



ECOLAB®

KUNDENPROFIL

BRANCHE Chemische Industrie

WEBSITE www.ecolab.com

NIEDERLASSUNGEN Ecolab-Europazentrale in Düsseldorf, Ecolab-Hauptsitz in Minnesota

MITARBEITER Rund 6.500 in Europa, mehr als 22.000 weltweit

UNTERNEHMEN Aktiengesellschaft, gegründet 1923

UMSATZ 4,5 Milliarden US-Dollar weltweit

DIE LÖSUNG IM ÜBERBLICK

Die Herausforderung

Der Faxserver war veraltet und nicht weltweit nutzbar

Die Lösung Captaris® RightFax® 9.0 mit RightFax Connector für SAP und den RightFax-Modulen für Microsoft Exchange und IBM Lotus Notes

Integration SAP, Microsoft Exchange, Lotus Notes, geplant: SMS-Integration

Das Ergebnis Der Ecolab-Unternehmensstandard konnte auch auf Faxserver angewandt werden. Die Umstellung vom alten Faxserver auf RightFax erfolgte bei voller Betriebsbereitschaft.

Ecolab Deutschland wechselt zu Captaris RightFax

Lösung von Captaris überzeugt durch weltweiten Kundendienst und Technologien, die auf neuestem Stand sind

Ecolab ist ein führender Anbieter von Lösungen und Services für die Bereiche Reinigung, Lebensmittelsicherheit und Hygiene. Kunden des Unternehmens sind Restaurants, Krankenhäuser und andere Unternehmenskunden auf der ganzen Welt.

Die Herausforderung

Die Ecolab Deutschland GmbH ist Teil des weltweit tätigen Unternehmens Ecolab. Wie in vielen anderen Firmen auch wurden bei Ecolab Deutschland Versand und Empfang von Geschäftsdokumenten über klassische Faxgeräte in den einzelnen Abteilungen abgewickelt. Um die Flut von Papierdokumenten besser bewältigen zu können, installierte das Unternehmen 1999 eine Faxserver-Lösung eines lokalen Anbieters. Diese bot jedoch nur eingeschränkte Funktionen und war Ende 2005 komplett veraltet. Ecolab Deutschland stand vor der Wahl, die vorhandene Lösung zu modernisieren, oder zu einem neuen Anbieter zu wechseln. „Es gehört zur Philosophie unserer Firmenleitung, bei Investitionen mit internationalen Anbietern zusammenzuarbeiten, um weltweiten Kundendienst sicherzustellen. Wir wurden beauftragt, auch im Bereich Fax diesen Ecolab-Unternehmensstandard umzusetzen“, erklärt Susanne Hackenberg, Systemadministratorin bei Ecolab Europe. Zunächst dokumentierte ihr Team alle Anforderungen, die für wirksame und reibungslose Veränderungen wichtig waren. Zu den wichtigen Punkten gehörte, dass Ecolab Europe gerade mitten in der Umstellung von einer veralteten Lotus Notes-Version auf Microsoft Exchange steckte. „Da wir die Migration nicht für alle Anwender gleichzeitig und an einem Tag abschließen konnten, war eine Lösung gefragt, die bis zum endgültigen Abschluss beide Programme unterstützen würde“, berichtet Hackenberg. Außerdem galt es zu beachten, dass viele Mitarbeiter ihre Bestellungen mit SAP erstellen und faxen. „Wir suchten eine Lösung, die mit allen bei uns eingesetzten Anwendungen kompatibel ist.“

Die Lösung

Der entscheidende Hinweis kam aus der Ecolab-Firmenzentrale in St. Paul in Minnesota. Hier hatte man jahrelang gute Erfahrungen mit RightFax gemacht, weshalb Ecolab Europe vorgeschlagen wurde, ebenfalls diese Lösung zu implementieren. Ecolab Deutschland installierte einen RightFax Connector für SAP und die RightFax-Module für Microsoft Exchange und Lotus Notes, um sicherzustellen, dass alle Mitarbeiter ihre Faxe über diese Anwendungen empfangen und versenden können. Überwiegend wird die Lösung für den

Versand von Bestellungen verwendet – die Mitarbeiter erstellen die Dokumente in SAP und versenden sie über RightFax. Der Faxserver bietet dabei verschiedene Versandoptionen an, wie zertifizierte E-Mails, verschlüsselte PDF-Dokumente, SMS und natürlich Faxe. „Schon bald soll eine SMS-Integration erfolgen, um unsere Support-Mitarbeiter im Außendienst noch besser zu unterstützen“, erklärt Hackenberg. „Dann werden wir ihnen zum Beispiel aktuelle Preise per SMS auf ihre Mobiltelefone schicken, und sie können je nach Bedarf auch selbst Informationen versenden.“ Eingehende Faxe werden an die „Posteingänge“ der einzelnen Abteilungen weitergeleitet, wo sie von einem Mitarbeiter an die E-Mail-Adressen der zuständigen Kollegen verteilt werden. In der Forschungs- und Entwicklungsabteilung gehen über das System auch Unterlagen für chemische Studien ein.

Laut Hackenberg ist eines klar: International tätige Unternehmen brauchen internationale Partner, und deshalb ist die Kooperation mit Captaris für ecolab mehr als ideal. „RightFax ist weltweit präsent und unterstützt alle bei uns eingesetzten Anwendungen“, sagt Hackenberg. RightFax ist die weltweit führende Faxserver-Lösung für Unternehmen und erfüllt alle wichtigen Geschäftsanforderungen – Zuverlässigkeit, Skalierbarkeit und Effizienz. Bei der Implementierung von RightFax Anfang 2006 arbeitete ecolab Europe mit dem deutschen Anbieter egsSoft zusammen und war von dessen Kompetenz und Problemlösungsfähigkeit begeistert.

Bei der Implementierung mussten komplexe Integrations- und Programmieraufgaben für verschiedene Anwendungen bearbeitet werden. Dennoch konnte Hackenberg am Ende einen reibungslosen Systemwechsel vermelden. „Mit RightFax haben wir eine Lösung, die mit Connectoren und Zusatzmodulen angepasst werden kann“, erklärt sie. „Eine vergleichbare Flexibilität wird man bei anderen Faxservern wohl vergeblich suchen.“ Das Unternehmen plant eine Erweiterung seines RightFax-Systems mit Remote-Board-Servern an anderen ecolab-Standorten in Deutschland.

Die Ergebnisse

Laut Hackenberg bietet eine unternehmensweite Lösung für den Dokumentenversand einen wichtigen Vorteil: „Egal wo man sich gerade aufhält, das System ist überall gleich“. Auf Dienstreisen zu anderen ecolab-Standorten können sich Mitarbeiter darauf verlassen, dass sie

auf der ganzen Welt mit ihrer vertrauten Benutzeroberfläche arbeiten können. Da RightFax sich nahtlos in bestehende Anwendungen einfügt und von den Anwendern kaum wahrgenommen wird, können diese sich auf ihre Kernaufgaben konzentrieren, statt langwierige Software-Schulungen zu besuchen. „Bei der Migration von der alten Fax-Software zu RightFax haben die Anwender kaum etwas von der Veränderung bemerkt“, so Hackenberg. „An dem Abend, an dem wir RightFax in Betrieb genommen haben, fuhren wir den alten Server herunter und konfigurierten

„Eine unternehmensweite Lösung für den Dokumentenversand bietet einen wichtigen Vorteil: Egal wo man sich gerade aufhält, das System ist überall gleich.“

unser E-Mail-System mit derselben Syntax und mit denselben Adressen, Faxnummern und so weiter. Am nächsten Morgen kamen die Mitarbeiter wie gewohnt zur Arbeit. Sie konnten die Syntax und die Anhänge verwenden, mit denen sie seit Jahren gearbeitet haben.“

Hackenberg und ihr Team sehen in RightFax eine stabile, zuverlässige und einfach zu administrierende Lösung. Aufgrund der Vielzahl verfügbarer Connectoren und Module für RightFax konnte sich ecolab Deutschland eine maßgeschneiderte Lösung zusammenstellen, die auch im Falle größerer Veränderungen sämtliche Geschäftsabläufe unterstützen wird. Die Flexibilität, die RightFax während der Migration von Lotus Notes zu Microsoft Exchange unter Beweis gestellt hat, ist für das Unternehmen von unschätzbarem Wert. Dank des SAP Connectors konnte die Effizienz von Kommunikationsvorgängen gesteigert werden. Die Mitarbeiter arbeiten jetzt besser zusammen als zuvor. Zahlreiche Unternehmen profitieren durch die SAP-Integration von geringeren Kosten und verbesserter Performance – die Bearbeitung von Dokumenten wird beschleunigt, Zulieferer und Kunden werden schneller mit Informationen versorgt.

Weitere Informationen

Captaris, Inc. ist ein führender Hersteller von Softwareprodukten, mit denen Geschäftsprozesse automatisiert, Dokumente per Computer verwaltet und Informationen rasch bereitgestellt werden können. Unsere Produktsuite, bestehend aus Captaris RightFax, Captaris Workflow und Captaris Alchemy Document Management, wird über ein weltweites Technologiepartnernetz vertrieben. Zu unseren Kunden zählen Finanzdienstleister, Behörden, Unternehmen aus dem Gesundheitswesen und vielen anderen Branchen. Sämtliche unter dem Fortune 100-Index gelisteten und viele Global 2000-Unternehmen verwenden unsere Produkte. Der Hauptsitz von Captaris befindet sich in Bellevue, Washington. Das Unternehmen wurde 1982 gegründet und wird an der Nasdaq unter dem Kürzel CAPA gehandelt. Weitere Informationen finden Sie unter www.Captaris.com.

egsSoft ist ein Vertriebspartner von Captaris mit Sitz in Düsseldorf. Weitere Informationen finden Sie unter www.egsSoft.de.

©2006 Alle Rechte vorbehalten. Kein Teil dieser Publikation darf ohne schriftliche Genehmigung durch Captaris unabhängig von der Vorgehensweise und der angewandten Technik reproduziert, verbreitet, übertragen, in Archiven gespeichert oder übersetzt werden. Folgende Namensbezeichnungen sind eingetragene Markenzeichen von Captaris: Captaris, Alchemy, RightFax, Captaris Document Management, Captaris Interchange und Captaris Workflow. Andere Namen von Unternehmen, Marken und Produkten sind Eigentum und/oder Warenzeichen der jeweiligen Markeninhaber.