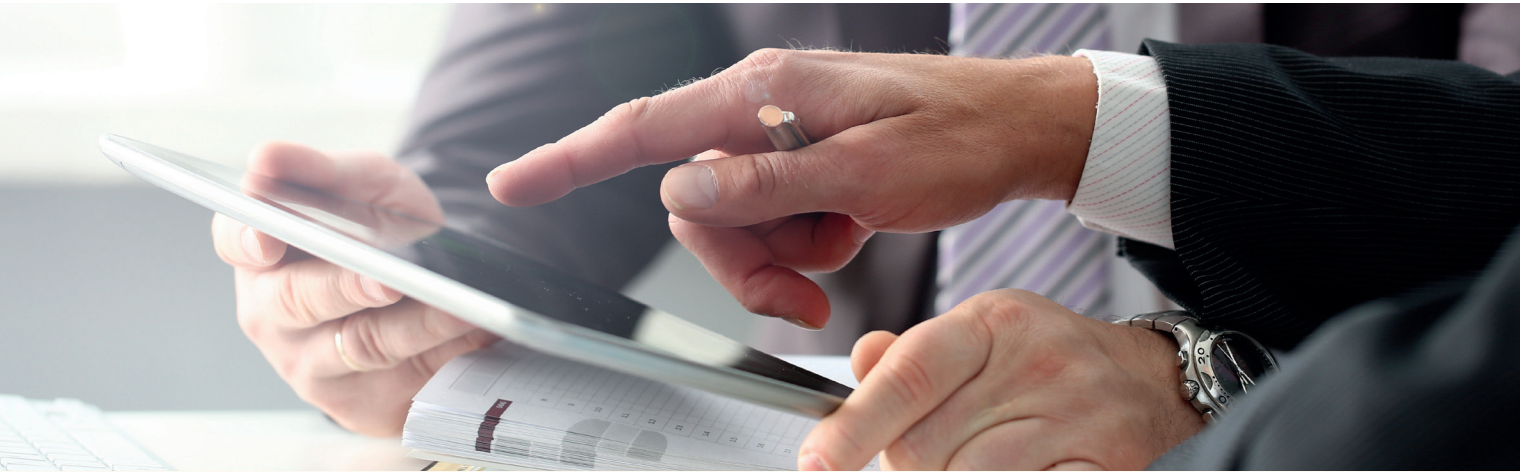


# Formulare für einen elektronischen Workflow im Vertriebsaußendienst



Der Baustoffhersteller Saint-Gobain Weber hat die bisher manuell bearbeiteten Excel-Formulare des Außendienstes auf einen automatisierten elektronischen Workflow umgestellt. So konnten Fehlerquellen beseitigt, der Bearbeitungsaufwand um 30 Prozent verringert und eine wesentlich größere Transparenz erreicht werden.

„Unsere rund 70 Außendienstmitarbeiter vereinbaren jährlich mit jeweils ca. 200 Kunden für etwa 500 Artikel unseres Produktsortiments neue Preiskonditionen. Die Mitarbeiter haben die Daten bisher manuell in Excel-Listen eingetragen und die Listen dann dem Vorgesetzten zur Prüfung und Freigabe übermittelt. Anschließend wurden die Daten händisch in das SAP-System übertragen“ berichtet Stephan Assmus, im Controlling der Saint-Gobain Weber AG zuständig für die Bearbeitung und Verbesserung solcher Prozesse.

Saint-Gobain Weber ist ein weltweit führender Hersteller von Baustoffen für die Bereiche Fassade und Wand, Wärmedämmung, Bodensysteme, Beton und Mauermörtel sowie Produkte für den Plattenlegerbereich.



Saint-Gobain Weber AG

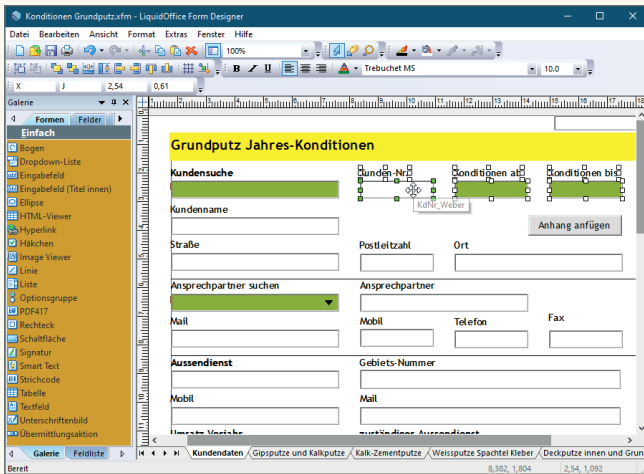
Die Saint-Gobain Weber AG beschäftigt in der Schweiz rund 300 Mitarbeitende.

## LÖSUNG GESUCHT FÜR MANUELL BEARBEITETE FORMULARE

Das Unternehmen hatte eine Lösung gesucht, um die arbeitsintensiven, wenig effizienten und fehlerbehafteten Prozesse rund um die Preisvereinbarungen auf einen elektronischen Workflow umzustellen. Zu den wichtigsten Anforderungen an eine solche Lösung zählten vor allem drei Punkte:

1. Der Workflow sollte für jeden Außendienstler flexibel anpassbar sein, um Besonderheiten wie individuelle Berechtigungen, interne Zuständigkeiten und Genehmigungsprozesse hinterlegen zu können. „Wir wollten auch die Möglichkeit haben, solche Anpassungen selbst umsetzen zu können, ohne jedes Mal einen Entwickler des Softwareherstellers ansprechen zu müssen“, so Stephan Assmus.
2. Die elektronische Lösung sollte Plausibilitätsprüfungen und Kontrollmechanismen umfassen. Die vereinbarten Preise sollten automatisch überprüft und problematische Konditionen gekennzeichnet werden.
3. Bei der Bearbeitung der elektronischen Formulare sollten die Kunden- und Artikelstammdaten im Hintergrund automatisch verknüpft werden. Außerdem ging es darum, die jeweils aktuellen Konditionen aus SAP abzurufen und nach der Bearbeitung und Freigabe wieder in SAP zurückzuschreiben.

Quelle: Saint-Gobain Weber AG



Im LiquidOffice Modul FormDesigner können Formulare in einem weitgehend freien Layout elektronisch umgesetzt werden.

Abbildung: Electric Paper Informationssysteme

„Bei der Recherche nach geeigneten Lösungen sind wir sehr schnell auf Electric Paper Informationssysteme aufmerksam geworden. Der Anbieter verfügt über ein tiefgehendes Know-how mit elektronischen Formularen und der Umsetzung von automatisierten Workflows. Unsere Anforderungen an eine Lösung wurden alle erfüllt. Insbesondere die große Flexibilität beim Design von Formularen, bei programmtechnischen Abfragen und bei der Steuerung von Prozessen hat uns überzeugt“, nennt Stephan Assmus die Gründe für die Entscheidung zugunsten von Electric Paper Informationssysteme und der Automatisierungsplattform LiquidOffice.

## PLATTFORM ZUR AUTOMATISIERUNG VON FORMULAR-ABLÄUFEN

Die Software LiquidOffice umfasst eine intelligente Plattform zur Automatisierung von Formularabläufen. Mit Hilfe eines Designtools können eigene Formulare in einem weitgehend freien Layout elektronisch umgesetzt werden. Dabei werden die Inhalte vorhandener Formulare aus PDF-, Word- und Excel-Formularen oder aus eingescannten Papierdokumenten übernommen.

Über ein integriertes Formularmanagement lassen sich sowohl papierbasierte als auch elektronische Vorgänge miteinander verbinden. Ein hinterlegtes Regelwerk sorgt für die automatisierte Bearbeitung aller Vorgänge. Über sogenannte Konnektoren werden relationale Datenbanken, XML-Daten sowie Backoffice-Anwendungen wie ECM, CRM oder ERP integriert.

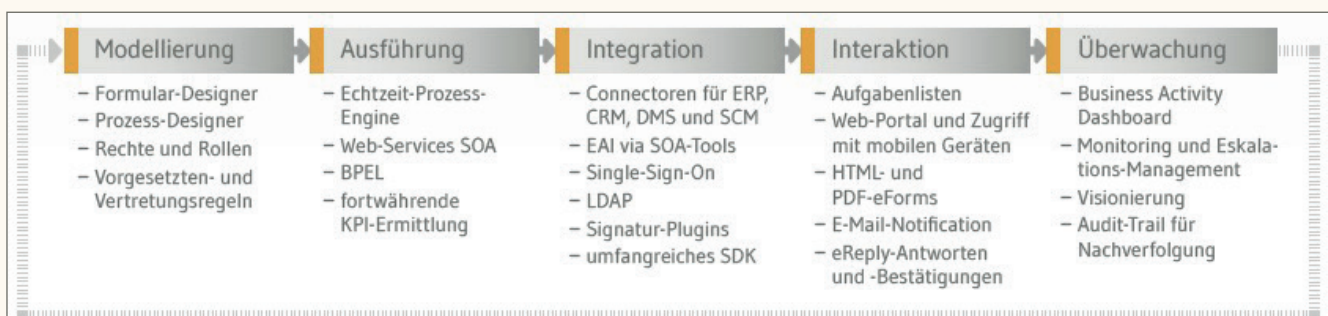
Die Web-basierten elektronischen Formulare (HTML5 Web-forms) können von beliebigen Endgeräten und jedem Browser sowohl vom Außendienst als auch vom Vertriebsinnendienst abgerufen werden. Für die Automatisierung der bislang manuellen Prozesse wird die Arbeitsorganisation des Unternehmens mit allen Hierarchien, Zuständigkeiten und Prozessschritten als Workflow in einem Formularserver abgebildet.

„Für uns war es wichtig, dass wir den elektronischen Workflow per Active Directory an unsere Office-Infrastruktur anbinden konnten. Der Mitarbeiter im Außendienst erhält einen passwortgeschützten Link und kann darüber direkt auf seine Daten zugreifen. Das vereinfacht das Handling“, erläutert Stephan Assmus.

## MIGRATION IN EINEN ELEKTRONISCHEN WORKFLOW

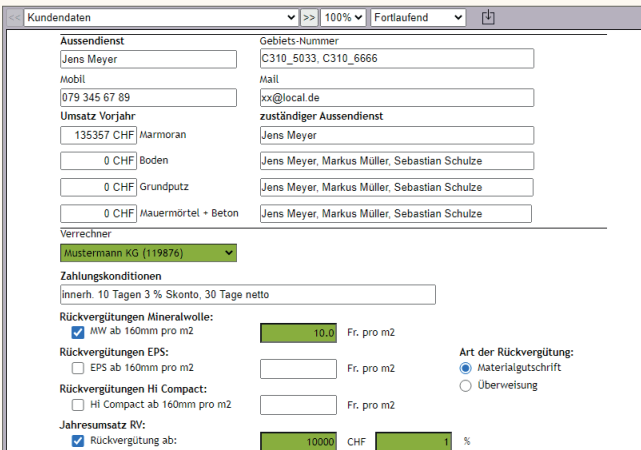
Das ursprüngliche Excel-Formular für Preiskonditionen war mit 500 unterschiedlichen Artikeln und Unterstrukturen sehr komplex. Bei der Migration in ein elektronisches Formular zeigten sich deshalb etliche Herausforderungen, berichtet Stephan Assmus: „Allein durch den großen Datenumfang war zunächst unklar, ob sich dadurch Performanceprobleme ergeben werden. Wir hatten überlegt, das Formular auf vier Teilbereiche aufzuspalten. Das hätte allerdings zu Nachteilen beim Handling geführt. Electric Paper ist es aber gelungen, das Formular so zu optimieren, dass die Daten schnell geladen und flüssig bearbeitet werden können.“

Bei der Bearbeitung des Formulars wird der Mitarbeiter durch Pflichtfelder und Ausfüllbedingungen geführt. Der Vorgesetzte des Außendienstlers ist ebenfalls in den automatisierten Workflow eingebunden.



Die Software LiquidOffice ist eine intelligente Plattform zur Automatisierung von Formularabläufen.

Abbildung: Electric Paper Informationssysteme



Elektronisches Formular für Preiskonditionen: Die Außendienstmitarbeiter werden bei der Bearbeitung des elektronischen Formulars durch Pflichtfelder und Ausfüllbedingungen geführt.

Abbildung: Saint-Gobain Weber AG

Er erhält eine Nachricht, wenn der Mitarbeiter sein elektronisches Formular für die Preiskonditionen bearbeitet hat und kann direkt darauf zugreifen. Die Daten im Formular werden mit einem Ampelsystem automatisch grün, gelb oder rot markiert, so dass problematische Preiskonditionen sofort sichtbar werden.

Das Konditionsblatt aus Excel wurde im ersten Schritt durch Electric Paper Informationssysteme in ein elektronisches Formular und in automatisierte Workflows umgesetzt. „Wir haben ein sehr leistungsfähiges und mächtiges Tool eingeführt. In der Anfangsphase haben wir dafür die Unterstützung von Electric Paper gebraucht. Durch mehrere Trainings und regelmäßigen Coachings bei uns im Haus sind wir inzwischen in die Lage, Formulare und Prozesse eingeständig umzusetzen und zu administrieren. Dabei können wir jederzeit auf die Hilfe der Spezialisten bei Electric Paper zurückgreifen“, so Stephan Assmus.

### DER BEARBEITUNGSAUFWAND HAT SICH UM 30 PROZENT VERRINGERT

Durch das elektronische Formular und den automatisierten Workflow hat Saint-Gobain Weber die Arbeit des Vertriebs deutlich effizienter gemacht. „Der Bearbeitungsaufwand hat sich um mindestens 30 Prozent verringert“, fasst Stephan Assmus die Vorteile zusammen.



„Der Bearbeitungsaufwand hat sich um mindestens 30 Prozent verringert“, fasst Stephan Assmus, im Controlling der Saint-Gobain Weber AG, die Vorteile zusammen. So konnten Fehlerquellen beseitigt und eine wesentlich größere Transparenz erreicht werden.“

Stephan Assmus, im Controlling der Saint-Gobain Weber AG

Abbildung: Saint-Gobain Weber AG

Er nennt den Zeitgewinn im Vergleich zu Excel beim Ausfüllen des Formulars. Die aktuellen Konditionen aus SAP sind sofort verfügbar und Änderungen können direkt zurückgeschrieben werden, ohne nochmals den Innendienst zu kontaktieren.

Durch eine eigene Intelligenz des elektronischen Formulars und durch automatisierte Prüfroutinen konnten zahlreiche Fehlerquellen aus der manuellen Excel-Bearbeitung beseitigt werden. Auch die bisher manuelle Erfassung der Konditionen in SAP entfällt, da die Daten direkt ins SAP-System importiert und abgelegt werden. Die Vorteile zeigen sich auch beim Anlegen von Konditionen für Neukunden, da alle verfügbaren Daten zum Kunden bereits vorausgefüllt werden und mit Hilfe von benutzerdefinierten Profilen Konditionen einfach kopiert werden können. Schließlich wird auch der Freigabeprozess der Jahresplanung vereinfacht, beschleunigt und der Bearbeitungsstatus ist jetzt jederzeit transparent.

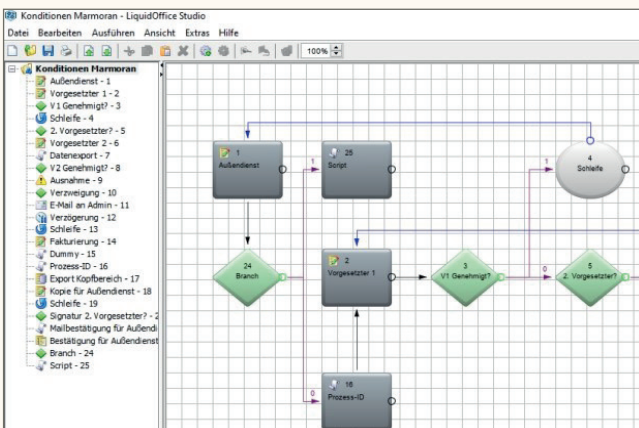
„Die Mitarbeiter im Außen- und im Innendienst haben durch die elektronischen Abläufe große Vorteile. Die Lösung wird deshalb sehr gut angenommen und die Akzeptanz ist nach anfänglichen Vorbehalten sehr positiv. Wir konnten unser geplantes Budget für das Projekt einhalten und die weiteren laufenden Kosten sind durch die Fortführung in Eigenregie eher gering. Wir sind sehr zufrieden damit, dass wir diese Lösung eingeführt haben“, bilanziert Stephan Assmus den Migrationsprozess.

Durch die LiquidOffice-Lösung zeigen sich auch bei den Kunden Vorteile. Mit dem integrierten Formulardesign sind die Kundenunterlagen übersichtlicher und visuell attraktiver geworden. Außerdem können die Rückvergütungen für Kunden, die ab einem bestimmten Umsatz fällig werden oder Skontoabrechnungen, jetzt besser berücksichtigt und automatisch in den Kundenunterlagen dargestellt werden.

## WEITERE ANWENDUNGEN FÜR AUTOMATISIERTE FORMULARABLÄUFE

Saint-Gobain Weber hat nach dem Erstprojekt für den Außendienst inzwischen weitere Formulare jeweils zweisprachig in automatisierte Abläufe umgesetzt. Dazu gehören u.a. das Anlegen neuer Materialien in SAP, Anträge für Rückerstattungen sowie Ausschreibungen für das technische Büro.

Als Beispiel nennt Stephan Assmus den Prozess für eine Artikelneuanlage, weil hier der Produktmanager, die Materialstammverwalter, die Forschung & Entwicklung, die Produktion, das Controlling, das Marketing und schließlich wieder das Produktmanagement zur Freigabe eng zusammenarbeiten müssen. Mit dem automatisierten Formularablauf wird der Prozess jetzt sehr effizient umgesetzt. Durch die Vorgabe von Pflichtfeldern können keine wichtigen Angaben vergessen werden. Außerdem ist jederzeit transparent, wo der Prozess gerade steht.



LiquidOffice Studio: Für die Automatisierung der bislang manuellen Prozesse wird die Arbeitsorganisation des Unternehmens mit allen Hierarchien, Zuständigkeiten und Prozessschritten als Workflow im Formularserver abgebildet.

Abbildung: Electric Paper Informationssysteme

Die neuen Formulare wurden bei Saint-Gobain Weber inzwischen überwiegend in Eigenregie umgesetzt. Dabei betont Stephan Assmus die sehr effektive Zusammenarbeit mit Electric Paper Informationssysteme: „Wir haben immer die gleichen Ansprechpartner, die unser Unternehmen deshalb bereits sehr gut kennen. Immer wenn wir Hilfe gebraucht haben, konnten wir die Probleme zusammen sehr schnell lösen.“

## ÜBER SAINT-GOBAIN WEBER

Saint-Gobain Weber ist ein weltweit führender Hersteller von Baustoffen für die Bereiche Fassade und Wand, Wärmedämmung, Bodensysteme, Beton und Mauermörtel sowie Produkte für den Plattenlegerbereich. Die Saint-Gobain Weber AG beschäftigt in der Schweiz rund 300 Mitarbeitende. Weber gehört zu Saint-Gobain, dem französischen Weltkonzern mit über 170.000 Beschäftigten in 67 Ländern. Die Gruppe bietet Lösungen für komfortable, energieeffiziente und lebenswerte Gebäude in Industrie, Luftfahrt, Gesundheitswesen und dem Energiesektor.

### Fast Facts: LiquidOffice verbessert Vertriebsprozesse bei der Saint-Gobain Weber AG

- ✓ elektronische Formulare ersetzen vorher manuell bearbeitete, mehrsprachige Formulare
- ✓ Formularserver automatisiert komplexe Workflows im Vertriebsprozess
- ✓ weitere Workflows in automatisierte Abläufe umgesetzt
- ✓ weniger Aufwand, weniger Fehler, mehr Transparenz

SIE WOLLEN  
MEHR INFOS?  
KONTAKTIEREN  
SIE UNS ...



**Electric Paper Informationssysteme GmbH**  
 Konrad-Zuse-Allee 15 | 21337 Lüneburg | Germany  
 Tel. +49 4131 969 16 0 | Fax +49 4131 969 16 60  
[www.electricpaper.de](http://www.electricpaper.de)

**Electric Paper Schweiz GmbH**  
 Sagenriet 1 | 8853 Lachen | Schweiz  
 Tel. +41 55 410 70 75 | Fax +41 55 410 70 77  
[www.electricpaper.ch](http://www.electricpaper.ch)