



Delfin Wellness optimiert mit digitalem Dokumentenmanagement die Produktivität und fördert die Zufriedenheit seiner Mitarbeitenden



Ein Wellness-Unternehmen verbessert seinen Kundenservice, indem es die Bearbeitung von 6.000 Rechnungen pro Jahr rationalisiert und die digitale Archivierung wichtiger Projektunterlagen einführt.

---

## Unternehmensprofil und Herausforderung

Die in Österreich ansässige Delfin Wellness GmbH baut hochwertige Pools, Whirlpools, Saunen, Dampfbäder und Wellness-Duschen für Privatkunden sowie für die Hotellerie, die Fitnessbranche und das Gesundheitswesen. Mit einem Team von rund 40 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern arbeitet das Unternehmen eng mit Architekten zusammen und setzt modernste Planungs- und Modellierungssoftware ein. Das Ergebnis sind zukunftsorientierte Designs für Spas und Dachpools, die Funktionen wie Fernüberwachung und vorausschauende Wartung integrieren.

Mit jedem Jahr wächst Delfin Wellness weiter und erzielte dabei beeindruckende Umsatzzuwächse. Doch mit diesem Erfolg kamen auch neue Herausforderungen auf das Unternehmen zu. Besonders die mühsame manuelle Bearbeitung von Lieferantenrechnungen und wichtigen Projektdokumenten wurde immer schwieriger zu bewältigen.

Harald Kogler, CEO von Delfin Wellness, schildert seine Erfahrung: „Als Geschäftsführer und leidenschaftliches Mitglied verschiedener Wirtschaftsverbände bin ich ständig auf Achse. Jedes Mal, wenn ich ins Büro zurückkehrte, stapelten sich Berge

„Die Rechnungsabwicklung ist ab einer gewissen Größe ein komplexes Unterfangen, das die Zusammenarbeit mehrerer Mitarbeitenden aus verschiedenen Abteilungen erfordert. Die händische Verwaltung von Dokumenten kann zu Problemen führen - Verzögerungen, verpasste Skontoabzüge und sogar das Risiko, Rechnungen zu verlieren.“

Harald Kogler, CEO von Delfin Wellness



von Papieren auf meinem Schreibtisch, die auf meine Prüfung und Genehmigung warteten. Mit unserem Wachstum und der damit verbunden steigenden Anzahl von Bestellungen bei unseren Lieferanten wurde dieses Problem zu einer wachsenden Belastung.“

Doch nicht nur dem Geschäftsführer bereiteten die papierbasierten Prozesse Kopfzerbrechen. Die gesamte Rechnungsverwaltung war nicht nur zeitaufwendig, sondern auch anfällig für Fehler, was negative Auswirkungen auf die Teamproduktivität hatte. Harald Kogler erläutert: „Die Rechnungsabwicklung ist ab einer gewissen Größe ein komplexes Unterfangen, das die Zusammenarbeit mehrerer Mitarbeitenden aus verschiedenen Abteilungen erfordert. Die händische Verwaltung von Dokumenten kann zu Problemen führen - Verzögerungen, verpasste Skontoabzüge und sogar das Risiko, Rechnungen zu verlieren. Es ist nicht akzeptabel, eine Mahnung vom Lieferanten zu erhalten, nur weil die ursprüngliche Rechnung nicht auffindbar ist. Es war höchste Zeit, das Rechnungsmanagement zu optimieren und diese Herausforderungen ein für alle Mal zu bewältigen.“

Das vorhandene Papierarchiv nahm außerdem viel Platz in den Büros und Lagerräumen in Anspruch. Hinzu kam, dass oft weniger erfahrene Mitarbeitende für die Archivierung zuständig waren, die nicht immer alle Rechnungen an der richtigen Stelle ablegten. „Auszubildende sind hier, um zu

lernen, daher ist es normal, dass sie Fehler machen“, fügt Harald Kogler hinzu. „Aber gelegentlich war es schwierig, eine Rechnung oder auch andere Projektdokumente in unserem Papierarchiv zu finden, wenn sie falsch eingeordnet wurden oder nach mehreren Jahren tief in unserem Lager abgelegt waren.“

Delfin Wellness sah im Zuge des Unternehmenswachstums den Bedarf, Projektdokumente effizienter zu handhaben, die Abläufe flexibler zu gestalten und die Rechnungsbearbeitung zu beschleunigen. Da die Mitarbeitenden aufgrund eines installierten Terminalservers auch zwischen verschiedenen Schreibtischen und Arbeitsplätzen (innerhalb sowie auch außerhalb des Firmengebäudes (Homeoffice)) wechseln können, schien die Einführung eines zentralen, digitalen Archivs, auf das Mitarbeitende jederzeit und überall zugreifen können, eine logische Strategie – aber wie konnte das Unternehmen diesen Plan umsetzen?

## Lösung

Delfin Wellness prüfte vier Systeme, um seine Rechnungsverwaltung zu modernisieren und zu rationalisieren, und entschied sich schließlich für DocuWare von Ricoh. Ausschlaggebend für die Entscheidung war die Möglichkeit, gemeinsam mit Ricoh die Arbeitsabläufe innerhalb von DocuWare anzupassen und die Benutzeroberfläche bei Bedarf



schnell um zusätzliche Funktionen zu erweitern, um die Benutzerakzeptanz zu erhöhen.

Harald Kogler erzählt: „Mit Ricoh haben wir seit Jahren einen zuverlässigen Partner an unserer Seite. Wir setzen schon seit vielen Jahren auf Multifunktionsgeräte von Ricoh und waren immer sehr zufrieden mit der Leistung und den Wartungsdiensten“, kommentiert Harald Kogler. „Dank der Ricoh-Scanner können wir Lieferantenrechnungen und Lieferscheine sowie auch andere Projektdokumente unmittelbar nach Erhalt schnell und einfach digitalisieren. Anschließend werden sie in DocuWare verarbeitet und archiviert, wo die Benutzer nach bestimmten Dokumenten effizient suchen können. Der gesamte Workflow ist vollständig integriert und die Arbeit mit unseren Dokumenten ist für alle sehr einfach geworden.“

Harald Kogler fährt fort: „Die Zusammenarbeit mit dem Ricoh-Team bei der Implementierung von DocuWare war eine äußerst positive Erfahrung. Das Ricoh-Team hat gehalten, was es versprochen hat: Es hat die Bedürfnisse unserer Mitarbeitenden genau verstanden und eine optimierte Lösung für das Dokumentenmanagement geliefert, mit der unser Team sehr gerne arbeitet. Diese Lösung bietet uns nicht nur intuitiv gestaltete digitale Dokumentenmanagementprozesse, sondern verleiht ihnen auch eine menschliche Note.“



Mit Ricoh haben wir seit Jahren einen zuverlässigen Partner an unserer Seite. Wir setzen schon seit vielen Jahren auf Multifunktionsgeräte von Ricoh und waren immer sehr zufrieden mit der Leistung und den Wartungsdiensten.

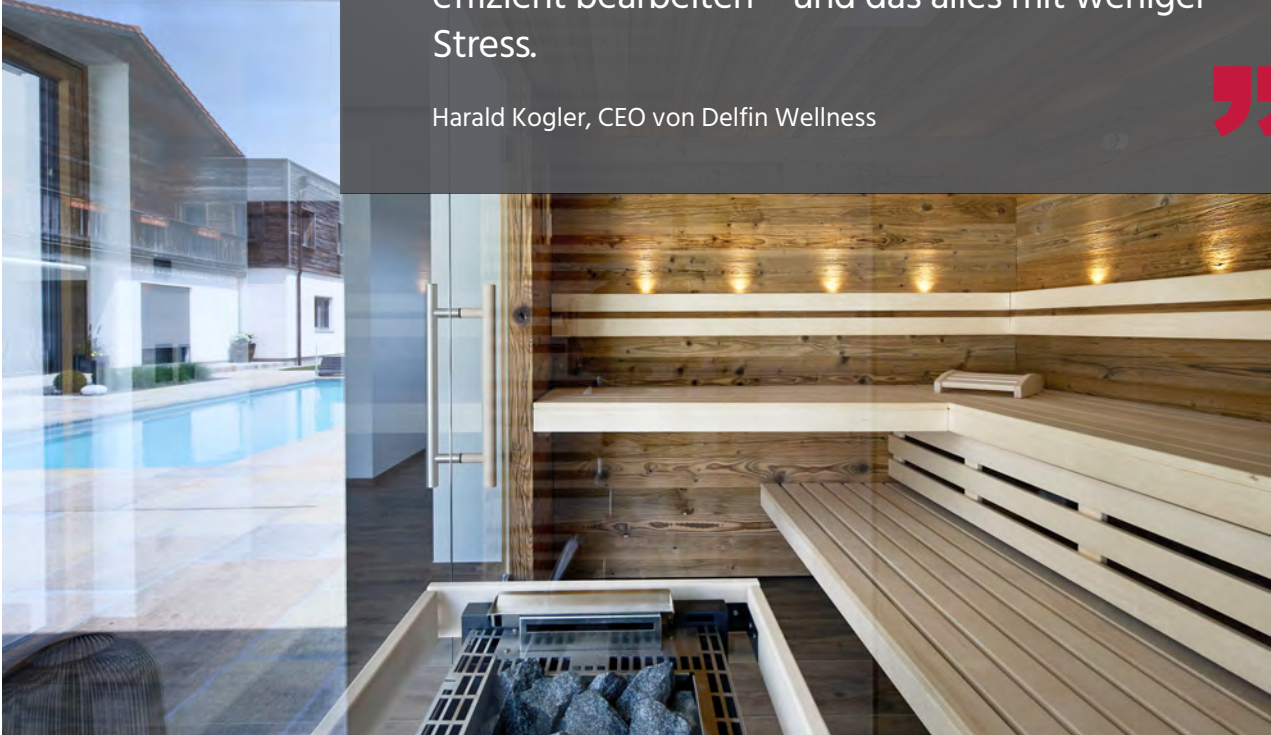
Harald Kogler,  
CEO von Delfin Wellness





Dank DocuWare können wir das stetig wachsende Geschäftsvolumen jetzt problemlos bewältigen. Wir können nun mit der gleichen Mitarbeiteranzahl erheblich mehr Rechnungen effizient bearbeiten – und das alles mit weniger Stress.

Harald Kogler, CEO von Delfin Wellness



Das Ricoh-Team hat ein perfekt funktionierendes Tool entwickelt, das es den Benutzern bei Delfin Wellness ermöglicht, Rechnungen zu stempeln und mit Anmerkungen zu versehen, beinahe gleich wie sie es bei der Verwendung von papierbasierten Methoden taten. Dies trug dazu bei, die Akzeptanz der DocuWare-Lösung bei den Anwendern zu erhöhen und den Übergang zu einer digitalen Arbeitsweise reibungslos zu gestalten.

Nach der erfolgreichen Digitalisierung und Automatisierung der Rechnungsbearbeitungsprozesse bereitet sich Delfin Wellness nun in enger Zusammenarbeit mit Ricoh auf die nächste Etappe seiner digitalen Transformation vor. Das Unternehmen wird die leistungsfähige Plattform DocuWare nutzen, um Personaldokumente, darunter Führerscheine und Berufszeugnisse, effizient zu speichern und zu verwalten.

## Vorteile

Die Mitarbeitenden von Delfin Wellness sind heute erheblich produktiver. Dank robusterer Prozesse für die

digitale Dokumentenerfassung und -verwaltung sowie eines besseren Überblicks darüber, wo sich die entsprechenden Unterlagen befinden, besteht nur noch ein minimales Risiko, dass Rechnungen verloren gehen – so wird sichergestellt, dass die Lieferanten immer pünktlich bezahlt werden. Durch die nahtlose Verknüpfung von DocuWare mit der ERP-Software des Unternehmens können die Mitarbeitenden problemlos und direkt alle relevanten Dokumente zu einem Auftrag abrufen.

Harald Kogler betont: „Dank DocuWare können wir das stetig wachsende Geschäftsvolumen jetzt problemlos bewältigen. Wir können nun mit der gleichen Mitarbeiteranzahl erheblich mehr Rechnungen effizient bearbeiten – und das alles mit weniger Stress. Selbst in Hochphasen müssen die Mitarbeitenden keine Überstunden machen und keine langen Arbeitszeiten einhalten. Deshalb sind sie alle bei Delfin Wellness sehr zufrieden mit der neuen Lösung. Wir haben sich wiederholende Prozesse automatisiert, und das bedeutet, dass sich unsere Mitarbeitenden auf spannendere und anspruchsvollere Aufgaben konzentrieren können, die einen Mehrwert für uns und unsere Kunden schaffen.“

Delfin Wellness ist nun nicht mehr auf ein Papierarchiv für Dokumente angewiesen. Dadurch hat das Unternehmen Geld gespart und Lagerraum für umsatzsteigernde Aktivitäten freigemacht. So nutzt das Unternehmen beispielsweise die neu verfügbare Lagerfläche, um Waren für den schnelleren Versand an Kunden bereitzuhalten.

Die Digitalisierung des Dokumentenarchivs brachte laut Harald Kogler erhebliche operative Verbesserungen mit sich: „Früher, wenn ein Hersteller Produkte zurückrief, standen wir vor der Herausforderung, betroffene Kunden zügig identifizieren zu müssen. Wenn wir Unterlagen brauchten, die mehrere Jahre alt waren, mussten wir zunächst die richtige Box in unserem Lager ausfindig machen, sie mit einem Gabelstapler herausholen und dann alle Akten und Ordner durchforsten, um die richtigen Unterlagen zu finden. Ein nicht nur ineffizienter, sondern auch kostenträchtiger Prozess. Mit DocuWare ist das alles viel einfacher. Jetzt haben wir sofortigen Zugriff auf alle relevanten Unterlagen eines Projekts, seien es Baupläne, Rechnungen, Belege oder sogar E-Mails. So können wir schneller reagieren und unseren Kunden einen besseren Service bieten.“

Die effizientere Handhabung von Projektdokumenten hat nicht nur intern, sondern auch im Kundenservice spürbare Vorteile gebracht. „Hin und wieder rufen uns Kunden wegen kleinerer Probleme an“, bemerkt Harald Kogler. „Da auch Fotos und Dokumentationen des Anlagenraums und des Kundenstandorts in DocuWare gespeichert sind, können unsere Techniker sich ein genaues Bild davon machen, wie der Pool und die Technik angeordnet sind. Dadurch können sie dem Kunden umgehend eine Lösung präsentieren. Das ist viel schneller und der Kunde kann seinen Pool genießen, ohne auf den Besuch mit den damit verbundenen Kosten unseres Wartungstechnikers warten zu müssen.“

Durch den Einsatz von DocuWare bei Delfin Wellness gestaltet sich die Befolgung von Datenschutzrichtlinien, wie der EU-Datenschutzgrundverordnung (DSGVO), unkomplizierter. Das Unternehmen hat automatische Aufbewahrungsregeln festgelegt. Dadurch werden personenbezogene Daten aus den Dokumenten entfernt, sobald sie nicht mehr benötigt werden.

Harald Kogler zieht Bilanz: „Wir verarbeiten in DocuWare jährlich etwa 6.000 Rechnungen und über 10.000 Dokumente. Ich persönlich genehmige etwa 150 Rechnungen pro Woche. Das Beeindruckende daran? Ich bin nicht mehr an mein Büro gebunden. Stattdessen genehmige ich die Rechnungen von überall, jederzeit, direkt über eine App auf meinem Handy oder von meinem Laptop aus. Insgesamt sind wir mit DocuWare viel produktiver und ich kann berichten, dass sich diese Investition in weniger als drei Jahren amortisiert hat. Unsere digitale Transformation schafft uns zudem Freiräume, um innovative Lösungen zu entwickeln, wie zum Beispiel unseren neuen ‚Secret Pool‘, der eine Terrasse innerhalb von Minuten in einen Pool verwandelt.“

---

## ÜBER RICOH

Ricoh unterstützt digitale Arbeitsplätze mit innovativen Technologien und Dienstleistungen, die es dem Einzelnen ermöglichen, von überall aus intelligenter zu arbeiten. Mit fundiertem Wissen und organisatorischen Fähigkeiten, die in der 85-jährigen Geschichte des Unternehmens gewachsen sind, ist Ricoh ein führender Anbieter von digitalen Dienstleistungen, Informationsmanagement sowie Druck- und Bildgebungslösungen, die die digitale Transformation unterstützen und die Unternehmensleistung optimieren

Die Ricoh-Gruppe hat ihren Hauptsitz in Tokio und verfügt über bedeutende Niederlassungen in der ganzen Welt. Ihre Produkte und Dienstleistungen erreichen Kunden in rund 200 Ländern und Regionen. In dem im März 2022 abgeschlossenen Geschäftsjahr erzielte die Ricoh-Gruppe einen weltweiten Umsatz von 1.758 Milliarden Yen (ca. 14,5 Milliarden USD). Besuchen Sie unsere Website für weitere Informationen: [www.ricoh.at](http://www.ricoh.at)

**RICOH**  
imagine. change.

[www.ricoh.at](http://www.ricoh.at)

Dieses Werk so wie alle darin enthaltenen Inhalte (Texte, Graphiken, Animationen, Bilder und Videos) sind in allen seinen Teilen urheberrechtlich geschützt und nur für die persönliche Verwendung bestimmt. Alle Rechte, insbesondere die Rechte der Verbreitung, des Nachdrucks, der Übersetzung, des Vortrags, der Entnahme von Abbildungen und Tabellen, der Funksendung, der Mikroverfilmung oder Vervielfältigung durch Fotokopie oder auf anderen Wegen und der Speicherung in Datenverarbeitungsanlagen, bleiben, auch bei nur auszugsweiser Verwertung, Ricoh Austria GmbH oder dem jeweiligen Eigentümer vorbehalten. Trotz sorgfältiger Prüfung sind Fehler nicht auszuschließen. Die Richtigkeit des Inhalts ist daher ohne Gewähr.