

# Dem Kunden „das Quentchen mehr bieten“

**documenteam GmbH & Co KG aus Bielefeld bietet seinen Kunden einen Komplettservice im Bereich Offsetdruck, Digitaldruck, Weiterverarbeitung und Versand. Definiertes Ziel des Unternehmens ist es, dem Kunden „das kleine Quentchen mehr zu bieten“ als andere es tun! Mit Erfolg!**

„Aber genau „das Quentchen mehr“ bieten wir eben nicht nur in den Dienstleistungen rund um den Druck, sondern auch im Umgang mit unseren Kunden und der Art der Abarbeitung unserer Aufträge“, erklärt Torsten Bischof, Geschäftsführer von documenteam.

## Eine zentrale Informationsplattform

Hat man früher alle Informationen in verschiedenen Systemen verarbeitet, setzt documenteam seit 2012 auf infra-struktur als zentrale Informationsplattform. Keine Suche mehr nach Informationen. Keine Frage mehr, wo etwas abgelegt wurde oder wer vom Kunden welche Info wann erhalten hat. Mit infra-struktur hat alles seinen Platz und jeder kann von überall darauf zugreifen.

## Kunden werden unabhängig von einzelnen Mitarbeitern

„Wir leben mit infra-struktur Transparenz im Unternehmen. Wer transparent arbeitet, kann Kollegen auch jederzeit vertreten und von anderen vertreten werden. Der Kunde ist Kunde des Unternehmens, nicht eines einzelnen Mitarbeiters“, erläutert Bischof die Philosophie des Unternehmens. Durch die zentrale Arbeit mit eMails ist jeder Mitarbeiter stets in der Lage, Vorgänge von Kollegen zu übernehmen oder nahtlos anzuknüpfen. „Unsere Reaktionszeiten auf Anfragen haben sich seit dem Einsatz der infra-struktur deutlich verkürzt“.

„Wir erhalten mit infra-struktur bei jedem ISO 9001 Audit ein gutes Zeugnis für den gesamten Organisationsbereich.“

## Bewährt bei ISO 9001

Seit 2011 ist documenteam ISO 9001 zertifiziert. Hierbei hat sich infra-struktur besonders bewährt. „Wir erhalten mit infra-struktur bei jedem Audit ein gutes Zeugnis für den gesamten Organisationsbereich“, freut sich Bischof.

## Verlässliche Verfügbarkeit dank der Cloud

Ein weiterer, entscheidender Vorteil für documenteam ist das Arbeiten in der Cloud – unabhängig von eigenen EDV-Strukturen kann man sich so auf die Verfügbarkeit verlassen und arbeitet immer mit der aktuellsten Version.

## Projektsteckbrief

### Unternehmen

documenteam GmbH & Co. KG  
Auf dem Esch 4  
33619 Bielefeld  
www.documenteam.de

### Ansprechpartner

Torsten Bischof

### Branche: Hersteller/Industrie

Anzahl Mitarbeiter: 20

infra-struktur Anwender: 8

### Projektziele

Ein System zur zentralen Informationsablage, auf die alle Mitarbeiter zugreifen können. Jeder Mitarbeiter sollte unabhängig davon, ob er den Kunden oder das Projekt kennt, jederzeit auskunftsfähig sein und Kundenanfragen bearbeiten können.

### Lösung

Einführung der Software „infra-struktur“ im Jahr 2012 als zentrale Informationsplattform.



„Auf infra-struktur verzichten? Wir ganz sicher nicht.“

Torsten Bischof,  
Geschäftsführer