



Keine Fehler mehr durch Nutzung der Personalkapazität zur Kontrolle der eingelese-  
nen Faxe. Die Zeiteinsparung gegenüber der manuellen Erfassung liegt aktuell bei ca. 30 %.

## Aufwand in Effizienz umwandeln

**Fax-Service optimiert den Bestelleingang und erhöht die E-Business-Quote**

*Nach wie vor werden Bestel-  
lungen zu einem hohen Anteil per  
Fax übermittelt. Das beschleunigt  
den Bestellprozess selten. Mit  
dem Service „Fax2EDI“ lassen  
sich eingehende Bestellfaxe zu  
elektronisch verarbeitbaren Da-  
teien konvertieren. Gerade eine  
Bestellung von Standardware mit  
vielen Positionen eignet sich gut  
zur Faxerkennung. Eine Zeichen-  
erkennungssoftware sorgt für die  
Umwandlung in ein elektro-  
nisches Dokument. Die Herausfor-  
derung liegt in der richtigen Zu-  
ordnung der Texte und Ziffern.  
Wenn dies fehlerfrei gelingt, wo-  
bei einige Rahmenbedingungen  
zu beachten sind, dann lassen  
sich erhebliche Kosten sparen  
und die Bestellvorgänge deutlich  
beschleunigen.*

Seit vielen Jahren gehören Internet und E-Business zum Geschäftsalltag in Unternehmen. Die aktuelle Studie „E-Business im Mittelstand“, die jährlich von IBM Deutschland und dem Wirtschafts-  
magazin „impulse“ durchgeführt wird, kommt zu dem Ergebnis, dass das Web heute vor allen Dingen dazu dient, Geld einzusparen und Abläufe zu beschleunigen. 86 % der Unternehmen setzen danach auf E-Business, um ihre Wettbewerbschancen zu nutzen. Mehr als die Hälfte der Befragten erhoffen sich heute eine höhere Produktivität, gefolgt von sinkenden Organisationskosten und deutlich kürzeren Produktlieferzeiten. Die Ergebnisse der Studie zeigen, dass die Handelsunternehmen den professionellsten Umgang mit dem elektronischen Geschäftsmodell pflegen. Von der digitalen Vernetzung bis hin zur Gruppe der Online-Shop-Nutzer sind hier die größten Zuwächse zum letzten Jahr zu verzeichnen. Trotzdem gehen nach wie vor ca. 50 % der Bestellungen per Fax bei den Herstellern ein. Auch Außendienstbestellungen werden nach wie vor per Telefon und Fax übermittelt. Die Gründe dafür sind vielfältig, wie z.B. mangelnde IT-Infrastruktur, die Organisation der Einkaufsabteilung oder einfach nur ein gewisses Beharrungsvermögen und somit ein Festhalten an althergebrachten Verfahrensweisen. Der E-Business-Dienstleister nexMart hat sich darauf spezialisiert, Prozesse entlang der Supply Chain elektronisch abzubilden. Erklärtes Ziel des Unternehmens ist es,

möglichst alle elektronisch verarbeitbaren ein- und ausgehenden Nachrichtentypen eines Unternehmens, wie z.B. Bestellungen oder Lieferavise, zu unterstützen. Als eine zentrale Daten- und Prozessdreh-scheibe und um die Kommunikationsschnittstellen zwischen den Unternehmen zu optimieren hat das Unternehmen das Portal „nexMart.net“ entwickelt. Zusätzlich bietet es seit Anfang 2007 zusätzlich für die Hersteller und andere Kunden den Service „Fax2EDI“ an, mit dem eingehende Bestellfaxe zu elektronisch verarbeitbaren Dateien konvertiert werden. Das spart viel Erfassungsaufwand und die Fehlerquote beim Bestellvorgang wird minimiert. „Mit ‚Fax2EDI‘ kann die E-Business-Quote eines Unternehmens immens erhöht werden“, sagt *Andreas Vorig*, Geschäftsführer von nexMart in Stuttgart. „Innerhalb von zwei Jahren ist eine Steigerung auf bis zu 90 % möglich. Das heißt, dass Empfänger von Faxnachrichten den Return on Investment in kürzester Zeit erreichen und sie ein Investment mit garantierter Amortisierung tätigen.“ Laut der IBM/impulse-Studie rechnen sich Investitionen ins E-Business oft bereits im ersten (59 %) oder im zweiten Jahr (28 %). Der Vorteil bei der Fax-Übermittlung über nexMart ist, dass die bisherigen Schnittstellen der Hersteller ohne Veränderung weiter verwendet werden können. Vorteil für den Besteller ist, dass er trotz einer Faxbestellung individuelle Preise und Verfügbarkeiten übermittelt bekommt und auf Wunsch auch eine



Das Prinzip einfach, das Ergebnis effektiv – der Fax2EDI-Prozess sorgt für eine nahezu fehlerfreie digitale Bestelleinbuchung

elektronische Bestellbestätigung erhält. Außerdem sind die Bestellungen in seinem Bestellarchiv abrufbar.

### Von der Bestellung zur Kommissionierung in weniger als 30 Minuten

Ein Beispiel macht deutlich, welche Vorteile der Service Herstellern und Händlern bieten kann: Beim Spezialisten für Befestigungssysteme fischer gehen von den mehr als 100.000 Fachhandelsaufträgen pro Jahr ungefähr 70.000 per Fax ein. „Das bedeutet bei uns einen Arbeitsaufwand von 6.000 Stunden jährlich“, sagt *Michael Mader*, Prokurist und Leiter Administration und Controlling bei der fischer Deutschland Vertriebs GmbH. „Diese Zeit können unsere Mitarbeiter besser nutzen als mit dem Abtippen von Bestellfaxen. Zum Beispiel für die Kundenberatung am Telefon.“ Im Moment sparen die Mitarbeiter bei fischer ungefähr 30 % ihrer Zeit. Eine Bestellung mit „Fax2EDI“ ist schneller und zuverlässiger im Versandsystem als bei der manuellen Bearbeitung, kann früher bearbeitet und der Logistik übergeben werden. „Unser Ziel war es, dass ein Fax vom Eingang bei uns bis zur Kommissionierung eine Laufzeit von unter einer Stunde hat“, sagt *Michael Mader*. „Das haben wir erreicht. Die Bearbeitungszeit liegt konstant bei unter dreißig Minuten.“

Gerade eine Bestellung von Standardware mit vielen Positionen eignet sich hervorragend zur Faxerkennung. Der bei fischer eingehende Faxbeleg wird direkt an den Dienstleister nexMart weitergeleitet. Dort wird er über eine Zeichenerkennungssoftware in ein elektronisches Dokument konvertiert. Die

Herausforderung liegt hierbei in der richtigen Zuordnung der Texte und Ziffern. Denn das Programm muss sicher erkennen, ob eine Zahl zum Beispiel eine Standard-Artikelnummer, ein Datum, eine Mengenangabe, ein EAN-Code oder Ähnliches ist. Geprüft wird mit Unterstützung einer Datenbank. Diese und die Faxerkennungssoftware werden ständig aktualisiert. „Wir sind mit dem Verlauf des Projektes sehr zufrieden“, sagt *Michael Mader*. „Der technische Faxerkennungsprozess funktioniert reibungslos.“

Nachdem aus dem eingehenden Fax eine elektronische Datei gemacht wurde, wird diese direkt an fischer gesendet und automatisch in das SAP-System eingebucht. Hierzu wird der gleiche Übertragungsweg und -modus verwendet, der für die bereits bestehende Bestellübermittlung aus dem nexMart Portal eingerichtet wurde. Das bedeutet, dass bei nexMart nochmals geprüft wird, ob alle Bestelldaten komplett richtig sind. Diese Prüfung stellt einen besonderen Mehrwert dar und soll dem Lieferanten eine zu 100 % richtige Bestellung garantieren. Gibt es eine Bestellung, die nicht bearbeitet werden kann, so wird diese an den Lieferanten zur Prüfung und Bearbeitung delegiert. Das kann zum Beispiel bei Fehlern im Artikelstamm oder einer falschen Angabe der Mengeneinheit passieren. Dies alles geschieht innerhalb weniger Minuten. Auch eine kundenindividuelle Bearbeitung von eingehenden Faxen ist möglich. So kann festgelegt werden, was geschehen soll, wenn z.B. „Eilt“ auf einem Fax steht. „Jedes Unternehmen hat bei diesem Prozess Besonderheiten“,

sagt *Andreas Vorig*. „Wir haben sie bis jetzt alle gelöst.“ Jedes übermittelte Bestellfax wird dann noch abgespeichert und ist damit automatisch elektronisch archiviert. Damit kann der Hersteller auch später noch leicht auf den Originalauftrag zurückgreifen.

### Prozesse müssen standardisiert sein

Der Erfolg eines solchen Projektes hängt stark davon ab, wie sehr das Sortiment und die Prozesse beim Lieferanten bereits standardisiert sind. Nach dem Grundsatz „Verschwendung vermeiden“ arbeitet *fischer* kontinuierlich an der Optimierung interner Abläufe. „Wir haben gelernt, dass es nicht ein reines Faxerkennungsprojekt ist, sondern dass man parallel auch immer seine eigenen Prozesse genauer anschauen und hinterfragen muss“, resümiert *Michael Mader*. „Wenn die internen Rahmenbedingungen immer wieder angepasst werden, kann man hinterher umso effizienter arbeiten.“

Die heute zur Verfügung stehenden Technologien sind umfangreicher und komplexer geworden. Daher lassen sich laut Studie über die Hälfte der befragten mittelständischen Unternehmen von externen Dienstleistern beraten. „Uns ist wichtig, dass wir mit unseren Services und Leistungen eine Prozessoptimierung erzielen“, sagt *Andreas Vorig*. „Mit ‚FAX2EDI‘ bieten wir jetzt auch denjenigen Lieferanten ein wirkungsvolles Werkzeug zur schnellen Prozessverbesserung an, deren E-Business-Quoten in der Bestellübermittlung aus den unterschiedlichsten Gründen nur noch langsam steigen. Und das mit dem Vorteil und der Einfachheit einer einzigen Schnittstelle und eines einzigen technischen Ansprechpartners.“ **TH**

nexMart GmbH & Co. KG, Stuttgart,  
 Fax +49 711 997 83-400,  
 E-Mail: info@nexmart.net,  
 www.nexmart.net

