

## FALLSTUDIE: FG WILSON

Der rasende Erfolg des nordirischen Unternehmens FG Wilson brachte ein Problem mit sich: Der Export in 180 Länder ging mit einer Schwindelerregenden Anzahl von Dokumenten einher, die eine echte Herausforderung darstellten ...

# Das Problem mit dem plötzlichen Erfolg

Dank der einmaligen – und weitreichenden – Dokumentenverwaltungslösungen von Xerox führt das irische Unternehmen FG Wilson weiterhin seine Branche an. **Robert Dineen** berichtet

## // Das alte Dokumentenverwaltungssystem machte die Einstellung weiterer Mitarbeiter und die Erweiterung des Lagerbestands notwendig, um mit dem Wachstum Schritt halten zu können. Heute ist alles ganz anders ... //

**S**elbst wenn das Geschäft gut läuft, gibt es Probleme. Fragen Sie nur die Mitarbeiter von FG Wilson, die so viele Diesel- und Gasgeneratoren von ihrem Betrieb in Nordirland aus exportierten, dass ihre Dokumentenverfahren für eine effiziente Handhabung zu komplex wurden.

Das Zweigunternehmen des berühmten Baumaschinen-Riesen Caterpillar wurde somit zum Opfer des eigenen Erfolgs.

Von seiner Hauptniederlassung in Larne aus, einer Bilderbuch-Hafenstadt 40 km nördlich von Belfast, hatte sich das Unternehmen einen Kundenstamm aufgebaut, der sich über mehr als 180 Länder erstreckte. Das erfordert eine Handbuchsmappe in unzähligen Sprachen. Wie jeder weiß, der Druckmaterial in einer solchen Menge zu produzieren hat, stellt dies eine

ungeheure Arbeitsbelastung dar. Die Situation wurde weiter dadurch erschwert, dass Kunden oft neue Handbücher anforderten, wenn ihre Exemplare beschädigt oder verloren gegangen waren oder eine zweite Kopie für ihr Archiv benötigt wurde.

### Ein änderungsbedürftiges System

So wie die Dinge lagen, verfügte FG Wilson über ein komplexes Dokumentenerstellungssystem. Am Druck einer Mappe waren oft bis zu 17 verschiedene Offset-Lieferanten beteiligt. Ein spezielles internes Team aus zehn Mitarbeitern stellte das Material dann zusammen, bevor es an den Kunden versandt wurde. Diese Vorgehensweise war nicht nur kostspielig und zeitaufwändig, sie führte auch zu einer hohen Fehlerrate, da so viele Personen daran beteiligt waren.

„Dieses Qualitätsproblem mussten wir beheben, um unser hohes Kundendienstniveau zu wahren“, erklärt John Stewart, Six Sigma Project Manager des Teams, das FG Wilsons Dokumentenverwaltung unter die Lupe nahm. „Ein Großteil des Inventars musste eliminiert werden – eine Person brachte anderthalb Tage pro Woche nur damit zu, neue Bücher von unseren Lieferanten zu bestellen. Das war sehr kostspielig.“

Zur Prüfung des Verfahrens führte das Unternehmen ein maßgeschneidertes Six Sigma Projekt ein. Six Sigma ist eine Methode zur Verbesserung von Geschäftsprozessen, die in den 80er Jahren erstmals bei Motorola Anwendung fand. Seither wurde sie erfolgreich in vielen

Unternehmen angewandt. Sie umfasst fünf Phasen: definieren, messen, analysieren, optimieren, kontrollieren.

FG Wilson beauftragte mehrere Dokumentenmanagement-Anbieter, eine Analyse durchzuführen und dann eine Lösung zu entwickeln, aber nur Xerox Global Services wartete mit einer Lösung auf, die es dem nordirischen Unternehmen ermöglichte, intern zu drucken. Außerdem war sie die flexibelste und kostenwirksamste Lösung und bot Xerox die Gelegenheit, seine Fähigkeiten zur Schau zu stellen.

### Rationalisierung der Zeit

Xerox entwickelte ein „Just In Time“-System, das die Flexibilität der Produktion erhöhte und FG Wilson die Erstellung personalisierten Materials in verschiedensten Formaten ermöglichte, darunter CD-Rom, Web und Digitaldruck.

Um der einmaligen Situation von FG Wilson Rechnung zu tragen, installierte Xerox zwei DocuTech 6135 Digitalsysteme, die über einen Blade-Server von Sun Microsystems laufen. Die Funktionen des Xerox DT6135 sind perfekt für die Herstellung von Schwarzweiß-Handbüchern in großen Mengen. Es ermöglicht den automatischen Duplex-Druck und verfügt über interne Funktionen wie Heften, Binden, Buchherstellung und Deckblatteinfügung. Und es ist überaus benutzerfreundlich. Über wenige Tasten werden die Betriebseinstellungen aktiviert, und mit der Integration eines FreeFlow Makeready Systems können Dokumente gescannt und gleichzeitig elektronische Dokumente empfangen werden. Entscheidend war jedoch, dass FG Wilson nun „on demand“ drucken kann.

Um das Auftreten von Fehlern zu minimieren, änderte Xerox das Design der Handbuchsmappen. Jetzt wird über das SAP Software-System direkt auf die Kundendaten zugegriffen. Auch benötigt das System weniger Personal: Fünf Vollzeit-Mitarbeiter leiten nun bei FG Wilson die Abteilung.

Das gemeinsame Projektteam arbeitete ein halbes Jahr lang an den ersten fünf Phasen, bevor FG Wilson als letzte Phase des Six Sigma Projekts eine sechsmonatige Bewertung durchführte.

Zu dem Zeitpunkt hatte sich die Anzahl der Handbücher, die FG Wilson pro Woche herstellen musste, von „ca. 600 - 700“ auf über 1200 verdoppelt. Dank des neuen Xerox-Verfahrens ließ sich das schaffen ... mit Leichtigkeit.





**Es geht auch einfacher:**  
FG Wilson investiert  
laufend in  
Verfahrenstechnik

70.000 m<sup>2</sup> großen Fabrik, stellt 50.000 Generatoren im Jahr her und verzeichnet Gewinne, die das lokale Wirtschaftsleben unterstützen. Es spielt eine wichtige Rolle in der Gemeinschaft, wo es Ausbildungsprogramme anbietet und sich für wohlthätige Zwecke einsetzt.

Und obwohl der Erfolg FG Wilson zuzuschreiben ist, ist es nur fair anzumerken, dass Xerox auf seinen Beitrag bei der Wahrung der Spitzenposition dieses zukunftsorientierten Unternehmens stolz sein kann – jetzt und für lange Zeit.



„Mit dem alten System hätten wir zusätzliches Personal einstellen und den Lagerbestand erhöhen müssen“, so John Stewart. „Das Dokumentenverwaltungsprojekt ist ein integraler Teil des Fortschritts des Unternehmens.“

Die Vorteile waren verblüffend. Unter Einbezug der Personalversetzungen und Kostensenkungen in Bezug auf Inventar und Material hatte das neue System FG Wilson im ersten Betriebsjahr £250.000 eingespart – 60% mehr, als das nordirische Unternehmen erwartet hatte.

„Außerdem hat das Projekt unseren Kundendienst verbessert, da die zeitgerechte Lieferung kompletter Handbuchmappen nun garantiert ist und ihr Inhalt anhand der SAP-basierten Stückliste kontrolliert wird, so dass es keine Qualitätsprobleme mehr gibt“, erklärt John Stewart.

Das Unternehmen, das 1966 als Familienbetrieb in einer Textilfabrik begann, beschäftigt nun über 2500 Mitarbeiter in einer

### Lösung: Die Technologie

Xerox installierte zwei DocuTech 6135. Ihre Merkmale:

- Druck von bis zu 135 Seiten pro Minute
- Simplex- oder Duplex-Druck
- Laserrasterausgabe bei 600 dpi
- ImageSense-Technologie
- Online-Heften/-Binden
- Papiergewicht: 60 g/m<sup>2</sup> Bond bis 200 g/m<sup>2</sup> Index
- Papiergrößen: 203 mm x 254 mm bis 363 mm x 432 mm
- Heften/Binden rechter und linker Rand
- Optionale Interposer mit zwei oder drei Behältern

### Die Ergebnisse

Das neue System hat dem Unternehmen im ersten Jahr £250.000 eingespart – 60% mehr als erwartet. Die Zukunft sieht so aus:

### Internationale Flagship-Projekte

FG Wilson gilt weiterhin als Vorreiter auf dem Gebiet der Generatoren für Unternehmen verschiedenster Art. Beispiel: Das neue Massentransportsystem in Bangkok.

### Unter dem Strich

Das Unternehmen produziert und exportiert mehr als 50.000 Generatoren im Jahr in über 180 Länder und gehört zu den 100 führenden britischen Exportfirmen.

## Vorher

- 17 Lieferanten für Druckaufträge
- Zehn interne Mitarbeiter – und das Team sollte noch erweitert werden
- Kundenaufträge wurden manuell entgegengenommen und bearbeitet – Kunden erhielten oft falsche oder veraltete Dokumente

## Lösung

- Xerox Global Services führt eine Analyse durch und macht Empfehlungen
- Fünf Mitarbeiter leiten alle Verfahren
- Alle Dokumente werden intern gedruckt

## Vorzüge

- Alle Druckaufträge werden viel zügiger ausgeführt
- Die Kosten wurden drastisch gesenkt
- Dokumente werden automatisch – und systematisch – verwaltet
- Kunden erhalten immer auf ihre Anforderungen zugeschnittene Handbücher in der richtigen Sprache