

Plattformstrategie: Linde setzt bei ECM auf OpenText

Branche

Industrie

Kunde



Herausforderungen

Millionenfaches Dokumentenaufkommen, sowohl von SAP- als auch Nicht-SAP-Dokumenten

Dezentrale Strukturen, internationale Präsenz und Wachstum auch durch Akquisitionen erhöhen Komplexität in der IT

Weltweit gültige Prozessstandards sind nur mit Plattformstrategie für ECM möglich

Lösungen

OpenText Enterprise Library

OpenText DocuLink for SAP® Solutions

OpenText Document Access for SAP® Solutions

Geschäftsvorteile

Zeitersparnis, Produktivitätsgewinn und höhere Prozessqualität durch sofortige Verfügbarkeit sämtlicher Informationen inklusive Dokumente

Plattformansatz für ECM minimiert Entwicklungs-, Administrations- und Supportaufwand für eine Vielzahl von Lösungen

Die Linde Group – ein weltweit führendes Gase- und Engineeringunternehmen

12,9 Mrd. Euro Umsatz (2010), 49.100 Mitarbeiter, Marktpräsenz in über 100 Ländern – die Linde Group ist ein weltweit führendes Gase- und Engineeringunternehmen. So nimmt unter anderem die Linde Gases Division im internationalen Gasemarkt eine weltweit führende Position ein. Das Unternehmen bietet eine breite Palette an Druck- und Flüssiggasen sowie Chemikalien für unterschiedlichste Industrien. Darüber hinaus baut das Unternehmen die Sparte Healthcare, das Geschäft mit medizinischen Gasen, konsequent aus und ist zudem in der Weiterentwicklung der umweltfreundlichen Wasserstoff-Technologie weltweit führend. Lindes Engineering Division ist mit der Fokussierung auf die zukunftssträchtigen Marktbereiche Olefin-Anlagen, Erdgas-Anlagen, Luftzerlegungs-Anlagen sowie Wasserstoff- und Synthesegas-Anlagen weltweit erfolgreich. Dokumente – von Angeboten über Korrespondenzen bis hin zu technischen Dokumentationen – spielen in den komplexen Produktions-, Vertriebs- und Logistikprozessen der Linde Group eine wesentliche Rolle. Deren Archivierung und Einbindung in die Prozesse über diverse Aktenlösungen erfolgt, wo immer es technisch heute schon möglich ist, mit den Lösungen von OpenText. Insgesamt sind über 100 Millionen Dokumente im zentralen OpenText-Repository, verteilt auf 50 logische Archive, abgelegt. Achtzehn SAP-Systeme sind zurzeit daran angeschlossen.

Eine zentrale Plattform reduziert Entwicklungs- und Betreuungszeiten

„Wir verfolgen in unserer unternehmensweiten IT-Strategie einen Plattformansatz, um maximale Synergieeffekte zu erzielen und dadurch den Entwicklungs- und Betreuungsaufwand der verschiedenen Anwendungen und Systeme so niedrig wie möglich zu halten“, betont Stephan Sachs, Manager of Application Security & Enterprise Content Management (ECM) / Archiving, und insbesondere für den Bereich Content Management verantwortlich. „Unser übergeordnetes Ziel lautet, mit nur zwei Plattformen – SAP für ERP und OpenText für ECM – praktisch alle Prozessszenarien abzubilden und alle Anwendungen zu implementieren.“ Die Hauptgründe für die strategische Entscheidung zugunsten von OpenText liegen in den durchweg positiven Erfahrungen seit Einführung der Archivlösung in der zweiten Hälfte der 1990er Jahre sowie in der engen Integration und Partnerschaft mit SAP. Denn die OpenText-Lösungen bewähren sich seit Jahren bei der Übernahme von Daten und Dokumenten aus den Systemen verschiedener Landesgesellschaften sowie zugekaufter Unternehmen wie zum Beispiel der 2006 akquirierten britischen Unternehmensgruppe BOC und als Basis für diverse Aktenlösungen in den verschiedensten Unternehmensteilen. „Schon heute nutzt Linde nicht nur in Deutschland, sondern auch in mehreren europäischen sowie nordamerikanischen Landesgesellschaften OpenText als zentrales Repository.“





Diesen Weg werden wir konsequent weitergehen, denn wir wissen, dass unsere strategische Entscheidung für OpenText sich in der Praxis bezahlt macht“, ergänzt Elmar Kirchhofer, ECM & Archiving Architect bei Linde.

Digitale Aktenlösungen senken Zeit- und Ressourcenaufwand

Das zentrale Archiv ist nur eine der beiden Hauptkomponenten der OpenText-Plattform bei der Linde Group. Hinzu kommen mehr als zehn Aktenlösungen, die sich in den verschiedensten Unternehmensbereichen im Einsatz befinden. So nutzen deutlich mehr als zehn Prozent der SAP-Anwender in Deutschland die seit 2000 hierzulande verwendete Kundenakte in Vertrieb, Backoffice und Kundenservice der Gases Division. Ob technische Unterlagen, Angebote, Aufträge, Rechnungen etc. – alles steht auf Knopfdruck zur Verfügung. Rückfragen zwischen den verschiedenen Abteilungen sind in der Regel nicht mehr nötig: Mitarbeiter von Linde beantworten Kundenanfragen sofort und kompetent, weil sie sämtliche Informationen ohne zeit- und ressourcenaufwändige Suche einsehen können. Kunden können über ein Portal auf für sie relevante Dokumente wie Rechnungen oder Lieferscheine direkt zugreifen, wodurch sich die Kundenanfragen erheblich reduzierten. Basis dieser Aktenlösung bilden neben der OpenText Enterprise Library als zentralem Repository die Lösungen DocuLink sowie Document Access for SAP® Solutions, die nahtlos mit SAP integriert sind. „DocuLink und Document Access zeigen ihre Stärken aber nicht nur im produktiven Einsatz, sondern auch bei der Entwicklung von neuen Aktenlösungen. So implementierten wir für unsere Kollegen in Nordamerika, die an einer ähnlichen Kundenakte wie hier in Deutschland interessiert waren, in nur wenigen Tagen eine erste Lösung, mit der sie dann sofort arbeiteten. Dieser Grad an Produktivität und Flexibilität ist im Bereich Unternehmenslösungen die absolute Ausnahme“, erklärt Elmar Kirchhofer.

Mehr als 10.000 Benutzer – und nur vier OpenText-Betreuer

Wegen der nahtlosen Integration mit SAP und der intuitiv gestalteten Benutzerführung ist der Betreuungsaufwand für die weltweit mittlerweile mehr als 10.000 Benutzer der OpenText-Plattform äußerst gering. „Das fängt schon bei der Schulung der Anwender an. So haben wir zum Beispiel bei unseren Kollegen von BOC nur eine Handvoll Key User in OpenText eingewiesen; diese haben dann das Training für die heute über 1.000 OpenText-Anwender in England übernommen. Dadurch konnten wir uns auf die Übernahme der vorhandenen BOC-Dokumente in Millionenhöhe in das zentrale Repository konzentrieren. Insgesamt leisten wir mit nur vier Personen in der IT die gesamte OpenText-Betreuung von der Entwicklung bis zu Supportanfragen. Schlanker geht es nicht“, sagt Elmar Kirchhofer. Doch OpenText kommt bei BOC nicht nur als zentrales Archiv zum Einsatz, sondern bewährt sich mit der Lösung Document Access bei der Verarbeitung der mehreren tausend täglich anfallenden Lieferscheine des britischen Unternehmens. Diese werden bei Auslieferung von Gasflaschen direkt im LKW gedruckt und in das OpenText-Repository eingespielt. Kann ein Lieferschein nicht eindeutig zugeordnet werden, wird er automatisch an Mitarbeiter des Unternehmens zur manuellen Nachbearbeitung weitergeleitet.

„Der Ansatz einer zentralen Plattform für eine Vielzahl von Lösungen zeigte auch hier seine Vorteile. Denn diese Lösung realisierten wir mit der vorhandenen OpenText-Infrastruktur ohne großen Entwicklungsaufwand“, so Elmar Kirchhofer.

Das große Ziel: Eine ECM-Plattform für weltweit ein gültiges SAP-Template

„Unsere bisherigen Erfahrungen mit OpenText im Zusammenspiel mit SAP belegen eindrucksvoll, dass wir mit nur zwei Lösungen – SAP für ERP und OpenText für ECM – den Großteil unserer Prozesslandschaft abbilden können“, ist sich Stephan Sachs sicher. „So soll es in vier bis fünf Jahren weltweit nur noch ein gültiges SAP Template geben, das sich aber aus mehreren Komponenten (z.B. ERP, CRM, SRM u.a.) zusammensetzen und darüber hinaus getrennte Systeme für mindestens drei Zeitzonen umfassen wird. Im Hinblick auf die archivbezogenen Anwendungen werden wir diese SAP Landschaft mit einer zentralen OpenText-Implementierung hier in Deutschland unterstützen. Effizienter geht es nicht.“ Doch neben höchster Produktivität bietet dieser Ansatz auch höchste Flexibilität. Denn mit der OpenText-Plattform lassen sich landes- oder abteilungsspezifische Ergänzungen zu den definierten Prozessvorlagen einfach und kostengünstig umsetzen, ohne Know-how für eine Vielzahl von unterschiedlichen Systemen und Anwendungen aufbauen zu müssen – weder auf Anwenderseite noch in der IT.

www.opentext.com

info.de@opentext.com +49-(0)89-4629-0