

Anwenderkurzbericht



Kunde: BERNER
Branche: Einzelhandel
Produkt: Collaboration Suite

„Die Collaboration Suite half uns, unsere Qualitätsorganisation zu strukturieren und signifikante Produktivitätssteigerungen zu generieren.“

Qualitäts-, Umwelt und Sicherheitsbeauftragter

BERNER wurde 1969 in Frankreich gegründet und ist heute überwiegend als Direktvertreiber für den Profi-Bedarf im Bauhandwerk, Kfz-Gewerbe und Industriesektor bekannt. Mit einer Reichweite von 25.000 Produkten vertreibt das Unternehmen diese an ca. 100.000 Kunden.

Anforderungen

Alle Verfahren wurden früher per Hand durchgeführt und als PDF übertragen. BERNER erkannte sehr früh die Belastung, die sich für die Verwaltung von Gedrucktem ergab. Es war somit notwendig, den gesamten Dokumenten- wie auch den Qualitätsprozess zu automatisieren. Darüber hinaus wurde ein Kundenbeschwerden-Workflow erforderlich.

Lösungsweg

Die Collaboration Suite erwies sich als die beste Lösung für BERNER, da es eine auf das Unternehmen zugeschnittene Lösung passend zum technologischen Umfeld bieten konnte. Zudem überzeugten die Vielseitigkeit und die Diversität der Einzelmodule die Entscheider. Dokumentvorlagen wurden mittels Dokumentenmanagement personalisiert, um diejenigen Dokumente, die als Original beim Unternehmen lagen, zu erhalten. Qualitätsmanagement-relevante Prozesse wurden automatisiert. Außerdem wurden zahlreiche Workflows an unternehmenseigene Anforderungen angepasst. Das Portal wurde mittlerweile als Pilot umgesetzt und integriert die Logistik-Software LM7.

Erzielte Ergebnisse

Heute arbeiten etwa 400 User bei BERNER regelmässig mit der Collaboration Suite

- > Vereinfachte Berichterstattung
- > Rückverfolgbarkeit
- > Beschleunigung des Informationsflusses innerhalb des Unternehmens
- > Effizientes Dokumentenmanagement

Mehr als 50.000 Dokumente werden elektronisch verwaltet und es wurde durch die Collaboration Suite eine mehr als 20 %ige Steigerung der Produktivität der Servicequalität durch die Automatisierung von Verfahren erreicht.