

Die südafrikanische KMP Media Group berät Unternehmen zum optimalen Einsatz ihrer Werbebudgets. Seit 2021 unterstützt eine Cloud-basierte Dokumentenmanagement-Lösung die Medienagentur und sorgt für stabile und langfristige Kundenbeziehungen.



**Pushpinder Singh, Geschäftsführer,
KMP Media Group, Johannesburg,
steigert mit DocuWare die Service-Qualität und
sichert künftiges Wachstum:**



„Seit dem Einsatz der Cloud-basierten Lösung haben meine Mitarbeiter deutlich mehr Zeit. Die Stunden, die wir früher mit Papierkram vergeudet haben, setzen wir heute gewinnbringend ein, um starke und langfristige Geschäftsbeziehungen zu unseren Kunden aufzubauen - ein Investment, welches sich bereits nach kürzester Zeit rentiert.“



Land:	Südafrika
Branche:	Medien
Plattform:	Cloud
Abteilung:	Vertrieb, Einkauf, Personalwesen

Die 2008 in Johannesburg gegründete und dynamisch wachsende KMP Media ist auf TV-, Radio-, Druck- und Plakatwerbung spezialisiert. Auf dem gesamten afrikanischen Kontinent sind 20 Mitarbeiter in ständigem Kontakt mit Kunden und Anbietern. Das Dokumentenmanagement-System (DMS) DocuWare unterstützt das Unternehmen seit 2021 in sämtlichen dokumentenbasierten Abläufen.

KMP Media fungiert im Werbegeschäft als Intermediär: Die Agentur verkauft auf der einen Seite Werbeflatzierungen an Kunden und kauft diese auf der anderen Seite von den entsprechenden Anbietern ein, also von Medienunternehmen oder Rundfunksendern. Früher erzeugten sowohl Verkaufs- als auch Einkaufsprozesse eine Unmenge an Papier. So mussten Kunden Bestellformulare für die gewünschten Werbeflatzierungen ausfüllen, welche das Unternehmen anschließend entgegennahm und bearbeitete.

Ähnlich verlief der Einkaufsprozess bei den Medienunternehmen. Zu den jeweils fünf- bis zehneitigen Abwicklungsdokumenten gesellten sich formale Beratungsverträge und unzählige Rechnungen, welche in der jeweiligen Kundenakte abgelegt wurden. Zwischen

5.000 bis 10.000 Dokumente stauten sich auf diese Weise monatlich an. Ein Großteil der Mitarbeiter war lediglich mit der Sortierung und Archivierung von Unterlagen beschäftigt. Noch frustrierender war die Suche nach wichtigen Belegen, etwa wenn es von Kunden- oder Anbieterseite eine Rückfrage gab. Nicht selten waren die Berater mehrere Stunden damit beschäftigt, sich einen Überblick über die aktuelle Situation zu verschaffen, bevor sie anschließend – mit deutlicher Verzögerung – sich ihrer eigentlichen Aufgabe widmen konnten. Auch aufgrund der negativen Auswirkung auf die Service-Qualität begann die Geschäftsführung, sich nach Lösungen umzuschauen, die die papierbasierten Probleme beseitigten. Über eine Internet-Recherche stieß man auf DocuWare und den zugehörigen lokalen Realisierungspartner. Sowohl die Problemanalyse als auch der Lösungsvorschlag überzeugte das Unternehmen, so dass KMP Media nur einen Monat später über einen individuell konfigurierten Zugang zur DocuWare Cloud verfügte.

Digitale Kundenmappe auf Knopfdruck

Heute werden projektbasierte Unterlagen bei KMP Media nur noch selten ausgedruckt. Stattdessen verwendet man digitale Dokumente – im Bestellprozess etwa die von der Cloud-basierten Lösung

„Seit Einführung des DMS können wir uns mehr auf das Frontoffice konzentrieren, denn DocuWare übernimmt viele Backoffice-Aufgaben automatisch.“

„Unser Druckvolumen hat sich um 90 Prozent verringert – eine wichtige Zahl, sowohl für unsere interne Kostenstruktur als auch für die Umwelt.“

bereitgestellten Web-Formulare. Sowohl Kunden als auch Anbieter füllen diese browserbasierten Formulare bequem am eigenen Bildschirm mit ihren Daten aus und übermitteln die Inhalte auf Knopfdruck an das digitale Archiv. Von dort kann der KMP-Berater die Dokumente einfach aufrufen und entsprechend weiterbearbeiten. Auch Kundenrechnungen werden vom Accounting-System Sage Evolution direkt in das digitale Archiv gedruckt und stehen gemeinsam mit anderen Unterlagen in der elektronischen Kundenmappe übersichtlich zur Verfügung.

Besserer Service für stärkere Kundenbindung

Dank des DMS-Einsatzes können sich sämtliche Mitarbeiter bei KMP Media wieder auf ihre eigentlichen Aufgaben konzentrieren, denn das Ablegen und Suchen von Unterlagen gehört heute der Vergangenheit an. Benötigt man ein Dokument, so kann es anhand von Indexdaten innerhalb von Sekunden am Bildschirm angezeigt werden. Besonders die einfache Benutzeroberfläche des Systems hat maßgeblich zur Akzeptanz auf

Seiten der Mitarbeiter beigetragen. Gleichzeitig ist die Geschäftsleitung in der Lage, Prozesse und Abschlüsse einfacher zu kontrollieren. Letztendlich konnte die Medienagentur ihren Service deutlich verbessern, was zu einer stärkeren Kundenbindung und zu höheren Umsätzen führt. Aufgrund der bisher durchweg positiven Erfahrungen weitete KMP Media den DocuWare Einsatz auf das Personalwesen aus: Die elektronische Archivierung hilft dem Unternehmen dabei, strenge Datenschutzbestimmungen einfacher einzuhalten und dadurch weitere Kosten zu sparen.

„DocuWare gehört heute zu unserem täglichen Arbeitsleben. Viele können sich hier ein Arbeiten ohne DMS überhaupt nicht mehr vorstellen.“



Mehr erfahren: [docuware.com](https://www.docuware.com)