

# Digitalisierung hält Einzug im Kundenservice

Vopak mit Sitz in den Niederlanden ist ein weltweit führendes, unabhängiges Unternehmen für Tanklagerung mit 67 Terminals in 25 Ländern. Sie betreiben ein weltweites Netz von Terminals an strategischen Standorten entlang wichtiger Handelswege. Mit einer 400-jährigen Geschichte und einem starken Fokus auf Sicherheit und Nachhaltigkeit sorgt Vopak für eine effiziente, sichere und saubere Lagerung und Handhabung von Flüssigkeiten und Gasen, wie Öl, Chemikalien, flüssigem Erdgas, Biokraftstoffen und Pflanzenölen. Die Tanklagerflächen sind für Schiffe, Lastkähne, Lastwagen und Züge zugänglich. Aufgrund rechtlicher Vorschriften und der Eigenschaften von Chemikalien und Gasen, die leicht entflammbar und gefährlich sein können, muss Vopak deshalb für die Einhaltung der Sicherheitsbestimmungen eine große Menge an Dokumenten und Belegen vorhalten.

## Herausforderungen

Die kontinuierliche Überwachung des Tanklagers ist für den Geschäftsbetrieb von Vopak unerlässlich. Dokumentationen und Berichte über die Tanks schaffen dabei enorme Papiermengen, die seit Jahren gesammelt und gelagert wurden. Steve Spedding, Service Level Manager in der Americas Division und zuständig für IT-Projekte, erkannte, dass es eine bessere Lösung für den stetig wachsenden Papierberg geben müsse, als das Sammeln und Einlagern aller Dokumente in Aktenschränken. Sie hatten bislang Iron Mountain mit der Archivierung der Akten betraut, da es nicht genug Platz vor Ort gab. Das Vopak-Team wollte jedoch mit einer Digitalisierung und Klassifizierung ihrer Dokumente die Papierflut eindämmen und Lagerflächen hierfür reduzieren. Die Digitalisierung und das Extrahieren der Daten sollte es dem Kundenservice einfacher machen, die notwendigen Daten wiederzufinden.



### Kunde

Vopak

### Partner

WisePoint

### Branche

Tanklagerung

### Ergebnis

- Statt 2-3 Wochen werden nur noch wenige Stunden für Audits benötigt
- Zugriff auf Dokumente in Sekundenschnelle
- Verbesserte Auffindbarkeit der Dokumente (99,9%)
- Mehr Effizienz im Kundenservice



## Lösung

Als Partner für die Durchführung des Projekts beauftragte das Vopak-Team die Experten für Dokumentenmanagement bei WisePoint. Nach einer umfassenden Evaluierung der Anforderungen und der möglichen Produkte, erkannten Sie schnell die technologischen Vorteile der Ephesoft-Plattform für intelligente Dokumentenerfassung gegenüber anderen Softwareprodukten. WisePoint arbeitete bei der Realisierung des Projekts eng mit dem Kundenservice von Vopak zusammen. Die Kundendienstabteilung besteht aus 10 Mitarbeitern und verarbeitet in der Regel 200 bis 400 Dokumente täglich, wobei jedes Dokument durchschnittlich 5 bis 10 Seiten enthält, einige sogar bis zu 40 Seiten. „Das Training war kurz und sehr verständlich. Nach nur einer Stunde wussten die meisten Teammitglieder, wie man die Software von Ephesoft bedient. Einige wenige erhielten noch eine zusätzliche 15-minütige Ausbildung.“, sagte Eddie Morace, Testing & Implementation Coordinator, der von Beginn an in das Projekt involviert war.

Da es zuvor keine vorgelagerten Scanprozesse gab, sorgte die Vorbereitung und das Einlegen der Dokumente in einen Scanner für neue Aufgaben, während die manuelle Ablage überflüssig wurde. Die

wirklichen und größten Effizienzgewinne erzielte man im Backend bei der Dokumentenabfrage. „Wir können jetzt Dokumente in buchstäblich 15 Sekunden finden“, lobte Eddie Morace. Nach der Durchführung eines internen Audits erklärte Eddie Morace: „Wir können nun 99,9% der Dokumente in unserem Google Drive Repository finden, während wir vorher nur 75-80% der Dokumente in Papierform finden konnten. Dies ist eine wesentliche Verbesserung unserer Prozesse und erhöht die Genauigkeit. Das Verlegen von Dokumenten ist kein Thema mehr.“

Darüber hinaus konnte Vopak seine Prozesse bei der externen Auditierung wesentlich effizienter gestalten. „Bei Audits benötigten wir vorher zwei bis drei Wochen, um alle Dokumente vorzubereiten. Jetzt dauert es nur noch ein paar Stunden“, so Eddie Morace.

Nachdem das System in Betrieb war, erkannte Vopak, dass mehr Daten als notwendig gesammelt wurden, sodass sie ihre anfänglichen Anforderungen anpassten und das Erfassungsvolumen optimieren konnten. „Wir sind sehr zufrieden mit der Software von Ephesoft und unser Team hat sehr gerne mit WisePoint bei der Projektrealisierung zusammengearbeitet. Ich würde beide in jedem Fall weiterempfehlen“, so Steve Spedding.

“Die Ephesoft-Plattform ist ein sehr leistungsfähiges Software-System mit einem großen Nutzen für uns.”

– Steve Spedding, Service Level Manager



### United States HQ

+1 (949) 335-5335  
info@ephesoft.com

Ephesoft, Inc.  
8707 Research Dr.  
Irvine, CA 92618  
United States

### Großbritannien

+44 (0) 1184665000  
info.eu@ephesoft.com

### Australien

+61 2 9056 7490  
info.au@ephesoft.com

### Deutschland

+49 6126 5503510  
info.eu@ephesoft.com

### Italien

+39 (02) 8088 6345  
info.it@ephesoft.com

### Frankreich

+33 1 8288 4002  
info.eu@ephesoft.com

### Singapur

+65 3163 5499  
info.asean@ephesoft.com