

# Kommunikationslösung mit Biss

## 3M ESPE erreicht den ROI der neuen Unified Messaging Lösung innerhalb weniger Monate

Als deutsches Tochterunternehmen des weltweit agierenden 3M Konzerns produziert und vertreibt 3M ESPE über 2.000 Produkte, die von Dental Laboren und Zahnärzten zur Verbesserung der oralen Gesundheit eingesetzt werden.

Der Werbeslogan des in Bayern ansässigen Unternehmens „Alles um die Produktivität Ihres Labors zu erhöhen und zum wirtschaftlichen Erfolg Ihres Geschäftes beizutragen“ gilt nicht nur für die eigenen innovativen Produkte auf dem Gebiet der Prävention, Prothetik und Zahnerhaltung, sondern übertragen auch für die umfassenden IT-Lösungen, die von der hauseigenen IT-Abteilung in den letzten Jahren aufgebaut wurde. Das 15-köpfige IT-Team um Günther Kratofil betreut ein unternehmensweites Netzwerk mit inzwischen mehr als 800 Arbeitsplatzrechnern.

Bereits vor knapp 10 Jahren entschied man sich in Seefeld zum Einsatz von Lotus Notes. Ausschlaggebend waren die umfangreichen Workflow-Möglichkeiten, die Notes damals schon auszeichneten.

Zusätzlich wird mit Sametime die Teamarbeit in Intranets und im Internet in Echtzeit organisiert. Zu den genutzten Anwendungen gehören neben dem direkten Nachrichtenaustausch (Instant Messaging), ein schwarzes Brett sowie eine verteilte, gemeinsame Dokumentenbearbeitung (Screen Sharing).

### Stabile Faxlösung

Bereits seit vielen Jahren nutzt ein Großteil der mehr als 1.000 Mitarbeiter deutschlandweit zusätzlich auch Teile einer innovativen Unified Messaging Lösung, um die Geschäftsprozesse innerhalb des Unternehmens zu optimieren. So wurde Notes nach einem umfassenden Produktvergleich durch eine Lösung der Berliner Ferrari electronic AG erweitert. Durch den Einsatz von OfficeMaster für Notes können die Mitarbeiter direkt aus dem Mailclient Geschäftskorrespondenz via Fax verschicken.

Neben der Zentrale im bayrischen Seefeld, wo der Notes Server unter Windows 2000 betrieben wird, sind auch zwei externe Produktionsstätten über Terminalserver angebunden. Um einen Faxauftrag aus beliebigen Notes-Datenbanken abzusetzen, schicken die Mitarbeiter ihr Dokument einfach als Notes-Mail an die hausinterne Fax-Domäne.

OfficeMaster übermittelt alle Nachrichten inklusive Dateianhang, wie Word- und Exceldokumente, an die gewünschten Empfänger. Die Faxnummer wird dabei direkt dem E-Mail-Adressfeld entnommen und die Memo-Maske wird zum Deckblatt umgestaltet. Die korrekte Auftragsausführung wird dem Absender mittels einer Notes-Mail quittiert.

Empfangene Faxe werden dem Anwender als Grafikanhang einer Mail ohne Zeitverzug direkt am Arbeitsplatz zugestellt. Darin ist die erste Seite des Faxes bereits geöffnet und sichtbar, was die Akzeptanz der Lösung beim Benutzer erhöht.

Der korrekte Faxempfänger wird dabei anhand der gewählten Durchwahl im Namens- & Adressbuch gefunden. Alle weiteren administrativen Aufgaben, wie die Benutzerpflege, werden auch mit dem Notes-Client erledigt, was dem Konzept des "Single Point of Administration" Rechnung trägt.

Die bisher noch zusätzlich im Unternehmen eingesetzten Faxgeräte sollen in den nächsten Monaten weiter reduziert werden.

Die zusätzlichen Module der Unified Messaging Lösung wie die Voice-Mailbox, die dem Nutzer in Abwesenheit entgangene Anrufe als Audio-Dateien direkt in den Mailclient zustellt, oder der direkte SMS Versand aus Lotus Notes, über den z. B. Außendienstmitarbeiter mit aktuellen Informationen versorgt werden können, kommen bei 3M ESPE zur Zeit nicht zum Einsatz.

### Kostengünstige SAP Anbindung

Seit drei Jahren hat das Unternehmen bereits eine SAP R/3 Lösung im Einsatz, in der inzwischen fast alle Geschäftsbereiche abgebildet sind. Die SAP Lösung wird durch einen externen Dienstleister betreut und in einem großen Rechenzentrum im München gehostet.

Im Rahmen eines Upgrades von OfficeMaster für Notes entschloss sich das 3M ESPE Ende letzten Jahres, die bisher vom Rechenzentrum mitgeleastete Faxlösung für SAP durch eine eigene Inhouse-Lösung auf Basis von OfficeMaster zu ersetzen.

Durch die komplette Integration in SAP R/3 erfolgt der Versand ganz einfach auf Knopfdruck aus dem SAPWorkflow heraus. Und genauso einfach ist die Kontrolle des Sendestatus, den die Sachbearbeiter dem Business Workplace entnehmen können. Dort sind auch alle eingegangenen Nachrichten gespeichert, so dass ein Kreislauf entsteht, der sich reibungslos in den Workflow integriert und die Arbeitsvorgänge optimiert.

Die Kostenersparnis für 3M ESPE ist groß. Mit ca. 1.000 Faxen, die monatlich direkt aus den SAP Modulen generiert werden, hat sich die mit OfficeMaster realisierte interne Faxlösung für SAP bereits jetzt amortisiert. „Während sich die Investitionskosten großer IT-Lösungen oft erst nach Jahren rechnen“, so der Projektverantwortliche Günter Kraus, „haben wir aufgrund der gesparten Leasingkosten den Return of Invest schon innerhalb weniger Monate erreicht.“

Positiv überrascht zeigte sich der IT-Mann auch von der schnellen Abwicklung des Projekts. Innerhalb eines Tages waren der Upgrade der Lotus Notes Lösung und die Neueinrichtung von OfficeMaster für SAP komplett abgeschlossen.

## Erhebliche Einsparpotentiale

Auch wenn sich nicht alle mit der Einführung der Unified Messaging Lösung verbundenen Kostenersparnisse einfach in Euro und Cent berechnen lassen, sind die Vorteile schnell zu erkennen. So spart etwa der zeitversetzte Faxversand über Nacht aufgrund der niedrigen Telefontarife bares Geld. Aber auch die eingesparte Arbeitszeit, die durch die effizientere Nutzung der Kommunikationsdienste die Produktivität in Unternehmen erhöht, lässt sich anhand einer Modellrechnung darstellen.

Laut Untersuchungen wird für einen herkömmlichen Faxversand ein durchschnittlicher Zeitaufwand von ca. fünf Minuten zugrunde gelegt. Darin berücksichtigt wird der Ausdruck des Faxes am Drucker, der Weg zum Faxgerät, die Eingabe der Nummer, das Warten auf die Sendebestätigung und die Ablage des gefaxten Dokuments.

Der benötigte Zeitaufwand zum Versenden eines Computerfaxes ist wesentlich geringer. Das Fax wird nach Auswahl der Nummer direkt aus dem Mailclient verschickt, die dazugehörige Sendebestätigung automatisch in die Mailbox zugestellt. Laufwege und Wartezeiten entfallen.

Durch die Automatisierung der Ablage wird nicht nur Zeit gespart, sondern gleichzeitig sichergestellt, dass keine Dokumente verloren gehen. Bei einem geschätzten Zeitaufwand von ca. 30 Sekunden pro Computerfax beträgt die Zeitersparnis zum herkömmlichen Versandweg ca. 4,5 Minuten. Würde von jedem der 800 Arbeitsplatzrechner von 3M ESPE zusätzlich zu den aus SAP verschickten Faxen täglich nur ein Fax verschickt, spart das Unternehmen bereits dadurch monatlich mehr als 1.200 Stunden Arbeitszeit!

Die Kosteneinsparungen für Gerätekosten und Verbrauchsmaterialien (Faxgeräte, Drucker, Toner, Papier) sind in dieser Rechnung noch nicht einmal berücksichtigt. Zahlen die zeigen, wie sich mit einer „einfachen“ IT-Lösung ohne lange Projektlaufzeiten die Produktivität nachhaltig verbessern lässt.

