

LUKIS® | Projektbericht



HAUK & SASKO
INGENIEURGESELLSCHAFT MBH



COSNADERM


| **Online-Produktdokumentation**

Effizientes Content Management der Produktdokumentation mit Online-Zugriff der Kunden

| Der Kunde

Die Cosnaderm Chemische Rohstoffe GmbH in Ladenburg liefert Rohstoffe für Kosmetik und Pharmazie. Für den Handel mit diesen aus gesundheitlicher und umweltpolitischer Sicht sensiblen Produkten muss das mittelständische Unternehmen seinen Kunden und staatlichen Behörden ausführliche Dokumentationen für die einzelnen Produktartikel und Rezepturen anbieten. Über Änderungen in den Produktinformationen müssen alle betroffenen Kunden informiert werden. Diese Dokumentation will Cosnaderm mit möglichst geringem Aufwand erstellen und zugleich dem Kunden bequem verfügbar machen.

| Anforderungen und Zielsetzung bei der Einführung von UKIS

Gesetzliche Anforderungen verpflichten Cosnaderm, fortlaufend aktualisierte Informationen über die Produkte ihres Lieferprogramms und deren Inhaltsstoffe vorzuhalten und ihren Kunden sowie den zuständigen Behörden zur Verfügung zu stellen. Mit sehr hohem Aufwand mussten für alle Artikel des Liefersortiments, die Produktdokumentation, die technische Produktspezifikation, die EU-Sicherheitsdatenblätter sowie diverse Dokumente über Analysen und Rezepturen als auch für Transport und Lagerung erstellt, archiviert und gepflegt werden. Bei Änderungen der Produktinformationen sind alle Käufer eines Artikels der vergangenen zwei Jahre zu recherchieren und über die Änderungen zu benachrichtigen.

Ursprünglich lagen nur 20 % aller Dokumente in elektronischer Form bei Cosnaderm vor, während 80 % in Papierform von den Herstellern und Lieferanten zur Verfügung gestellt wurden. Zudem ließ die vorhandene Software keine übergreifende Suche nach Dokumenten zu und konnte die Produktinformationen nicht automatisch mit den richtigen Anlagen zusammenstellen. Die redundante Datenhaltung mit entsprechendem Aufwand für die Aktualisierung gehörte ebenso zu den täglichen Aufgaben, wie das manuelle Zusammenstellen von Papierdokumenten zu einer Produktdokumentation, um sie für den Versand fertig zu machen.

Die erforderliche Mehrsprachigkeit der Dokumentation in Englisch, Französisch, Niederländisch, Spanisch, Italienisch und Deutsch für einen internationalen Kundenstamm potenzierte noch den Aufwand. Die Bereitstellung einer stets aktualisierten Produktdokumentation war daher mit einem enormen Zeitaufwand sowie sehr hohen Kopier- und Portokosten verbunden. Um die Wettbewerbsfähigkeit zu steigern, die Kundenzufriedenheit durch eine weitere Dienstleistung zu erhöhen, mehr Rechtssicherheit zu erlangen und das eigene Image zu verbessern, will Cosnaderm seinen Kunden den Online-Zugriff auf die Produktdokumentation ermöglichen und zugleich den eigenen Aktualisierungsaufwand deutlich reduzieren.

| Effizientes Dokumentenhandling und kundenspezifische Produktdokumentation mit UKIS

Mit der Einführung des web-basierten Knowledge-Providers UKIS stellte Cosnaderm die gesamte Produktdokumentation auf eine elektronische Archivierung um und machte sie auf einem File-Server zentral verfügbar. Produktspezifische Daten wie Artikelnummer oder Preis können entweder im

Fremdsystem, wie z.B. das Warenwirtschaftssystem von SQL-Business von der Nissen & Velten Software GmbH, gehalten und gepflegt werden, oder aber in der UKIS ProDOC Datenbank.

Darüber hinaus kann der Mitarbeiter manuell über ein Interface weitere Informationen in die UKIS ProDOC Datenbank einfließen, Dokumente erstellen, in UKIS einpflegen, freigeben und editieren.

Die UKIS ProDOC Datenbank verwaltet die Dokumentationen, dazugehörige Attribute und Produktinformationen. Die späterpublizierte Gesamtdokumentation wird vom Mitarbeiter lediglich einmal für jede Produktgruppe als Masterdokument mit Platzhaltern erstellt.

Anschließend werden diese Platzhalter je nach Kundenbestellung mit den Live-Daten und aktuellen Texten (Inhaltsstoffe, EU-Richtlinien etc.), Preisen und Artikelnummern automatisch gefüllt.

Alle Funktionen im Überblick:

Standardfunktionen:

- Internet-basiertes Wissens-Portal mit integrierter Suchmaschine
- Vollständige Integrierung von ProDOC in die vorhandene Infrastruktur
- Automatische Konvertierung der Dokumente für das Internet
- Automatische Benachrichtigung

Spezialfunktionen:

- Einmalige Erstellung einer Masterdokumentation
- Zusammenführung von Dokumentenbausteinen in einem Gesamtdokument
- Vermeidung redundanter Datenpflege
- Automatische Aktualisierung

Die UKIS ProDOC Datenbank wird jeweils kunden-spezifisch konfiguriert, da in der Praxis die unterschiedlichsten Fremdsysteme im Einsatz sind und jeweils unterschiedliche Informationen relevant sind. Die automatische Konvertierung der Produktdokumentation in ein web-fähiges Format (z.B. PDF oder HTML), die automatische Benachrichtigung von Kunden, die Veröffentlichung im Internet und die automatische Versionierung von Dokumenten wird ebenfalls durch die UKIS ProDOC Datenbank gesteuert.

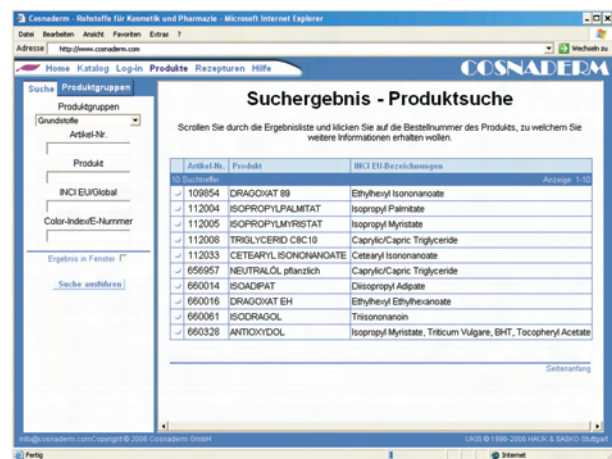
Die UKIS Synchronisations-Engine sorgen dafür, dass die Produktdokumentationen stets mit den aktuellen Werten aus der UKIS ProDOC Datenbank automatisch abgeglichen werden und damit dem Kunden online zur Verfügung stehen.

Letztlich werden die Produktdokumentationen im gewünschten Web-Format (i.d.R. HTML- oder PDF-Format) im Internet dem Kunden oder im Intranet den Mitarbeitern von Cosnaderm zur Verfügung gestellt. UKIS prüft hier sowohl bei internen als auch externen Zugriffen die Benutzerberechtigung, ermöglicht eine Online-Recherche im Internet und einen Download von Dokumenten. Dieser Systemaufbau ist in der Lage in Richtung E-Commerce ausgebaut zu werden, sodass über UKIS nicht nur Produktinformationen und -dokumentationen zur Verfügung gestellt werden, sondern auch Kundenbestellungen aufgenommen und weiter verarbeitet werden können.

Mit Hilfe von UKIS werden z.B. die Produktinformationen autorisierten Kunden online zum Download verfügbar gemacht.

Die Produktdokumentation kann systematisch von Papier auf elektronische Form umgestellt werden, indem die Papierdokumente in UKIS eingescannt und mit OCR (Texterkennung) behandelt werden. Durch das bequeme Ein- und Auschecken zum direkten Bearbeiten der Dokumente in UKIS mit den vertrauten Anwendungsprogrammen reduzieren sich die Handlingskosten weiter.

Neuen Dokumenten weist der Anwender die erforderlichen Attribute für eine korrekte Dokumentation über Eingabemasken zu und die bequeme Navigation und Attributverwaltung wird durch eine Oracle-Datenbank gestützt. Die ausgefeilte Suchmaske ermöglicht ein schnelles Auffinden von Produktinformationen sowie von Dokumenten der unterschiedlichsten Dateiformate.

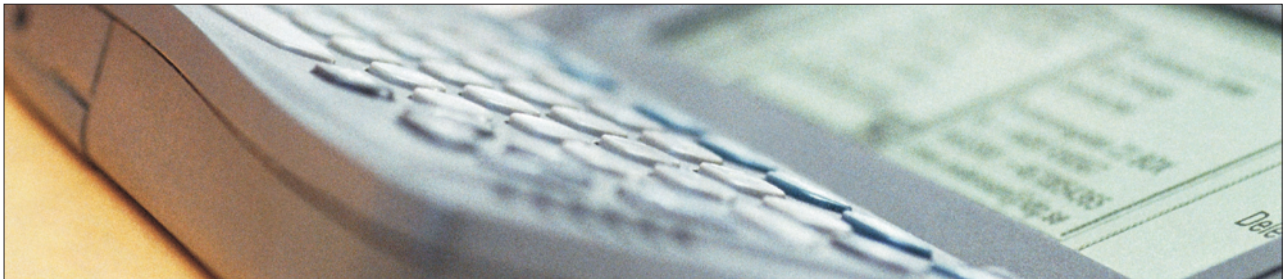


Suchergebnis einer Produktsuche

Die OCR-Behandlung beim Einscannen von Papierdokumenten stellt sicher, dass auch diese Dateien bei einer Suchabfrage erfasst werden. Neben diesen besitzt UKIS noch weitaus mehr Funktionalitäten, mit deren Hilfe die Produktdokumentation bei Cosnaderm vereinfacht und modernisiert wurde. Hierzu gehören vor allem die im Folgenden vorgestellten Module:

| Vollständige Integrierung von ProDOC in die vorhandene Infrastruktur

UKIS passt sich der vorhandenen DV-Struktur des Unternehmens an, ganz gleich, ob es sich um eine Datenbank, SAP oder ein Warenwirtschaftssystem handelt



| Zusammenführung von Dokumentenbausteinen in einem Gesamtdokument

Durch die UKIS-Funktionalität "XML-Scripting" werden die produktspezifischen, erforderlichen Text- und Bildbausteine in einer logischen Reihenfolge aufgebaut. Dabei holt sich UKIS die aktuellen Produktinformationen aus der ProDOC-Datenbank bzw. aus dem angebundene Warenwirtschaftssystem, in dem die Produktdaten zentral gepflegt werden. Damit können nun auch einzelne Dokumentationen, Richtlinien, etc. zu einem Gesamtdokument zusammengefügt werden.

| Vermeidung redundanter Datenpflege

Änderungen in einzelnen Bausteinen oder bei den Produktdaten müssen nur ein einziges mal vorgenommen werden, unabhängig davon, in wie vielen Produktdokumentationen diese Informationen vorkommen.

| Automatische Konvertierung der Dokumente für das Internet

UKIS konvertiert die Produktdokumentationen automatisch in ein web-gerechtes Format, so dass sie als PDF-Dokumente unveränderbar zur Verfügung stehen. Über die Eingabe von Produktnamen, Artikelnummer oder Suchbegriffen bekommt der autorisierte Kunde alle Produktinformationen online und kann sich die aktuellen Dokumente als PDF-Datei zu jeder Zeit direkt herunterladen. Damit reduzieren sich der Kopieraufwand und die Portokosten deutlich.

Durch die Übernahme der Benutzerrechteverwaltung des Warenwirtschaftssystems stellt UKIS sicher, dass jeder Kunde nur auf die für ihn relevanten und autorisierten Inhalte zugreifen kann.

| Automatische Benachrichtigung

Durch die Ankopplung von UKIS ProDOC an das Warenwirtschaftssystem wird ermittelt, welche Kunden welche Produkte gekauft haben und von Änderungen in ihrer Dokumentation betroffen sind. Die entsprechenden Kunden werden mit einer E-Mail oder per Fax über die Änderung automatisch benachrichtigt.

| Automatische Aktualisierung

Neue Produkte, Preise und sonstige Informationen werden im Warenwirtschaftssystem angelegt oder geändert und durch die UKIS in allen Dokumenten, wie bspw. die Produktdokumentation automatisch übernommen. Ein automatischer Inhaltsabgleich aller betroffenen Dokumente garantiert den Zugriff auf die stets gültige Version und minimiert den Pflegeaufwand.

| Einmalige Erstellung einer Musterdokumentation

Reduzierter Aufwand durch die Erstellung eines Musterdokuments, das nur einmal für eine ganze Produktgruppe erstellt werden muss. Das Musterdokument wird im gewünschten Layout zur Wahrung der Corporate Identity zusammengestellt und enthält Platzhalter die anschließend je nach Kundenbestellung, mit den entsprechenden Daten aus dem Warenwirtschaftssystem gefüllt werden.

Für Produkte aus der gleichen Gruppe werden die relevanten Inhalte wie bspw. Artikelnummer und Bezeichnung aus dem Warenwirtschaftssystem geholt und ebenfalls in die Platzhalter eingefügt. Das gilt auch für sprachabhängige Komponenten, wo die Platzhalter mit Texten der geforderten Sprachversion gefüllt werden.

| Viele wettbewerbsrelevante Vorteile mit UKIS

Erhöhte Kundenzufriedenheit, mehr Rechtssicherheit durch kundenspezifische und stets aktuelle Dokumentationen sowie deutlich reduzierte Handlingskosten für die Produktdokumentation verbindet man bei Cosnaderm mit dem Einsatz von UKIS. Die zentrale elektronische Archivierung, die Vermeidung redundanter Datenhaltung durch die Anbindung vorhandener Fremdsystemen sowie ein zeitsparendes Content Management mit UKIS ProDOC steigert die Produktivität des Unternehmens nachhaltig.

Da die Mitarbeiter die Dokumente und Produktdaten mit den bereits vertrauten Anwendungsprogrammen erstellen und bearbeiten können ist die Akzeptanz des web-basierten Systems hoch und der Schulungsaufwand im Unternehmen gering.

HAUK & SASKO
INGENIEURGESELLSCHAFT MBH

HAUK & SASKO verbindet High-Tech mit Tradition. 1950 als Ingenieurbüro für Elektrotechnik in Bochum gegründet, entstand 1981 in Stuttgart der Geschäftsbereich Informationstechnik. Seitdem entwickelt HAUK & SASKO Technologien, um Informationsbarrieren im Unternehmen zu überwinden. Dazu zählen z.B. Lösungen für das Wissens- und Dokumentenmanagement, für Intranet-Plattformen und für das Management von Brennstoffen.

Zu den Kunden gehören Großkonzerne und mittelständische Unternehmen in den Branchen Energie und Entsorgung, Chemie und Pharma, Lebensmittel und Handel sowie Fertigungsindustrie und Dienstleistung.



UKIS bietet Ihnen alle Vorteile eines ausgereiften Standardproduktes, das sich flexibel an Ihre Erfordernisse und die DV-Infrastruktur anpasst. Mit UKIS können Sie Dokumente und das darin enthaltene Wissen dem richtigen Anwender zur richtigen Zeit in der richtigen Form zur Verfügung stellen. So können Sie die Produktivität Ihrer Mitarbeiter erhöhen, Durchlauf- und Reaktionszeiten verkürzen und Geschäftsprozesse unterstützen.



| Interesse an mehr?

Dieser Projektreport gibt einen Einblick in die vielfältigen Möglichkeiten beim Einsatz von UKIS. Weitere Informationen finden Sie im Internet unter www.hauk-sasko.de. Oder rufen Sie uns an.

Ihr Ansprechpartner bei HAUK & SASKO:

Joachim Martens

Telefon: 07 11 / 7 25 89 - 0

Telefax: 07 11 / 7 25 89 - 50

E-Mail: vertrieb@hauk-sasko.de