

SWIFT TRANSPORTATION COMPANY

Effizientes Dokumenten-Management durch die Automatisierung von papierbasierten Prozessen

Nordamerikas größtes Speditionsunternehmen Swift profitiert von den leistungsstarken Lösungen ApplicationXtender und NOVO Mail beim Management von über 60 Millionen Dokumenten. Ein schneller Zugriff in Echtzeit für 2.500 Nutzer ist einfach, die Produktivität und Kundenzufriedenheit sind gestiegen.

AUF EINEN BLICK

- **BRANCHE**

Transportwesen (22.000 Fahrer)

- **AUSGANGSSITUATION**

Die Dokumentenablage von Swift war auf fünf verschiedene Archive verteilt. Dieses ineffiziente System verschwendete aufgrund der großen Anzahl und Vielzahl von Dokumenten Zeit- und Geldressourcen.

- **AUFGABE**

Um die Kommunikation mit 22.000 LKW-Fahrern bei Swift zu vereinfachen, sollen papierbasierte Prozesse automatisiert sowie die Archivierung und der Zugriff auf geschäftskritische Informationen optimiert werden.

- **LÖSUNG**

Alle Archivierungslösungen werden durch ApplicationXtender AX von OpenText abgelöst. NOVO Mail wird eingesetzt, um den Austausch der Dokumentation zu verwalten.

- **ERGEBNISSE**

Swift profitiert von allen Vorteilen eines ganzheitlichen Systems für das Dokumenten- und Bild-Management. Die Fahrer werden rechtzeitig bezahlt, die Kosten für die Aufbewahrung von Papierdokumenten wurden entweder gänzlich beseitigt oder deutlich reduziert; verloren gegangene oder fehlgeleitete Dokumente gehören der Vergangenheit an. Sensible Informationen sind sicher und vor unbefugtem Zugriff geschützt. Mitarbeiter mit Zugriffsberechtigung und Passwort können jedes Dokument vom Desktop aus problemlos abrufen - unabhängig von der Anwendung oder vom Dokumenttyp. Dokumente können dann mit nur wenigen Mausklicks per E-Mail versendet oder gefaxt werden. Produktivität und Kundenzufriedenheit sind durch den schnellen Zugriff auf benötigte Informationen in Echtzeit signifikant gestiegen. Da das bildgebende System browser-basiert arbeitet, können Upgrades einfach durchgeführt werden, da keine Client-Software auf hunderten Workstations implementiert werden muss.

Laut Swift-CIO hat das Transportunternehmen schätzungsweise während der Partnerschaft mit MetaSource mehr als 9 Mio. US\$ gespart.

Effizientes Dokumenten-Management durch die Automatisierung von papierbasierten Prozessen



DIE HERAUSFORDERUNG

Anfangs war Swift zunächst nur auf der Suche nach einer Scan-Lösung für Dokumente der Kreditorenbuchhaltung. Bis dato hatte man fünf unterschiedliche Bildverarbeitungs-Systeme im Einsatz, die jedoch alle keine zufriedenstellenden Ergebnisse lieferten - so waren sich Anwender und IT-Spezialisten einig. Die Systeme waren nicht darauf ausgelegt, das anfallende Volumen zu handhaben, und Swift-Mitarbeiter hatten einen großen Aufwand, bei Nachfragen der Fahrer die gewünschten Dokumente zu finden und diese per E-Mail oder Fax zu versenden.



DIE LÖSUNG APPLICATIONXTENDER

Das ursprüngliche Service-Angebot war eine Kombination eines Business Process Outsourcing- und eines Enterprise Content Management (ECM)-Systems. Die ECM-Lösung OpenText ApplicationXtender (AX) wurde von MetaSource vorgeschlagen und implementiert, um die fünf vorhandenen Systeme zu ersetzen. AX ist eine Windows/.NET-optimierte Lösung, die es Unternehmen ermöglicht, papierbasierte Prozesse schnell zu automatisieren und elektronisch verwaltete Dokumente, Dateien, Berichte und andere geschäftskritische Informationen sicher zu archivieren und auf sie zuzugreifen. AX ermöglicht es Swift, schnell einen „elektronischen Aktenschrank“ für Informationen zu erstellen, der das Erfassen, Organisieren und Bereitstellen von statischen Bildern, Dokumenten, Berichten und anderen unternehmenskritischen Informationen ermöglicht. AX ist auf die Unterstützung von 2.500 Firmenanwendern und 22.000 Fahrern bei Swift konfiguriert.

Das neue System wurde von MetaSource zusammen mit System-Ergänzungen wie dem Report Manager - ERMXtender (ERMx) von OpenText - innerhalb weniger Wochen installiert, die Anwender wurden geschult. Über 60 Mio. Dokumente aus den fünf im Einsatz befindlichen Systemen wurden von optischen Jukeboxes in AX migriert. Da es sich bei AX um ein browser-basiertes ECM handelt, musste keine Client-Software installiert werden, so dass Installation und Upgrades zu einem Kinderspiel wurden.

Eine Schlüsselfunktion, die AX-Systeme aufweisen, war besonders attraktiv für Swift: die Möglichkeit, vorhandene Microsoft Windows-Authentifizierungen und -Kennwörter für die Verwendung der Bild-Anwendungen zu verwenden. Dies eliminiert die Notwendigkeit unterschiedlicher Passwörter. Heute nutzen über 30 Abteilungen die AX-Anwendungen für Dokumenten-Management und Archivierung.

E-MAILS

AUSWERTUNGEN



BILDER



DOKUMENTE

PROZESSRELEVANTE INFORMATIONEN

DIE LÖSUNG NOVO MAIL

Die Lösung NOVO Mail von inovoo wurde implementiert, um die Übertragung von Dokumenten von/zu MetaSource-Service-Centern zur weiteren Verarbeitung zu bewerkstelligen. PDFs und TIFF-Bilddateien gehen in der Swift-Poststelle als Anhang von E-Mails ein, die in einem von vier verschiedenen E-Mail-Postfächern eingehen. Die Herausforderung von MetaSource bestand darin, diese Dateien automatisch abzurufen und für die nächste Phase des Geschäftsprozesses vorzubereiten. Die leistungsfähigen

Konfigurationsoptionen von NOVO Mail ermöglichen die Entwicklung einer automatisierten Lösung, die gleichzeitig alle Postfächer überwacht und die Dateien bei deren Eingang so verarbeitet, dass AX diese anschließend automatisch den Geschäftsanwendungen zur Verfügung stellen kann. Die gesamte Lösung benötigt höchstens einige Sekunden, wodurch Verarbeitungsverzögerungen vollständig entfernt wurden, die zuvor durch weniger automatisierte Dateiübertragungsroutinen verursacht wurden.

Import von Daten und Dokumenten aus allen Kommunikationsquellen wie Scanpost, E-Mail, Social Media, ...



Effizientes Dokumenten-Management durch die Automatisierung von papierbasierten Prozessen



DER KUNDE

Swift Transportation Company
(www.swifttrans.com)

Die Swift Transportation Company hat ihren Ursprung in Phoenix, Arizona, und ist Nordamerikas größtes Speditionsunternehmen im Komplettladungsbereich. Swift betreibt einen Zugmaschinenfuhrpark von rund 18.500 Trucks, die von fest angestellten sowie selbstständigen Fahrern gefahren werden. Das Unternehmen betreibt mehr als 40 große Terminals in der Nähe von großen Frachtzentren und Verkehrswegen in den USA und Mexiko.

Swift Transportation begann 1966 mit dem Transport von importiertem Stahl. Der Gründer, Jerry Moyes, hat das Unternehmen dann zusammen mit seinem Vater, seinem Bruder und einem Partner zu einem jährlichen Umsatz von 25 Mio. US\$ im Jahr 1984 ausgebaut. Seit 1988 hat Swift 13 verschiedene Transportunternehmen übernommen, bereits 1990 war der Umsatz mit 800 LKWs auf 125 Mio. US\$ gestiegen. Heute erzielt Swift jährlich einen Umsatz von über 4 Mrd. US\$ und betreibt knapp 22.000 Trucks. 2017 gab Swift den Zusammenschluss mit Knight Transportation bekannt (neuer Name: Knight-Swift).

MetaSource ist ein technologiegetriebener Anbieter von Dienstleistungen im Bereich Business Process Outsourcing (BPO) / Business Process Management (BPM) – integriert mit Enterprise Content Management (ECM) und Workflow-Lösungen sowie Kundenerfahrungsprozessen. MetaSource beschäftigt global über 1.100 Mitarbeiter und ist weltweit der größte Distributor von OpenText ApplicationXtender AX.

MetaSource arbeitet eng mit inovoo zusammen und ist ein wertvoller Partner.



inovoo ist ein hochgradig spezialisierter Partner für die Bereiche E-Mail Management, Scan-Lösungen, Multi-Channel-Management (Kundendialog, Customer Correspondence), sowie Prozess-Automatisierung und Mobile. Wir liefern unseren Kunden Produkte und Lösungen vom Input- bis hin zum Output-Management – alles aus einer Hand. Dabei garantieren wir 100 % integrierte und effiziente Lösungen für alle Kanäle: Vom klassischen Brief und Fax über E-Mail und Web bis hin zu mobilen Endgeräten!

Das Ergebnis: Eine hocheffiziente und automatisierte Prozessbearbeitung.

SIE MÖCHTEN MEHR ÜBER
UNSERE LÖSUNG WISSEN?



www.inovoo.com

DEUTSCHLAND: inovoo GmbH, Billerberg 11, 82266 Inning am Ammersee, Tel +49 8143 999 57 0, Fax +49 8143 999 57 29
UK: inovoo, Oban House, Rope Yard, Royal Wootton Bassett, Wiltshire, UK. SN4 7BW, Tel +44 1793 852100, Fax +44 1793 238252
info@inovoo.com

inovoo