

[OTIS Deutschland]



Weltgrößter Hersteller von Aufzügen, Fahrtreppen und Fahrsteigen optimiert den ERP-Druckoutput an seinen deutschen Standorten mit einer Lösung der Beta Systems Group.

OTIS bewegt Dokumente ebenso gut wie Personen

Das Unternehmen

OTIS ist der weltgrößte Hersteller von Aufzügen, Fahrtreppen und Fahrsteigen. Das Unternehmen fertigt, installiert, modernisiert und wartet Aufzüge, Fahrtreppen und Fahrsteige. Für Architekten, Ingenieure, Entwickler und Gebäudebesitzer ist OTIS in Sachen Personenbeförderung die Nummer Eins der Welt. Ob der Kunde ein anspruchsvolles Aufzugssystem für das höchste Gebäude der Welt benötigt oder nur einen einfachen Lift für ein zweigeschossiges Wohnhaus: OTIS ist bestrebt, die sichersten und zuverlässigsten Lösungen anzubieten.

Branche: Gebäudetechnik

Facts & Figures

Gründungsjahr:	1853
Konzernzentrale:	Farmington / USA
Mitarbeiter/innen:	62.000 Mitarbeiter, davon 53.000 außerhalb der USA
Umsatz:	10,3 Mrd. US \$ im Geschäftsjahr (2006), davon 80% außerhalb der USA
Anlagen in Betrieb:	Über 1,9 Millionen Aufzüge und mehr als 130.000 Fahrtreppen weltweit
Hauptproduktionsstätten:	Amerika, Europa, Asien
Entwicklungszentren:	China, Tschechien, Frankreich, Deutschland, Japan, Korea, Spanien, USA

Herausforderung

ASCII-Rohdaten aus der eingesetzten ERP-Lösung Baan konnte OTIS Deutschland nur technisch aufwändig in das gewünschte Layout bringen. Um die Kommunikation mit ihren Geschäftspartnern komfortabler und kundenfreundlicher zu gestalten, benötigte das Unternehmen ein Output-Management-System mit Baan-Integration.

Eingesetzte Produkte: DoXite / Lasersoft

Nutzen der eingesetzten Beta Systems Lösung

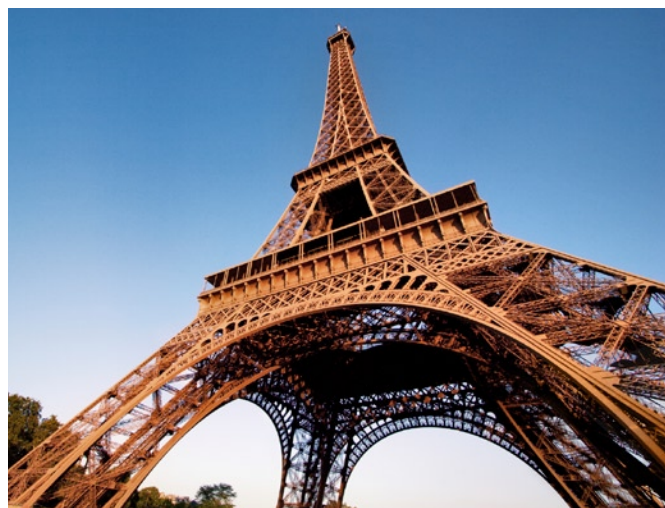
Mit der Output-Management-Lösung von Beta Systems lassen sich sämtliche Kundendokumente aus Baan heraus zielgruppengerecht gestalten und personalisiert verteilen. Perspektivisch sind Design und Ausgabe von Dokumenten auch aus anderen Unternehmensanwendungen heraus möglich.

Wettbewerbsvorteil

Der ganzheitliche Ansatz einer integrierten Output-Lösung für E-Mail, Print und Archivierung ermöglicht OTIS Deutschland ein maximales Ausschöpfen von Kostensenkungs-Potenzialen. Durch die sehr einfache Erstellung und Bearbeitung von Dokumentvorlagen kann das Unternehmen seine Kundenkommunikation weiter verbessern und damit seine Wettbewerbsposition stärken.

Wer immer auf der Welt sich in einem beliebigen Gebäude das Treppensteigen ersparen will, bedient sich mit großer Wahrscheinlichkeit eines Gefährts von OTIS. Der weltgrößte Hersteller von Aufzügen, Fahrtreppen und Fahrsteigen verkauft seine Produkte in über 200 Ländern und Regionen weltweit. Ein Unternehmen dieser Größenordnung pflegt folglich eine enorme Zahl an Kunden- und Lieferantenbeziehungen. In Deutschland optimiert die OTIS GmbH & Co. OHG die Kommunikation mit ihren Geschäftspartnern schon seit mehreren Jahren mit einem Output-Management-System von Detec, einem Unternehmen der Beta Systems Group. Die Lösung Lasersoft bereitet den Roh-Output aus dem ERP-System Baan auf und verteilt ihn an verschiedene Kanäle. Aus den guten Erfahrungen mit der Software heraus entschied sich OTIS Ende 2010 für den Umstieg auf das Lasersoft-Nachfolgeprodukt DoXite. Damit kann das Unternehmen künftig insbesondere die Erstellung und Wartung von Dokumentvorlagen stark vereinfachen.

Ganzheitliche Output-Management-Systeme sind ein probates Mittel, um unterschiedliche Dokumente und Daten kostengünstig aufzubereiten, zu verarbeiten und zeitnah sowie standortunabhängig an den jeweiligen Empfänger weiterzuleiten. Automatisierte Mechanismen sorgen gleichzeitig für eine reibungslose Archivierung sowie die Einhaltung von Compliance-Regeln. Auch die OTIS GmbH & Co. OHG hat zeitgleich mit der Installation von Baan ein solches System von Detec eingeführt, um aus dem ERP heraus ein ansprechendes Output Management zu realisieren. Die Lösung war zu diesem Zeitpunkt eine der wenigen, die über eine funktionierende Anbindung zu Baan verfügte. Denn die ASCII-Rohdaten aus Baan ließen sich nur technisch aufwändig in das gewünschte Layout bringen. Die Output-Management-Lösung von Detec / Beta Systems bringt hier einen deutlichen Mehrwert. Zielgruppengerecht lassen sich damit Kundendokumente gestalten und personalisiert verteilen.



System steuert jegliche Art von beleghafter Kundenkommunikation aus Baan heraus

Carsten Heidebrecht, Director Information Systems und CIO bei OTIS Deutschland: «Wir verwenden das System für jede Art von beleggebundener Kundenkommunikation aus dem ERP heraus: Rechnungen, Zahlungsbelege, Mahnungen, Gutschriften und vieles mehr.» Rund 50 Dokumentarten mit unterschiedlichen Layouts hat man eingerichtet, welche die Zentrale mit Sitz in Berlin-Tegel sowie die deutschen Tochter- und Schwestergesellschaften nutzen. Die Kundendokumente werden von Berlin aus remote in allen 55 deutschen Niederlassungen und den Tochtergesellschaften ausgedruckt. Die IT-Abteilung von Carsten Heidebrecht erbringt als Shared Service Center zudem Dienstleistungen für die OTIS-Schwestergesellschaften in UK, Tschechien, Kroatien, Österreich und künftig Polen. Diese Länder haben neben ihrer Landessprache auch andere Dokumentformate und Templates. Auch hierfür kommt das Output-Management-System zum Einsatz, mit dem OTIS Dokumente international verteilt.

Den ERP-Output bereitet das System zunächst bezüglich Layout und Format für den jeweiligen Ausgabekanal auf. Dies kann ein herkömmlicher Druckvorgang sein, die Erzeugung eines PDFs oder eine E-Mail mit angehängtem PDF. Als synchroner Kanal wird für jedes der gewählten Ausgabeformate automatisch das Archiv angesteuert. So legt die Detec Lösung jeglichen Output in genau der Form im elektronischen Archivsystem ab, in welcher dieser den Kunden erreicht.

Innerhalb der Software-Lösung kann OTIS verschiedene Regeln für die Steuerung des Outputs konfigurieren. So werden bestimmten Rechnungen automatisch Belege beigefügt, zum Beispiel Arbeitsscheine, die gescannt und mit der PDF-Rechnung verknüpft werden. Weitere Beispiele: Mit einer gezielten Steuerung für Druckerschächte lassen sich Überweisungsträger separat ansteuern. Und bei Massenaussendungen, die OTIS durch einen externen Dienstleister vornimmt, sortiert das System die Briefe nach Gewicht und Größe bereits vor, um eine gezielte Versendung zu ermöglichen.

Komfortable Benutzerführung – Output-Dokumente so einfach wie in Word editieren

DoXite, das Nachfolgeprodukt von Lasersoft, ist die neue, umfassende Output-Management-Lösung von Detec. Sie bedeutet für das Unternehmen eine starke Vereinfachung bei allen Vorgängen des Designs und der Ausgabe von Dokumenten, sowohl aus Baan heraus wie perspektivisch auch aus weiteren Unternehmensanwendungen. DoXite kann aus den Daten vieler Anwendungen dynamisch gestaltete Dokumente für Druck und elektronische Medien produzieren. Außerdem kann es Daten konvertieren, etwa wenn XML für eine Kommunikationsschnittstelle benötigt wird, sowie komplexe Abläufe von Prozessen im Druck- und Dokumentenmanagement kontrolliert ausführen.

Bisher war es erforderlich, die Ausdrucke zunächst im PCL-Format zu erzeugen und dann in den jeweiligen Ausgabekanal zu geben. So war allerdings das Handling der Dokumentvorlagen recht umständlich, da immer eine Konvertierung in das PCL-Format erforderlich war. Michael Böhle, Baan-Anwendungsentwickler und Projektleiter für Output-Management bei OTIS Deutschland: «DoXite minimiert mit seiner grafischen WYSIWYG-Oberfläche die Arbeiten für Erstellung und Wartung von Dokumentvorlagen. Unser Standardformat im Output ist PDF. Dies ist mit DoXite sauberer getrennt: Der gemeinsame Nenner für Design und Wartung der Templates ist PDF und von dort geht es in die verschiedenen Kanäle.»



«Wir verwenden das Output-Management-System von Beta Systems für jede Art von beleggebundener Kundenkommunikation aus Baan heraus: Rechnungen, Zahlungsbelege, Mahnungen, Gutschriften und vieles mehr.»

Hartmut Engler,
Vorsitzender
Geschäftsführung
OTIS Deutschland

Carsten Heidebrecht,
Director Information
Systems und CIO
OTIS Deutschland

Fachabteilungen können selbständig Templates erstellen und bearbeiten

Auf diese Weise können künftig nicht mehr nur IT-Mitarbeiter die Templates bearbeiten, sondern auch zum Beispiel die Kolleginnen und Kollegen aus Fachabteilungen wie der Finanzbuchhaltung. Sie sind mit DoXite in der Lage, ihre Kundendokumente wie in der Textverarbeitung selbständig individuell anzupassen. Dafür arbeiten sie mit der zentralen «Integrated Configuration Environment»-Komponente des Output-Management-Systems, die ihnen einen Gesamtüberblick über alle Projekte und sämtliche Konfigurationen bietet. Über diese grafische Benutzerschnittstelle hat der Anwender Zugang zu den Konfigurationsdaten und kann seine Administrationsarbeiten komfortabel durchführen.



Technische Grundlage für das vereinfachte Dokumentendesign und die komfortable Benutzerführung ist eine in der Struktur verbesserte Systemarchitektur mit objektorientiertem Ansatz. Der Anwender bearbeitet seine Dokumente nach logischen Regeln, wodurch sich der Wartungsaufwand insgesamt deutlich reduziert.

Wiederverwendbarkeit einzelner Module führt zu hohen Kosteneinsparungen

Der objektorientierte Ansatz der Software ermöglicht zudem eine Wiederverwendbarkeit einzelner Module. «Wir können zum Beispiel ein Formular oder einen Geschäftsbrief in verschiedene Bausteine aufteilen und bestimmen, dass das Logo in allen Briefen erscheint, die Fußzeile sich aber je nach Absender verändert», erklärt Michael Böhle.

OTIS Deutschland generiert aus dem ERP heraus rund 500.000 Dokumente pro Jahr. Mit dem Output-Management-System werden diese kundenfreundlich und zielgruppengerecht für die unterschiedlichsten Geschäftspartner des Unternehmens aufbereitet. DoXite bietet OTIS den Vorteil einer integrierten Lösung für E-Mail, Print und Archivierung. Alle drei Bereiche sind durch ein System abgedeckt und hängen eng miteinander zusammen. Dieser ganzheitliche Ansatz ermöglicht der OTIS Deutschland ein maximales Ausschöpfen von Kostensenkungs-Potenzialen. Denn zum einen sind die Beschaffungs- und Betriebskosten für die eingesetzten Produkte dadurch sehr niedrig und auf der anderen Seite sinken dank des E-Mail-Versandes gleichzeitig die Portokosten deutlich.

Kosten sparend im Dokumentenumfeld ist auch der Einsatz eines browserbasierten Dokumenten-Retrievals, denn erfahrungsgemäß muss nicht jedes Dokument für einen Geschäftsprozess zwingend ausgedruckt werden. Hinzu kommt gerade bei räumlich weiter verzweigten Verteilungsnetzen der Zeitvorteil bei der Bearbeitung von Dokumenten, der durch den Online-Zugriff entsteht. Die rein digitale Verteilung von Dokumenten erspart zudem die Notwendigkeit der papiergebundenen Verwaltung bzw. Archivierung erhaltener Unterlagen – auch ein entscheidender Faktor bei der Kostenkontrolle.

«Die Einführung von DoXite bedeutet eine starke Vereinfachung bei allen Vorgängen des Designs und der Ausgabe von Dokumenten. Mit seiner grafischen WYSIWYG-Oberfläche minimiert die Lösung die Arbeiten für Erstellung und Wartung von Dokumentvorlagen.»

Michael Böhle, Baan-Anwendungsentwickler für Baan und Projektleiter für Output Management bei OTIS Deutschland



Äußerst stabiles System

«Insgesamt läuft unser System von Detec sehr stabil und wir haben praktisch keine Probleme damit», freut sich Carsten Heidebrecht. Den Support hat man daher kaum in Anspruch nehmen müssen, «und wenn, dann war er stets sehr gut und schnell», so Heidebrecht.

DoXite enthält auch Module, die in ihrem Zusammenwirken einen flexiblen Prozessworkflow ermöglichen. Das Ergebnis ist ein Workflowtool zur Konvertierung und Formatierung von Daten. Diese Funktionalität will OTIS künftig auch weiter nutzen, um die Steuerung des Outputs nach vorgegebenen Regeln zu konfigurieren. Die Regeln legen dann fest, wie und wann ein Output-Dokument archiviert und wie es versendet werden soll. Auch dies läuft wiederum auf eine vereinfachte Wartung hinaus, denn diese Workflows lassen sich über die grafische WYSIWYG-Oberfläche von DoXite steuern. Carsten Heidebrecht: «Insgesamt bringt uns der Sprung von Laser-soft auf DoXite weniger einen Gewinn an Funktionalität, sondern wir freuen uns vor allem darüber, unser Output-Management damit nun wesentlich einfacher und effektiver steuern zu können.»

Die Lösung läuft standardmäßig auf Windows, Linux oder Unix. OTIS nutzt die Windows-Variante, denn auf dieser Plattform basiert auch die Baan-Anwendung im T-Systems-Rechenzentrum des Unternehmens. Gleichzeitig eröffnet die offene Plattformfähigkeit von DoXite der OTIS GmbH & Co. OHG mehr Freiheiten bei künftigen Infrastruktur-Entscheidungen – ein weiterer Vorteil des neuen Output-Management-Systems von Beta Systems!

Kennzahlen

- Druckoutput aus dem ERP-System jährlich:
ca. 500.000 Seiten
- Eingerichtete Dokumentarten: ca. 50
- angebundene Niederlassungen und
Tochtergesellschaften in Deutschland: ca. 55

«Insgesamt läuft die Beta Systems Lösung sehr stabil und wir haben praktisch keine Probleme damit. Den Support haben wir kaum in Anspruch nehmen müssen, und wenn, dann war er stets sehr gut und schnell.»

Carsten Heidebrecht,
Director Information Systems und
CIO bei OTIS Deutschland



DETEC Software GmbH

DETEC mit Sitz in Rüsselsheim ist als Software-Hersteller spezialisiert auf Produkte und Dienstleistungen rund um die Gestaltung, Produktion und Distribution professionell aufbereiteter Geschäftsdokumente wie Rechnungen, Bestellungen oder Warenbegleitpapiere in gedruckter oder digitaler Form. Mit der Document Composition Suite «DoXite» unterstützt DETEC gezielt die internen und externen Geschäftsprozesse von über 400 Kunden weltweit.

Für SAP-Anwender erweitert DETEC die SAP-Standardapplikationen vor allem beim Versand von E-Mail und Fax und ermöglicht so eine zielgerichtete, individuelle Kundenkommunikation. Seit Januar 2009 ist die DETEC Software GmbH ein hundertprozentiges Tochterunternehmen der Beta Systems Software AG. Weitere Informationen zu DETEC und den Produkten sind unter www.detec.de zu finden.

www.detec.de

Bensheimer Straße 61 Tel. +49 - (0)61 42 - 35 75 - 0
65428 Rüsselsheim Fax +49 - (0)61 42 - 35 75 - 99

betasystems