



# SNELLER KLANTEN HELPEN DANKZIJ EFFICIËNTE ARCHIVERING EN ZOEKMOGELIJKHEDEN

Zoeken in mappen, folders en mails zonder extra interface of applicatie



Robatech / lijmsystemen / ECM-oplossing

**Robatech**  
Gluing Technology

Het Zwitserse Robatech is wereldwijd de nummer 2 in lijmsystemen voor de industrie. Vanuit de vestiging in Westervoort bedienen negen medewerkers de Nederlandse markt. Met de groei die de vestiging doormaakt, stijgt het aantal papieren pakbonnen en facturen gestaag. Konica Minolta integreerde een documentmanagementsysteem dat alle bedrijfsdocumenten en -mails niet alleen indexeert, maar ook het razendsnel zoeken faciliteert. Resultaat: een hogere efficiency en een snellere service aan klanten.

## Tijdrovende administratie

In 2015 zette Oscar Bongers, manager service & support bij Robatech, de eerste stappen op weg naar een oplossing voor de snelle groei van de administratie: "Met de stijging van de omzet zagen we een toename in de hoeveelheid pakbonnen en facturen. Op een gegeven moment zaten we soms op wel 50 documenten per dag. Die documenten werden dan één voor

één gescand en naar de pc van de administratrice gestuurd. Zij moest alle documenten vervolgens een nieuwe naam geven om het terugvinden te vereenvoudigen. Omdat het hele scan- en bewerkingsproces zo'n 5 minuten per document in beslag nam, spaarde ze alles op. Op die momenten bleven haar reguliere werkzaamheden liggen."

OF HET NU GAAT OM  
EEN HANDLEIDING  
OF E-MAIL, ALS EEN  
KLANT BELT, KUNNEN  
WE HEM NU SUPER-  
SNEL HELPEN. 🚀

Oscar Bongers,  
manager service & support

### Handmatig zoeken

De oude werkwijze was niet alleen arbeidsintensief voor de administratrice, ook haar verschillende collega's ondervonden de beperkingen ervan: "Dat handmatig hernoemen van de bestanden was foutgevoelig. Regelmatig stonden er documenten in de verkeerde map, omdat ze een foutieve naam hadden gekregen. Nog zo'n ongemak: door het opsparen van de verschillende pakbonnen en facturen, duurde het enige tijd voordat de documenten waren gedigitaliseerd. Als je klant of leverancier dan belde met een vraag, wist je niet waar het document was. Bovenop de verwerkingstijd zorgde dat ook nog eens voor extra zoektijd."

Dat handmatige zoekwerk gold sowieso al voor het traject van de nabestellingen. Daarvoor had Robatech geen digitale verwerkingsoplossing: "Om onderdelen van een bepaald lijmsysteem terug te vinden, schrijven we de serienummers handmatig op de pakbon. Wilde je die vervolgens achterhalen, dan moest je op zoek naar de pakbon." Volgens Bongers de hoogste tijd voor een geautomatiseerde oplossing.

### Konica Minolta levert volledig ECM-concept

Aanvankelijk ging Bongers op zoek naar een eenvoudige OCR-oplossing, tot hij via een nieuwsbrief terechtkwam bij de Enterprise Content Management-oplossing van Konica Minolta. Bongers: "We scannen nu alle documenten in één keer op het printstelsel – ook van Konica Minolta. Daarna zorgt de ECM-applicatie voor een razendsnelle herkenning, indexering en plaatsing in de juiste map. Belt een klant of leverancier met een vraag, dan kunnen we zoeken op klantnummer, ordernummer, opdracht nummer en factuurnummer. Zo kunnen we tijdens hetzelfde telefoongesprek een antwoord geven. Onze reactietijd is daardoor met sprongen vooruitgegaan."

"Ook de serienummers van de systeemonderdelen die op de pakbon zijn geschreven, worden nu meteen gescand en herkend. Zo kunnen we ze veel gemakkelijker terugvinden."

### Alle bedrijfsdocumenten en -mails doorzoeken

Bongers roemt de indexeringskracht van de oplossing die Konica Minolta leverde. "De ECM-toepassing scant onze hele server af en indexeert alle mappen en folders. Zelfs onze mail nemen we daarin mee. Of het nu gaat om een handleiding ergens in een map of een klein stukje tekst uit een e-mail, als een klant belt of een collega een vraag heeft, is dat zo gevonden. Tenminste, als je voor de betreffende mappen of e-mailaccounts geautoriseerd bent. En het mooie is: daar komt geen andere interface of applicatie aan te pas."

### Hoge reactiesnelheid

Sinds de zomer van 2016 werken alle medewerkers van Robatech Nederland nu met de ECM-oplossing. Bongers toont zich tevreden: "Het systeem werkt uitstekend. We hebben sinds de oplevering geen problemen ervaren. Integendeel, we hebben er veel profijt van. En dat merken onze klanten en leveranciers ook: onze reactiesnelheid op hun vragen was nog nooit zo hoog."

#### Uitdaging

Honderden pakbonnen en facturen scannen, indexeren op order-/klant-/bestelnummer en beschikbaar maken voor alle medewerkers (mits geautoriseerd) zonder complex zoekproces

#### Oplossing

Print- en Enterprise Content Management-systeem voor scannen, indexeren en plaatsing van facturen in de juiste mappen; probleemloze herkenning van handgeschreven serienummers van onderdelen op pakbonnen; eveneens indexatie van alle documenten en mails op de bedrijfsservers

#### Voordelen

Geen maandelijkse opstapeling van administratieve werkzaamheden, maar directe verwerking van zo'n 30 tot 50 documenten per dag; reductie verwerkingstijd van 5 minuten naar enkele seconden per document; meer tijd binnen de administratie voor reguliere taken (zoals inschrijven nieuwe orders en offertes); snel terugvinden van facturen en pakbonnen; razendsnelle toegang tot alle bedrijfsdocumenten en -mails zonder complexe zoekstappen en/of applicaties; verhoogde bedrijfsefficiëntie en snellere service aan klanten bij (na)bestellingen en vragen