AUSZUG AUS...
IT DIRECTOR
AUSGABE 9|2013

Die Dokumentenflut unter Kontrolle

Für den unterbrechungsfreien Betrieb im Unternehmen vertraut Delicom, die IT-Tochter von DPD, auf eine Dokumenten-Management-Lösung.

> Der Onlinehandel boomt und beschert auch dem internationalen Paket- und Expressdienstleister DPD immer neue Höchstmarken bei der Paketzustellung. So haben die Fahrer am Donnerstag vor Heiligabend 2012 an die 2,5 Millionen Pakete europaweit ausgeliefert und die Empfänger gut 1,6 Millionen Ablieferbelege unterschrieben. Und wie immer ist der Umfang des zentralen Dokumentenarchivs entsprechend angewachsen. Damit der Betrieb dennoch reibungslos funktioniert, setzt Delicom auf IQDoQ-Software.

Die DMS-Ära bei DPD begann vor 20 Jahren mit der Einführung des Dokumenten-Management-Systems (DMS) Hyperdoc. „Trotz der langen Aufbewahrungsfristen könnten wir heute bereits die ältesten Dokumente löschen“, erläutert Martin Straub, Bereichsleiter IT Center bei Delicom. „Gleichzeitig muss unser Archiv jedoch tagtäglich eine stetig anwachsende Dokumentenflut bewältigen.“ So hat Straub ausgerechnet, dass allein die täglichen Ablieferbelege einen Papierstapel von 160 Metern Höhe ergäben. Das elektronische Dokumentenmanagement hilft allerdings, diesen weitestgehend zu vermeiden. „Vor der Einführung der MDE-Geräte haben wir zuletzt jede Nacht 120.000 Blatt Papier eingescannt“, erinnert sich Straub. Heute fallen lediglich 6.000 Ablieferbelege pro Tag in Papierform an, die dezentral im Depot eingescannt oder über ein Fax-Gateway ins Archiv gebracht werden. Damit stehen den Auftraggebern sämtliche Ablieferbelege spätestens am nächsten Arbeitstag online bereit.

Nur keine Einbahnstraße

Überhaupt war für DPD von Anfang an klar, dass ein Archiv keine Einbahnstraße sein darf: Den Kunden und den Depots stehen neben den Ablieferbelegen viele weitere Dokumente jederzeit zum Abruf zur Verfügung, etwa der Paketlebenslauf, der sämtliche Informationen aus dem Paket-Tracking enthält, oder Rechnungen und die zugehörigen Abrechnungsbelege. Die Zahl von bis zu 100.000 Abrufen pro Tag allein an Ablieferbelegen zeigt, dass die Kunden das zu schätzen wissen. Seit der SAP-Einführung bei der DPD Geopost

Hierzulande verfügt *der Paketdienstleister über 75 Depots.*

Über DPD

Mit dem Transport von 2,5 Millionen Paketen am Tag zählt DPD zu den führenden internationalen Paket- und Expressdienstleistern. Das Unternehmen liefert in 230 Länder weltweit und präsentiert sein Leistungsangebot für B2B- und B2C-Kunden. An über 800 Standorten sind 24.000 Mitarbeiter und 18.000 Fahrzeuge im Einsatz. Die Mehrheit der Anteile an DPD hält die französische Geopost-Gruppe. Weitere Gesellschafter sind die DPD Systemlogistik GmbH & Co. KG sowie die DPD Zeitfracht GmbH & Co. KG. In Deutschland verfügt der Paketdienstleister über 75 Depots und mehr als 4.500 Paketshops. 7.500 Mitarbeiter und 7.000 Fahrzeuge sind täglich für die Kunden unterwegs.

Im Internet: www.dpd.de

(Deutschland) GmbH im Jahr 2005 ist auch diese an das von Delicom betriebene Dokumentenarchiv angeschlossen. Die SAP-Integration von Hyperdoc bietet allen beteiligten Mitarbeitern einen Zugang zu den Dokumenten des Workflows und sorgt für die revisionssichere Archivierung. Zu den weiteren Geschäftsprozessen, die unterstützt werden, zählt etwa der Kundendienst, für den sämtliche bearbeiteten Vorgänge dokumentiert werden. Im Tourmanagerarchiv wiederum werden die erteilten Abstellgenehmigungen für Pakete oder die Abgabe beim Nachbarn verwaltet. „Diese Informationen stehen natürlich auch für das Online-Tracking zur Verfügung“, erklärt Straub und betont die enge Verzahnung von Archiv und operativen Systemen.

„Trotz der langen *Aufbewahrungsfristen könnten wir heute bereits die ältesten Dokumente löschen“, erläutert Martin Straub, Bereichsleiter IT Center bei Delicom.*

Eben diese Verzahnung ist es auch, die immer wieder substantielle Verbesserungen der logistischen Abläufe ermöglicht. So ist in Zusammenarbeit mit DPD Schweiz ein Dokumenten-Workflow entstanden, der zwischen den Ländern die Zollabwicklung optimiert. Als Hauptübergangspunkt hierfür dient das Depot in Villingen-Schwenningen. Alle Handelsrechnungen, die dort mit den Sendungen eingehen, werden mit einem Barcode versehen, eingescannt und als elektronisches Dokument in die Schweiz weitergeleitet. Dadurch kann der Zollagent im Empfängerland die Verzollung bereits vorbereiten, während der Lkwnoch unterwegs ist. „Überhaupt entstehen die besten Lösungen immer dann, wenn Fachabteilung und IT kreativ zusammenarbeiten“, weiß Straub. Dies zeigt auch die Konzeption einer Vertragsakte für DPD Geopost: Die dortige Vertragsabteilung kümmert sich um verschiedenste Verträge, die 20 oder auch 30 Jahre lang sicher aufbewahrt und anhand verschiedener Kriterien wiedergefunden werden sollten. Vor allem aber wünschten sich die Mitarbeiter, von der Software aktiv darauf hingewiesen zu werden, wenn Verträge gekündigt oder verlängert werden müssen oder andere Aktionen erforderlich werden. Gemeinsam mit IQDoQ wurde das Konzept ausgearbeitet und schließlich als Vertragsaktenlösung auf Basis der vorhandenen Hyperdoc-Software umgesetzt. Für den Softwarelieferanten ist diese Lösung mittlerweile ein Standardprodukt, das auch bei anderen Kunden im Einsatz ist und aktiv weiterentwickelt wird.

Neue Impulse geben

Die Personalabteilung nutzt ebenfalls eine Standardlösung für das Dokumentenmanagement. „Vertrauliche Personaldaten wollten wir keinesfalls im allgemeinen DMS speichern“, berichtet Straub. „Zudem sind die Anforderungen an eine Personalakte sehr speziell, etwa was das Bescheinigungswesen oder das Personalcontrolling angeht. Die Personalaktensoftware bietet die entsprechenden Funktionen standardmäßig.“ Zudem ist die Datenbank verschlüsselt, so dass kein IT-Mitarbeiter unerlaubt auf die Personaldaten zugreifen kann.

Analog zur Vertragsakte lässt auch die Personalabteilung ihre Aktenlösung direkt vom Anbieter betreuen. „Dort ist das fachliche Know-how vorhanden. Außerdem ist eine Standardlösung grundsätzlich besser, weil die gesetzlichen Anforderungen immer abgedeckt sind und auch die Innovationen anderer Kunden einfließen“, fasst Straub zusammen. „Unsere Kernkompetenz liegt bei den logistischen Prozessen, mit denen wir uns von den Mitbewerbern abheben. Mit individuellen Projektlösungen und dem Einsatz von Standardsoftware haben wir die ideale Kombination für unser Dokumentenmanagement gefunden.“ <

MICHAEL IHRINGER