

PHOENIX setzt auf digitale Akten

Digitale Kundenakten auf Basis der ECM-Software von
OPTIMAL SYSTEMS erleichtern die Arbeit im Debitorenmanagement



Lösungen:

- ▶ Digitale Kundenakten
- ▶ Integration mit dem hauseigenen Warenwirtschaftssystem
- ▶ Microsoft Office-Integration

Realisierung:

OPTIMAL SYSTEMS
Vertriebsgesellschaft mbH
Bielefeld
bielefeld@optimal-systems.de

Im pharmazeutischen Großhandel hat man mit zahlreichen Apotheken als Kunden zu tun. Dementsprechend hoch war auch früher der Aktenbestand im Zentralen Debitorenmanagement bei PHOENIX. Mit der Entscheidung zur Einführung des ECM-Systems von OPTIMAL SYSTEMS, der Digitalisierung der papierbasierten Altakten und der Arbeit mit rein elektronischen Akten wurde dies beendet. Jetzt profitieren die Mitarbeiter von den Vorteilen nützlicher Funktionen wie gemeinsame Akteneinsicht, Wiedervorlagefunktionen und automatische Stammdatenübernahme aus dem Warenwirtschaftssystem.

Die PHOENIX group aus Mannheim ist ein führender Pharmahändler in Europa. Das Unternehmen bietet heute mit 25 Ländern eine europaweit einzigartige Flächenabdeckung und leistet mit rund 29.000 Mitarbeitern einen wichtigen Beitrag für eine umfassende Gesundheitsversorgung. Die PHOENIX group versteht sich als Bindeglied zwischen Hersteller und Patient. Von ihrem Dienstleistungsangebot können Pharmahersteller, Apotheken, Ärzte, Krankenhäuser, Krankenversicherungen und Patienten europaweit gleichermaßen profitieren. Im Pharmagroßhandel ist die PHOENIX group mit 153 Distributionszentren in 25 Ländern aktiv.

Ausschlaggebend für den Wunsch des Unternehmens PHOENIX, stärker digital zu arbeiten, war das Überhandnehmen von Papierdokumenten. Gerade im Zentralen Debitorenmanagement fielen sehr viele Kundenakten an – ca. 1 Million Seiten, täglich etwa 500 Blatt Papier und 500 digitale Seiten. Das Platzproblem für die Aufbewahrung dieser Papiermengen verschärfte sich nach einem Umzug in Büros mit weniger Stauraum. Deshalb entschied sich das Unternehmen für ein ECM-System. Es erhoffte sich von diesem System außerdem weitere Vorteile, wie einen schnelleren und effizienteren Zugriff auf gesuchte Akten oder Dokumente

Vorteile der Lösung

- ▶ Mehr Platz im Büro durch den Wegfall der Papierakten
- ▶ Jederzeit Zugriff auf die elektronischen Akten
- ▶ Dokumente schnell finden
- ▶ Mit der digitalen Wiedervorlage zuverlässig an Termine erinnern
- ▶ Durch die Anbindung an das Warenwirtschaftssystem Stammdaten unkompliziert abgleichen und jederzeit aktuell halten
- ▶ Durch die Verlinkung der Akten zusammengehörende Kunden besser zuordnen

und eine elektronische Unterstützung der Arbeitsprozesse.

Entschieden hatte sich PHOENIX, das ECM-System von OPTIMAL SYSTEMS im Bereich des nationalen und des internationalen Debitorenmanagements einzusetzen. Dabei handelt es sich zwar um ein kleines Team, das aber sehr spezielle, technisch anspruchsvolle Anforderungen hat und besonders viele laufende Papierakten verwalten musste.

Bei der Ausschreibung mit genauem Anforderungsprofil und der anschließenden Auswahl des Softwareanbieters half ein Technologie-Beratungshaus. Im Auswahlprozess konnte OPTIMAL SYSTEMS schon früh überzeugen, denn der Anbieter ging bereits bei der ersten Präsentation des Systems genau auf die inhaltlichen Vorstellungen und

praktischen Bedürfnisse im Hause PHOENIX ein. PHOENIX entschied sich danach rasch für digitale Kundenakten auf Basis des ECM-Systems von OPTIMAL SYSTEMS. Zusätzlich musste das hauseigene Warenwirtschaftssystem an das ECM-System angebunden werden.

Während der Einführungsphase

wurden die Altakten durch einen Scandienstleister eingescannt: Nach zwei Monaten war der gesamte Aktenbestand von ca. 1 Million Seiten digital erfasst. Geschult wurden die Mitarbeiter zu Beginn der Einführung sowie erneut einige Zeit später. „Gerade die zweite Schulung hat uns viel gebracht, weil wir dann erst für unsere täglichen Arbeitsabläufe konkrete Fragen stellen konnten und dabei erfahren haben, wie wir uns durch weitere Funktionalitäten oder Shortcuts das Arbeiten mit dem ECM-System noch leichter machen können“, lobt Frau Dr. Silke Scholz, Leiterin Debitorenmanagement Konzern.

Aus ihrer Arbeit mit der ECM-Lösung

berichten die Mitarbeiter von PHOENIX von sehr guten Erfahrungen. Außerdem ist heute viel mehr Platz in den Büros, denn es müssen kaum noch Schränke aufgestellt werden. Dafür sind alle Kundenakten jederzeit elektronisch im Zugriff und Dokumente können schnell gefunden werden. Bei Vertretungen oder gemeinsamen Kunden haben die Mitarbeiter einfacheren Zugriff auf die Akten — es muss nicht erst im Aktenschrank des Kollegen gesucht werden. Auch die Vorgesetzten können bei

Bedarf unkompliziert Einblick in die Kundenakten nehmen.

Besonders lobt Dr. Silke Scholz die digitale Wiedervorlage, die sich bei der Arbeit als sehr hilfreich erweist. Sehr praktisch findet sie auch die Anbindung des Warenwirtschaftssystems: In einem Workflow können die Stammdaten aus dem Warenwirtschaftssystem automatisch in die Akten übernommen werden. So erreichen Informationen zu Namens- und Adressänderungen der Kunden oder Inhaberwechsel jetzt automatisch die Abteilung — auch wenn der Vertrieb vergessen sollte, die Kollegen aus dem Debitorenmanagement zu informieren. Besonders für das nationale Debitorenmanagement ist auch hilfreich, dass durch die Verlinkungsmöglichkeit von Akten auch die Akten des Vorinhabers einer Apotheke oder Akten weiterer Filialapotheken gut aufzufinden sind. Auf die Frage, was PHOENIX an der Lösung von OPTIMAL SYSTEMS überzeugt, antwortet Dr. Silke Scholz: „Alles — besonders gefällt uns das tägliche Handling und die anwenderfreundliche Benutzeroberfläche. Wir haben für einen guten Preis eine tolle Lösung bekommen.“

In Zukunft möchte PHOENIX auch weitere Abteilungen und Tochtergesellschaften auf die digitale Arbeitsweise mit dem ECM-System umstellen. Die Mitarbeiter der Abteilung Zentrales Debitorenmanagement sind jedenfalls stolz darauf, die ersten im Unternehmen zu sein, die eine ECM-Software eingeführt haben.