



Busch-Jäger Elektro

引言

Busch-Jäger 和客户、供应商及分公司之间的通信要求十分复杂，为了提高生产力并降低成本，IT 部门需要引进新技术。

“在 SAP R/3 实施、Notes 连接和互联网访问方面，TOPCALL 依然是我们的首选产品。过去 7 年的经验证明，我们的选择是正确的。针对我们提出的技术要求，TOPCALL 能迅速回应，始终如一地提供高质量的支持服务，” Busch-Jäger 项目经理 Klaus Muck 表示。

Busch-Jäger Elektro（隶属于 ABB 集团）是德国最大的电器生产商，旗下有三家工厂，员工共计 1700 多人。公司的业务遍布全球，产品销往 60 多个国家。其产品包括开关、插座、耦合器、各类家电和运动探测器等。

挑战

高效沟通是企业创新的核心，也是成本控制的关键。随着传真通信的广泛使用，越来越多企业希望利用新技术改善业务实践。Busch Jäger 也是其中之一，实施集成通信战略后，预计可节省 10 万马克以上的成本。

Busch-Jäger 和客户、供应商及分公司之间的通信要求十分复杂，为了提高生产力并降低成本，IT 部门需要引进新技术。“我们面临的任务是调整甚至完全重建整个提醒和建议系统，” Busch-Jäger 项目经理 Klaus Muck 解释道。“单是采购部门每周就产生 4000 笔交易，其中包括提醒、预约安排和招标邀约。这意味着每年我们要处理 20 多万笔交易。”

当时，公司在信息流方面的开支高达 45 万马克，仅邮资就占 20 万马克。除此之外还有员工成本（查验、填充、加印记、记录），约占 25 万马克。

“我们也可以通过人工发送 20 万份传真。但那只是理论上的备选项，” Muck 说。根据 Busch-Jäger 的成本效益分析，如果人工发送传真，员工成本（首页处理、传真准备、操作传真机和记录）也需要 25 万马克。此外还有传真监督成本（18.5 万马克）和传输费用（12 万马克）。如此一来，人工发送传真反而导致总开支增至 55.5 万马克。



Busch-Jäger Elektro

引言

“采用计算机传真服务大大加快了信息处理速度。我们收到的传真消息中，30% 在 24 小时内回复，另有 50% 在 72 小时内回复。”

Busch-Jäger 项目经理 Klaus Muck 表示，实施这个项目后，不仅成本大幅降低，内部信息流也得到显著改善。

解决方案

另一个选项是传真流程自动化。估算相关开支为每年 12 万马克。据 Muck 表示，“只有自动化能免去员工进行纸张处理和其他操作所带来的成本，同时还能改善文档管理。我们经过调查发现，采用自动化传真系统对公司其它部门也有好处。”

成果

上线第一年，服务器就成功处理了采购部门的 20 万份外发传真，共节省 15.5 万马克。“研究表明成果喜人，” Muck 说，“采用计算机传真服务大大加快了信息处理速度。我们收到的传真消息中，30% 在 24 小时内回复，另有 50% 在 72 小时内回复。实施这个项目后，不仅成本大幅降低，内部信息流也得到显著改善。”

展望未来

Busch-Jäger 的最新项目是用 SAP R/3 系统替换原有的采购应用。公司还计划将通信服务器集成到新系统中。Muck 表示：“针对 SAP R/3 的实施，我们还会选择 TOPCALL 的集成传真解决方案。在 SAP R/3 实施、Notes 连接和互联网访问方面，TOPCALL 依然是我们的首选产品。过去 7 年的经验证明，我们的选择是正确的。对于我们提出的技术要求，TOPCALL 能迅速回应，始终如一地提供高质量的支持服务。”