsberechtigungen ohne IT-Unterstützung möglich

Insgesamt 13 Fachabteilungen bei EDEKA nutzen das elektronische Archiv, jede von ihnen hat Zugang auf nur bestimmte Ablagebereiche und auch innerhalb der Abteilungen gibt es unterschiedliche Leserechte. IBM FileNet bietet hier gute Möglichkeiten der Erteilung und des Entzugs von Rechten. Über die Funktion der so genannten IBM Content Navigator Teamspaces können Anwenderinnen und Anwender diese auch ohne Unterstützung der IT-Abteilung sehr einfach einrichten. Neue Berechtigungen werden zum Beispiel erteilt, wenn Märkte hinzukommen. Für jeden Neukunden legt der Innendienst einen eigenen Archivordner an und nutzt dafür eine vorgegebene Schablone (Template) für die Ordnerstruktur. Innerhalb dieser Struktur wurde die Berechtigung so gesteuert, dass auf die einzelnen Segmente (z.B. die unterschiedlichen Sortimentsbereiche) nur die jeweiligen FachberaterInnen Zugriff haben.

Besonders wichtig war für EDEKA Südwest ein geregelter 4-Augenlöschworkflow. Dieser soll sicherstellen, dass nicht jemand ein Dokument versehentlich löscht – was mit einem Mausklick schnell geschehen ist. Ein Großteil der Kundenkorrespondenz wird unter Umständen noch Jahre später benötigt. In der Archivsoftware wurde daher eingerichtet, dass wer ein Dokument löschen will, sich dies von einer zweiten Person zwingend bestätigen lassen muss.

Große Entlastung für den Vertriebsinnendienst

Mit dem Archivsystem gibt es nun einen zentralen Punkt für die gesamte Ablage, auf dem die Beschäftigten im Innen- und Außendienst ortsunabhängig zugreifen können. Musste der Innendienst früher den kompletten Ordner durchblättern, wenn der Vertrieb eine bestimmte Information anfragte, gibt es heute die Volltextsuche. Sie ermöglicht ein gezieltes Auffinden von Unterlagen und spart viel Zeit. „Die damit verbundene Entlastung für unseren Innendienst ist enorm“, sagt Benjamin Weber, Teamleiter Portal & Softwareentwicklung bei EDEKA Südwest.

Vor allem aber können die Außendienstmitarbeiter nun selbständig im System recherchieren und darin Dokumente

ablegen. Bei ihren Besuchen in den Märkten gibt es viele zu archivierende Schriftstücke, darunter Gesprächsprotokolle, Checklisten, Prüfberichte...

Marktbilder vom Smartphone schnell im Archiv ablegen

„Die mobile Device App ist ungemein praktisch“, sagt Jacqueline Ganter, „wir nutzen sie bislang jedoch weniger dazu, um auf dem Smartphone im Archiv zu recherchieren als vielmehr, um Bilder darin abzulegen.“ Der Außendienstler ist also im Markt, erstellt schnell ein paar Fotos und legt sie sogleich im Archiv ab. Davon wiederum macht der Vertriebsinnendienst regen Gebrauch, wenn er spontan Präsentationen erstellen will.

Paralleler Zugriff von verschiedensten Anwendergruppen, granulare Vergabe von Berechtigungen, Volltextsuche innerhalb der einzelnen Akte oder über den gesamten Kundenstamm, Offline-Nutzung und mobiler Zugriff auf die Akten durch den Außendienst – die Vorteile der neuen digitalen Vertriebsakte sind offensichtlich. So haben bei der EDEKA Südwest mittlerweile auch andere Abteilungen Elektronische Archive eingerichtet.



Die TIMETOACT GROUP umfasst acht Unternehmen mit über 550 Mitarbeitern an 13 Standorten in Deutschland, Österreich und der Schweiz.

Die Unternehmen der TIMETOACT GROUP – ARS, CLOUDPILOTS, edcom, GIS, novaCapta, synaigy, TIMETOACT, X-INTEGRATE – erbringen Leistungen in den Bereichen Digital Workplace, Business Process Integration & Automation, Mathematical Optimization, Data Warehouse & Governance, Business Intelligence und Predictive Analytics, Identity & Access Governance sowie Commerce und Customer Experience.



Ihr Ansprechpartner:

Frank Trila
Teamleiter Enterprise Content
Management

+49 151 17166667
frank.trila@timetoact.de



www.timetoact-group.de