

((MKS Success Story – Printcom GmbH – Adrian Filipow – von Wolfgang Kühn))

Success Story: Printcom GmbH setzt auf MKS Goliath.NET

## **Workflow optimieren mit ERP-Software**

**Managed Print Services – das ist das Kerngeschäft der Printcom GmbH in Düsseldorf. Das Systemhaus mit 40 Mitarbeitern und europaweit tätig, optimiert die Workflow-Prozesse seiner Kunden. Seit Herbst 2021 verstärkt das Unternehmen die eigenen Prozesse mit der ERP-Software MKS Goliath.NET.**

An dem Kürzel MPS kommt kein Unternehmen vorbei, wenn Druck- und Dokumentenmanagement effizient organisiert und verwaltet werden soll. Gleichwohl: Für MPS, also Managed Print Services, bedarf es professioneller Unterstützung. Da setzen Workflow-Spezialisten wie Adrian Filipow und seine Mitarbeiter an. Der geschäftsführende Gesellschafter der Printcom GmbH in Düsseldorf verfolgt fortwährend das Ziel, seinen mittelständischen Kunden den Weg zum papierlosen Büro zu ebneten.

Gleichwohl ein schwieriger, mithin langwieriger Weg, wie der Printcom-Chef feststellt. Immerhin bewegt sich das Unternehmen seit 27 Jahren als Systemhaus im Kundenumfeld für Druck- und Scansysteme, unter anderem mit den Herstellern HP, Kyocera und Xerox, sowie im Dokumentenmanagement-Bereich mit Docuware. „Natürlich sprechen wir schon seit vielen Jahren vom papierlosen Büro. Aber wo stehen wir heute?“ Für Filipow noch längst nicht am Ziel. Denn: „Der Papierverbrauch hat kaum abgenommen, obwohl bei sehr vielen Arbeitsabläufe im Büroalltag darauf verzichtet werden kann“. An diesem Punkt setzt der Dienstleister Printcom an: „Wir optimieren die Arbeitsabläufe unserer Kunden so, dass sie mit den gleichen Ressourcen spürbar mehr Output erzielen und sorgen dafür, dass die Mitarbeiter durch Dokumentenmanagementsysteme von überflüssigen Routinearbeiten entlastet werden.“

## **ERP-Lösung ersetzt ineffektive Softwaretools**

Adrian Filipow hat aber nicht nur die Arbeitsprozesse seiner Kunden fest im Blick, sondern auch die Effizienz im eigenen Unternehmen, das bei Dienstleistungsumfang und Kundenanzahl kontinuierlich wächst: auch international. Deshalb wollte man 2018 das Branchentool ‚Evatic‘ durch eine ERP-Softwarelösung ablösen. „Die vorhandenen Softwaretools waren nicht mehr zeitgemäß, mit den umfangreichen Anforderungen überfordert.“ Die Wahl fiel auf einen mittelständischen ERP-Anbieter. Doch die Erwartungen wurden enttäuscht. „Um ehrlich zu sein, wir waren von A bis Z mit der ganzen Lösung unglücklich.“ Die „Rettung“ kam nach etwa drei Jahren durch ein befreundetes Unternehmen:

„Sequisoft GmbH in Dortmund, ein Hersteller von Flottenmanagementsystemen, hat uns die MKS Software Management AG in Friedrichhafen am Bodensee empfohlen“.

Im März 2021 nahm der Printcom-Chef Kontakt zu MKS Vorstand Michael Kempf auf. Nach ersten Informationen und einem Besuch bei MKS war klar, dass dies der richtige Partner ist. „Die arbeiten professionell, wissen worüber sie sprechen und was für uns relevant ist; angefangen bei der Beschaffung, über Produkte, ordentlichen Rechnungseingang bis hin zu Services und Vertragsmanagement.“ Um sicher zu gehen, haben er und Prokurist Thomas Bobola zuvor andere ERP-Softwarelösungen angesehen. Aber die sind durchs Pflichtenheft-Raster gefallen. Zudem punktete MKS beim Kriterium Kundenorientierung: „Da wird zugehört, auf Probleme oder Anregungen schnell und kompetent reagiert. Beispielsweise bei Fragen zur Integration von Serviceleistungen, zur effizienten Abwicklung bei Buchhaltung und Bezahlprogrammen, bei den Datev-Funktionalitäten und angrenzenden Softwaretools wie Windata.“

### **MKS: „kompetenter und praxisorientierter Partner“**

Zwischen der Entscheidung für Goliath.NET im Frühjahr 2021 und der Einführung der ERP-Lösung vergingen gerade mal sechs Monate. In dieser Zeit arbeiteten die Printcom Manager eng mit MKS-Vorstandsvorsitzendem Kempf, Technik-Geschäftsführer Stefan Marschall und Projektleiter Andreas Schmid zusammen. „Es zeigte sich“, so Filipow, „dass wir es mit einem kompetenten und praxisorientierten Partner zu tun haben, der auch auf alle Belange eingeht und mit uns gemeinsam nach Lösungen sucht“.

Im Zuge der Implementierungsphase wurde zur Optimierung der ERP-Lösung eine Projektgruppe aus allen Systemhaus-Bereichen gebildet. Im weiteren Verlauf nahmen die Beschäftigten an den obligatorischen Online-Schulungen teil. Zusätzlich wurden spezielle Schulungsmodul hinzugekauft. Wichtig war Filipow, „dass nach der Liveschaltung alle Kolleginnen und Kollegen mit Goliath.NET arbeiten können“.

### **Goliath.NET organisiert alle administrativen Prozesse**

Mit der Entscheidung für die Copy & More Edition von MKS Goliath.NET, steht Printcom ein komplettes Paket für die Verwaltung und Organisation aller administrativen Prozesse zur Verfügung, beispielsweise Lagerverwaltung, Warenwirtschaft, Angebote, Aufträge oder auch Kundenstammpflege. Zusätzlich wurden weitere Tools wie ‚ITscope‘ für das Bestellwesen bei Herstellern und Distributoren erworben. „Damit verfügen wir über die Seriennummern, um Auftragsbestätigungen automatisiert an unsere Kunden zu schicken. Außerdem können wir über eine UPS-Schnittstelle alle Sendungen verfolgen – auch für unsere Kunden.“

Als besonders hilfreich führt Filipow Funktionen wie zum Beispiel ‚gehe zu‘ an, um aus dem Kundenstamm sofort in die Vertragsverwaltung gehen und um offene Postenlisten ansehen zu können. Ebenfalls wichtig sei das Userportal, das die

Außendienst-Techniker für den Copy and More-Bereich nutzen. Hierbei werden beim Kunden vor Ort alle relevanten Störungen erfasst. Dadurch kann jederzeit der aktuelle Status einer Störung verfolgt und den Kunden automatisiert mit Informationen zum Stand der Störung mitgeteilt werden.

## **Optimierung der Kundenkommunikation**

Aber nicht nur die internen Prozesse werden durch den ERP-Einsatz deutlich verbessert, sondern auch die Kommunikation mit Kunden. „Die Kundenanschriften sind standardisiert und verfügen über ein einheitliches Corporate Design.“ Ebenso bei Angeboten, die zu 90 Prozent über Goliath.NET automatisiert an die Kunden gehen und bei Bedarf zusätzlich umfangreiches Informationsmaterial enthalten, das über Hyperlinks eingefügt wird. „Das können Datenblätter sein, Auftragsbestätigungen oder auch Verträge, beispielsweise für Copy & More.“ Zudem nutzt der Dienstleister das Kundenportal von MKS, über das die Printcom-Kunden diverse Einträge sowie Warenkorb-Bestellungen vornehmen können.

Ebenfalls als unverzichtbar für das Düsseldorfer Systemhaus gestaltet sich das Kampagnenmanager-Tool. „Damit ist es möglich, Kundenkontakte zu intensivieren, ohne dass der Vertrieb aktiv zum Telefonhörer greifen muss. Zum Beispiel wenn über neue Produkte oder Systeme informiert werden soll.“ Allerdings müssen zuvor die E-Mail-Adressen und weitere Daten der Kunden, die unter Umständen DSGVO-relevant sind, eingepflegt werden. „Das ist nicht ganz trivial“, gibt Filipow zu bedenken. Gleichwohl: Goliath bietet dafür ein Tool, über das DSGVO-Formulare versendet und in Goliath abgelegt werden. Ein Button informiert über die DSGVO Konformität der gespeicherten Informationen.

Als weiteres Plus der ERP-Software erwähnt Prokurist Bobola die TAPI-Anbindung, über die eine Interaktion zwischen MKS Goliath.NET und Telefon ermöglicht wird. Vorteil: Der Anrufer wird sofort erkannt, ein Fenster für Notizen geöffnet, und der Zugriff auf sämtlich relevanten Informationen und Dokumente ermöglicht. Zusätzlich erfolgt die Integration in die Prozesse und die vollautomatische Registrierung aller Anrufe in der Kundenakte.

## **Fazit: Deutlicher Produktivitätszuwachs**

Natürlich stellt sich bei der Einführung einer ganzheitlichen Softwarelösung wie MKS Goliath.NET auch die Frage nach dem Return of Investment. Für Adrian Filipow eine Frage, die sich weniger an den Investitionen orientiert, als vielmehr am Mehrwert durch „leichteren, effizienteren Arbeitsalltag“. Wichtig sei, einen Gesamtüberblick über das Unternehmen zu bekommen. Als Beispiel führt er den Bereich Rechnungseingang an. „Der komplette Prozess läuft über Docuware. Die Ausgangsrechnungen übergeben wir online an die Datev. Wenn wir in Zukunft die Eingangsrechnung mitverbuchen können, dann habe ich jederzeit per Knopfdruck auf alle Dashboards Zugriff. Das ist extrem wichtig für Warenfluss und Zahlungsverläufe.“ Auf jeden Fall, so der Printcom-Geschäftsführer, hätten sich die Investitionen in Goliath.NET und der zusätzliche Arbeitsaufwand während der

Vorbereitungs- und Implementierungsphase gelohnt. „Ohne Goliath.NET wären wir längst nicht so produktiv und hätten nicht diese Wachstum hinlegen können.“

[www.printcom.de](http://www.printcom.de)

((Info-Kasten – Unternehmens-Profil))

## **Printcom GmbH**

Die Printcom GmbH wurde 1995 als IT-Dienstleister für Druck- und Scansystem-Lösungen gegründet. Im Laufe der Jahre entwickelte sich das in Düsseldorf ansässige Systemhaus zu einem Spezialisten für den gesamten Office-Workflow. Beschäftigt sind derzeit 40 Mitarbeiter, davon 15 Service-Techniker. Das Unternehmen setzte 2021 etwa zehn Millionen Euro um und betreut Kunden in Deutschland, den Niederlande, in Belgien, Luxemburg, Österreich, in der Schweiz sowie in Tschechien, Schweden und Spanien. Zur Kundenstruktur – gehobener – Mittelstand, zählen vor allem Handelsbetriebe, Dienstleister, Anwaltskanzleien und Krankenhäuser.

Das Leistungsportfolio umfasst unter anderem Dokumenten-Output, Workflow-Scanning, Dokumentenmanagement-Lösungen, unter anderem mit Docuware, Archivlösungen, Managed Print-Services sowie Lifecycle Management für Hardware. Das Systemhaus arbeitet mit den Hardware-Partnern HP, Kyocera und Xerox zusammen. Auf Kundenwunsch stehen Cloudlösungen von Microsoft und Placetel Telefonanlagen zur Verfügung, sowie Monitoring-, Antivirus- und Backup-Lösungen.

Printcom nutzt seit 2021 die branchenunabhängige ERP-Lösung MKS Goliath.NET. Die installierte Copy & More Edition wird für alle administrativen Arbeitsprozesse eingesetzt, sowie für Services, Fernwartung und von den Außendienst-Technikern.

((Bildunterschriften zu Fotos))

((Foto Filipow und Bobola))

Mit der ERP-Lösung MKS Goliath.NET konnten Geschäftsführer Adrian Filipow (links) und Prokurist Thomas Bobola alle administrativen Arbeitsprozesse der Printcom GmbH optimieren

Foto: Printcom

((Foto Filipow))

„Ohne Goliath.NET wären wir längst nicht so produktiv und hätten nicht diese Wachstum hinlegen können“, Adrian Filipow, Geschäftsführer der Printcom GmbH

Foto: Printcom