



CASE STUDY

Alles auf einen Blick

Die RIA-BTR Produktions-GmbH, weltweiter Hersteller von Verbindungskomponenten, setzt das Office Information Management System DocHouse für Lotus Notes ein und vereinheitlicht so den internen Zugriff auf Dokumente, Kundendaten und E-Mails.

Mit rund 520 Mitarbeitern und verschiedenen Standorten in Deutschland, Frankreich, Ungarn und den USA ist die RIA-BTR Produktions-GmbH einer der bedeutenden Hersteller von lösungsorientierten Verbindungskomponenten für die Leiterplatte, Komponenten für die Gebäudeautomation und Anlagenüberwachung sowie Anschlusskomponenten und Zusatzgeräte für die strukturierte Gebäudeverkabelung und Telekommunikation. Im Herbst vergangenen Jahres stellte das Unternehmen sein gesamtes Kommunikations- und Ablagewesen um auf „DocHouse“ von KUMATronik

Software GmbH, ein Office Information Management System auf Basis von Lotus Domino.

UNTERSCHIEDLICHE QUELLEN

Mit wenigen Mausklicks alles sofort finden – auf diese zentrale Anforderung lässt sich vereinfacht reduzieren, worum es der RIA-BTR Produktions-GmbH bei der Einführung von DocHouse ging: Dokumente, Notizen, Briefe, Protokolle, E-Mails und Dateien sollten künftig alle in einem leistungsfähigen System abgelegt, organisiert und verwaltet werden. Und vor allem auch schnell wieder gefunden werden, wie Uwe Eichhorn, der verantwortliche Pro-

jektleiter bei RIA-BTR betont: „Bis zu diesem Zeitpunkt hatten wir beispielsweise unsere Vertriebsinformationen über eine große Access-Datenbank verwaltet und Dokumente wurden klassischerweise in Papierform in Ordnern abgelegt. Für E-Mails gab es nochmals ein eigenes System und Dateien wurden auf Verzeichnisebene abgelegt. Wir wollten nun mit wenigen Mausklicks alle Informationen, Daten, Dateien und Schriftstücke zu einem Kunden, einem Projekt oder einem Vorgang auf dem Schirm haben.“ Somit war klar: Ein umfassendes Customer Relationship Management System musste gesucht und

gefunden werden. „Wir nahmen verschiedene Lösungen unterschiedlichster Größe und Leistungsfähigkeit unter die Lupe, stellten dabei aber schnell fest: Ein System, das alle unsere Anforderungen erfüllen konnte und zugleich schnell erlernbar und intuitiv zu bedienen ist, schien es nicht zu geben.“

Bis Uwe Eichhorn auf DocHouse von KUMAtronik stieß – was eher eine zufällige Begegnung war. „Man hatte mich zu einer Roadshow für DocHouse eingeladen – und die Lösung gefiel mir auf Anhieb so gut, dass wir schnell Nägel mit Köpfen machen konnten“, erklärt der Projektmanager.

VIELFALT DER SPRACHEN

Ein Unternehmen wie RIA-BTR, das weltweit agiert und zu seinem Kundenstamm internationale Konzerne wie beispielsweise Honeywell, Siemens, die Deutsche Telekom oder Tenovis zählt, ist auf Mehrsprachigkeit angewiesen. Auch diese Anforderung konnte das Produkt der KUMAtronik Software GmbH mit Hauptsitz in Markdorf am Bodensee erfüllen. So stehen alle Vorlagen, Masken und Templates sowohl in Deutsch als auch in Englisch zur Verfügung. „Da DocHouse auf Lotus Notes basiert ist das System sehr flexibel und jederzeit erweiterungsfähig: Wird beispielsweise eine neue Korrespondenzvor-

lage benötigt, kann diese in sehr kurzer Zeit erstellt werden und steht dann unternehmensweit zur Verfügung. Das sichert uns einen einheitlichen Auftritt nach außen, da somit alle Korrespondenz- und Präsentationsunterlagen personen- und standortunabhängig der gleichen Corporate Identity folgen“, sagt Projektmanager Uwe Eichhorn.

HOHE TRANSPARENZ

Warum RIA-BTR aber schlussendlich DocHouse den Vorzug vor den Lösungen anderer Anbieter gegeben hat, ist das Konzept des „Single Point of Information“, das sich durch alle Bereiche des Produktes zieht. „Ganz gleich, wie man in das System einsteigt – man findet die gesuchten Informationen immer in kürzester Zeit“, freut sich Eichhorn und nennt ein konkretes Beispiel: „Nehmen Sie beispielsweise den Namen Ihres Ansprechpartners beim Kunden: Über diesen finden Sie sämtliche Dokumente, Notizen, Projektprotokolle und Dateien, die mit ihm in Zusammenhang stehen.“

Sie können von hier aus aber auch mit nur einem Mausklick zum Unternehmen des Kunden wechseln und sich alle relevanten Informationen aus Projektsicht – unabhängig vom Ansprechpartner – anzeigen lassen. Oder Sie haben eine Datei und möchten wissen, zu welchem Projekt und Kunden sie gehört.

Oder Sie müssen nachvollziehen, welche Mitarbeiter mit dem Kunden zuletzt Kontakt hatten und welche Informationen hierbei ausgetauscht wurden. Das alles ist mit DocHouse eine Sache von wenigen Sekunden.“ Und erhöht somit, da ist sich RIA-BTR sicher, die Effizienz und Qualität der Kommunikation erheblich. Dazu trägt auch bei, dass das KUMAtronik-Produkt DocHouse im Vergleich zu vielen seiner Wettbewerber nicht nur auf die vertrieblichen Erfordernisse eines Unternehmens abzielt, sondern über alle Abteilungen hinweg eingesetzt werden kann.

REINRASSIGER DOMINO-SERVER

Damit bei der großen Zahl an Informationen, Dokumenten, verzeichneten und abgelegten Dateien ein gleichbleibend schneller Zugriff gewährleistet bleibt, setzt DocHouse auf reinrassige Lotus Domino Server-Technologie. „Neben den schnellen Zugriffszeiten konnte bei RIA-BTR auch der Vorteil der Lauffähigkeit auf allen gängigen Betriebssystemen von Domino genutzt werden. Mit der Einbindung eines bestehenden ERP-Systems auf Basis einer i-series von IBM wurde ein fortlaufender und dynamischer Adressabgleich in die Adressdatenbank von DocHouse ermöglicht“, erklärt Wolfgang Brugger, Vertriebsleiter bei der KUMAtronik Software GmbH.

Ebenfalls praktisch: E-Mails, die von außen in das Unternehmen kommen, werden von DocHouse bereits automatisch mit dem jeweiligen Ansprechpartner und Unternehmen des Kunden verknüpft, so dass ein nachträgliches „Einsortieren“ der Mails beim jeweiligen Kunden überflüssig wird. „Hier spielen wir den Vorteil aus, dass Lotus Notes als Basis von DocHouse zugleich auch das zentrale Mailsystem ist“, erklärt Wolfgang Brugger. ■



**RIA-BTR-Projekt-
leiter Uwe Eichhorn: „Schnell
Nägel mit Köpfen
gemacht“**



**KUMAtronik-
Vertriebsleiter
Wolfgang Brugger: Automatische
Datenverknüpfung ermöglicht**

DAS PROJEKT AUF EINEN BLICK

- DocHouse3 als zentrale Kommunikationsplattform, Vertriebsinformationslösung und Customer Relationship Management bei der RIA-BTR Produktions-GmbH
- Bereits 90 DocHouse-Arbeitsplätze an den RIA-BTR-Standorten in Deutschland und Frankreich im Echtbetrieb, bis Herbst 2003 Ausbau auf 130 Arbeitsplätze
- Integration der Niederlassung in den USA bis Ende 2003
- Technologie: DocHouse auf Basis Lotus Notes mit Lotus Domino Server und IBM i-Server