



瓦尔塔 (VARTA)

引言

信息部门主管 Joachim Erhardt 说：“新系统一推出就大受欢迎。每位员工都希望尝试新技术。”

在我们日常使用的电子产品中，电池是非常重要的组件。瓦尔塔是全球最大的电池生产商，从便携 CD 播放器到汽车电池无所不包。一个多世纪以来，瓦尔塔一直在生产和销售各类电化学系统。集团旗下目前共有大约 9000 名员工，未来将继续专注于发展国际业务。

挑战

1998 年，公司开始试水统一通信系统。和很多企业一样，瓦尔塔的产品行销工作主要依赖沟通。因此，公司需要一个能够适应业务流程的通信系统。系统必须能够减少重复活动，和目前已经安装的系统透明整合，同时缩短公司和客户之间的距离。

解决方案

为了优化业务流程，瓦尔塔采用了 SAP 的 ERP 系统。首先遇到的挑战是如何将通信和 SAP 应用完美集成。对瓦尔塔来说，这意味着传入传真必须发送到 SAP 模块，传出交易需要直接从 SAP 应用发送。此外，需要在同一个逻辑系统中集成惠普 OpenMail。（换言之，瓦尔塔不想用两套不同的系统分别处理传出/传入交易。）瓦尔塔德国埃尔万根分公司的 SAP 管理员 Roland Conzelmann 表示：“我们决定选择 TOPCALL，因为他们的产品支持 SAP 和惠普 OpenMail，同时提供 iXOS 存档的开放式接口。”



瓦尔塔 (VARTA)

引言

Erhardt 说：“和从前相比，员工再也不需要去档案室查阅资料了。从这方面来说，我们真正实现了无纸化办公的目标。”

成果

TOPCALL 系统让员工能够从 OpenMail 直接发送传真消息，就像发送电子邮件一样简单。安装后，新系统的便捷高效迅速传遍整个公司。工作流程集成实现了订单的无缝处理。

现在，瓦尔塔收到的全部传真订单都由通信服务器 ONE 负责传送。订单经过扫描后，进入 IXOS 进行归档。所有订单自动分配到负责人员，直接出现在电脑屏幕上。这意味着公司不需要人工递送传真和订单，订单处理速度加快，大幅缩短了回应时间，订单处理能力也显著提高。由于订单处理过程整合了自动存档功能，整个系统完全不需要人工干预。

Erhardt 说：“和从前相比，员工再也不需要去档案室查阅资料了。从这方面来说，我们真正实现了无纸化办公的目标。”