



>>

Weltweiter Service & weltweiter Zugriff

Hoher Informationsfluss sorgt für eine optimale Kundenbetreuung



„Ein starkes Unternehmen braucht ein starkes Back Office. Dafür benötigt man nicht nur gut ausgebildete Mitarbeiter, sondern auch professionelle Werkzeuge - wie z.B. ELOprofessional.“

Lars Becker,
Leiter IT und Organisation HATLAPA

HATLAPA realisiert mit ELO ein überaus umfassendes Informationsmanagement. Im HATLAPA-Archiv werden aktuell mit ELO über 3.000.000 Dokumente verwaltet. Mitarbeiter können von unterwegs via gesicherter VPN-Verbindung auf die Informationen weltweit zugreifen. Das bedeutet eine schnellere und optimale Betreuung für die HATLAPA Kunden.

Weltweiten Service und hohe Verfügbarkeit bietet die HATLAPA Uetersener Maschinenfabrik GmbH & Co. KG für ihre Produkte. Das Traditions-Unternehmen zählt seit über 85 Jahren zu den führenden Partnern im Schiffbau und stellt Winden, Kompressoren und Ruderanlagen her. Das Unternehmen beschäftigt ca. 300 festangestellte Mitarbeiter am Heimatstandort. Zudem gibt es Vertriebs- und Konstruktionsstandorte in Schwerin, England und Zypern sowie mehrere internationale Vertretungen und Beteiligungen.



>>

ELO - eine serviceorientierte Systemarchitektur

Shortcuts

Land: Deutschland
Branche: Schiffbau

Das Unternehmen

Die HATLAPA Uetersener Maschinenfabrik GmbH & Co. KG zählt seit über 85 Jahren zu den führenden Partnern im Schiffbau. Der Umsatz lag im Jahr 2007 bei ca. 90 Millionen Euro.

Die Herausforderung

Archivlösung war vorhanden, aber kein flexibles Informationsmanagement. Der direkte Zugriff über Suchwörter auf alle Auftragsakten sollte den Mitarbeitern aber digital im DMS zur Verfügung stehen.

Lösung

Im HATLAPA-Archiv werden aktuell mit ELO ca. 3.000.000 Dokumente verwaltet. Dabei wird die ELO Volltext-Suche für anfangs nicht vollständig verschlagwortete Dokumente erfolgreich genutzt.

Nutzen

Mitarbeiter können von unterwegs via gesicherter VPN-Verbindung auf die Informationen (weltweit) zugreifen. Digitalisierte Auftragsunterlagen können bis in das Jahr 1974 zurückverfolgt werden, so dass auch Ersatzteilanfragen für in diesen Jahren ausgelieferte Maschinen sehr schnell beantwortet werden können.

Mit einem Umsatz von ca. 90 Mio. (im Jahr 2007) hat sich das Unternehmen eine führende Position am Markt erarbeitet. Die kontinuierliche Umsatzsteigerung wird auch aufgrund der weltweit anerkannten Service-Qualität des DIN-ISO zertifizierten Unternehmens erzielt.

Der Entscheidungsprozess

HATLAPA arbeitet im ERP-Bereich mit INFOR. Über einen Scandienstleister wurden die Auftragsakten digitalisiert und im System archiviert. Die damit realisierte Archivlösung erfüllte jedoch nicht alle Anforderungen an ein flexibles Informationsmanagement, so dass sich das Traditionsunternehmen im Jahr 2004 ausgiebig nach einem Dokumentenmanagement-System (DMS) umschaute. „Die kompletten Auftragsakten sollen mit allen zugeordneten Unterlagen digital im DMS zur Verfügung stehen. Unsere Service-Mitarbeiter haben so direkten Zugriff über Suchbegriffe wie ‚Auftrag‘, ‚Kunde‘, ‚Schiff‘, ‚Reederei‘, ‚Maschinen-Nummer‘, usw.“, so der Leiter der IT & Organisation, Lars Becker. „Dabei kann auf unterschiedliche Versionen von Zeichnungen ebenso zugegriffen werden, wie auf die geführte (E-Mail)-Korrespondenz.“

Für das DMS waren neben der ELO Digital Office GmbH noch zwei weitere Mitbewerber in der engeren Auswahl. Letztendlich fiel die Entscheidung zugunsten des Stuttgarter Herstellers. Ausschlaggebend dafür war die offene Systemarchitektur und die ELO-API (application programming interface), die HATLAPA in die Lage versetzt, eigene Applikationen, z.B. die eigens entwickelte Reklamationsbearbeitung zu integrieren.



Weltweiter Zugriff auf gewünschte Informationen

Alle Alt-Akten wurden aus dem Archivsystem nach ELO konvertiert. In allen Abteilungen am Standort Uetersen können die Mitarbeiter jetzt auf ELO zugreifen. Über Terminalserver sind die Tochterunternehmen HATLAPA Hamworthy Marine Compressors Ltd., Poole UK, HATLAPA EastMed Ltd., Limassol Cyprus und KGW Marine GmbH Schwerin direkt verbunden.

Mitarbeiter können von unterwegs via gesicherter VPN-Verbindung auf die Informationen (weltweit) zugreifen. Digitalisierte Auftragsunterlagen können bis in das Jahr 1974 zurückverfolgt werden, so dass auch Anfragen für die in diesem Jahr ausgelieferte Maschinen sehr schnell beantwortet werden können. Auf Grund des gestiegenen Speicherplatzbedarfes für die digitalen Dokumente hat sich das Unternehmen für eine von ELO zertifizierte Storage-Lösung des Herstellers NetApp entschieden. Der „Umzug“ der archivierten Dokumente verlief reibungslos.

Offene Systemarchitektur

Die IT-Abteilung arbeitet am liebsten eigenständig und schätzt daher besonders die „offene Systemarchitektur“ des eingesetzten ELO-Produktes. Neben der Anbindung des DMS an das ERP-System (INFOR) wurde auch die Anbindung an das selbstentwickelte Reklamationsmanagementsystem mit ELO realisiert.

„Die ELO Digital Office GmbH stellt ihren Kunden eine ausführliche API-Beschreibung zur Verfügung, und mit unserem betreuenden Systemhaus haben wir einen kompetenten Ansprechpartner“, erzählt Markus Blohm, der das Projekt hausintern betreut. „Selbstverständlich“, so Markus Blohm weiter, „hängt der Erfolg einer solchen unternehmensweiten Lösung auch von der Akzeptanz der Mitarbeiter ab. So wurden fast 150 Mitarbeiter im Rahmen einer Inhouse-Schulungsaktion durch den ELO Business-Partner mit Tipps & Tricks für den täglichen Einsatz ihres Anwendungsprogramms vertraut gemacht.“

„Wir wollen den hohen Service-Level für unsere weltweiten Kunden aufrecht erhalten. Das Back Office muss auf alle auftragsbezogenen Unterlagen zeitnah zugreifen können. Das wird mit ELOprofessional realisiert“

Markus Blohm,
Projektbetreuung intern, HATLAPA



>>

ELO - Eine Lösung die wächst

„Selbstverständlich hängt der Erfolg einer solchen unternehmensweiten Lösung auch von der Akzeptanz der Mitarbeiter ab.“

*Markus Blohm,
Projektbetreuung intern, HATLAPA*

Aufbewahrungsfristen von 30-40 Jahren

Die Laufzeiten der von HATLAPA gelieferten Maschinen betragen über 30-40 Jahre, so dass auf die Unterlagen aus diesem Zeitraum zu Servicezwecken unverzüglich zugegriffen werden muss. Gleichzeitig sollte der damit verbundene enorme Papieraktenberg abgetragen werden. Über ein Jahr hat das Wirtschaftsprüfungsunternehmen mit der zuständigen Finanzdirektion in Kiel verhandelt – inzwischen kann das Unternehmen dank einer Verfahrensdokumentation und der revisionssicheren Archivierung in **ELO** fast vollständig auf die Originalbelege verzichten.

Das System lebt

„Selbstverständlich wachsen auch bei uns stetig die Anforderungen. Die Anbindung an das Finanzbuchhaltungssystem (Varial) steht noch bevor. Wir werden u.a. die Prüfung von Eingangsrechnungen mit dem **ELO** Workflow-System optimieren können“, da ist sich der verantwortliche IT- und Organisationsleiter, Lars Becker, auf Grund der bislang gemachten positiven Erfahrungen sicher.