

## 客戶成功案例

# DHL 透過 DocuWare 實現自動化 「出貨單管理」



# 案例摘要

## 真正提升效率的文件管理策略

DHL Supply Chain Iberia 的物流營運，每天必須處理來自西班牙各地客戶的成千上萬張出貨單，過去多半仰賴人工處理：出貨單輸入、處理與管理。這樣的作業方式不僅耗時費力，也容易出錯，進而影響整體倉儲效率。

為了持續推動數位轉型，他們希望以自動化、建置於雲端的文件管理方案，重新打造這項關鍵流程。為了達成這個目標，他們決定導入一套能隨業務成長彈性擴充的文件管理方案。

DHL 再度選擇與 Ricoh 合作，導入 DocuWare Cloud，大幅減少人工作業量、提升資料準確性，同時全面加快處理流程。



### 客戶摘要

#### DHL Supply Chain Iberia

- 產業別：物流業
- 地點：西班牙
- 母公司：**Deutsche Post DHL Group** (德國郵政 DHL 集團)
- 在地規模：53 座倉庫，超過 3,500 名員工
- 導入輸出設備：**Ricoh IM C320F** (體積精巧，適合小辦公室、零售據點)





“

DocuWare Cloud 的功能完全貼合我們的營運需求。操作簡單、部署迅速，為我們帶來了非常顯著的附加價值。

**Juan Manuel Sen**  
DHL Supply Chain Iberia  
專案交付經理

# 概述

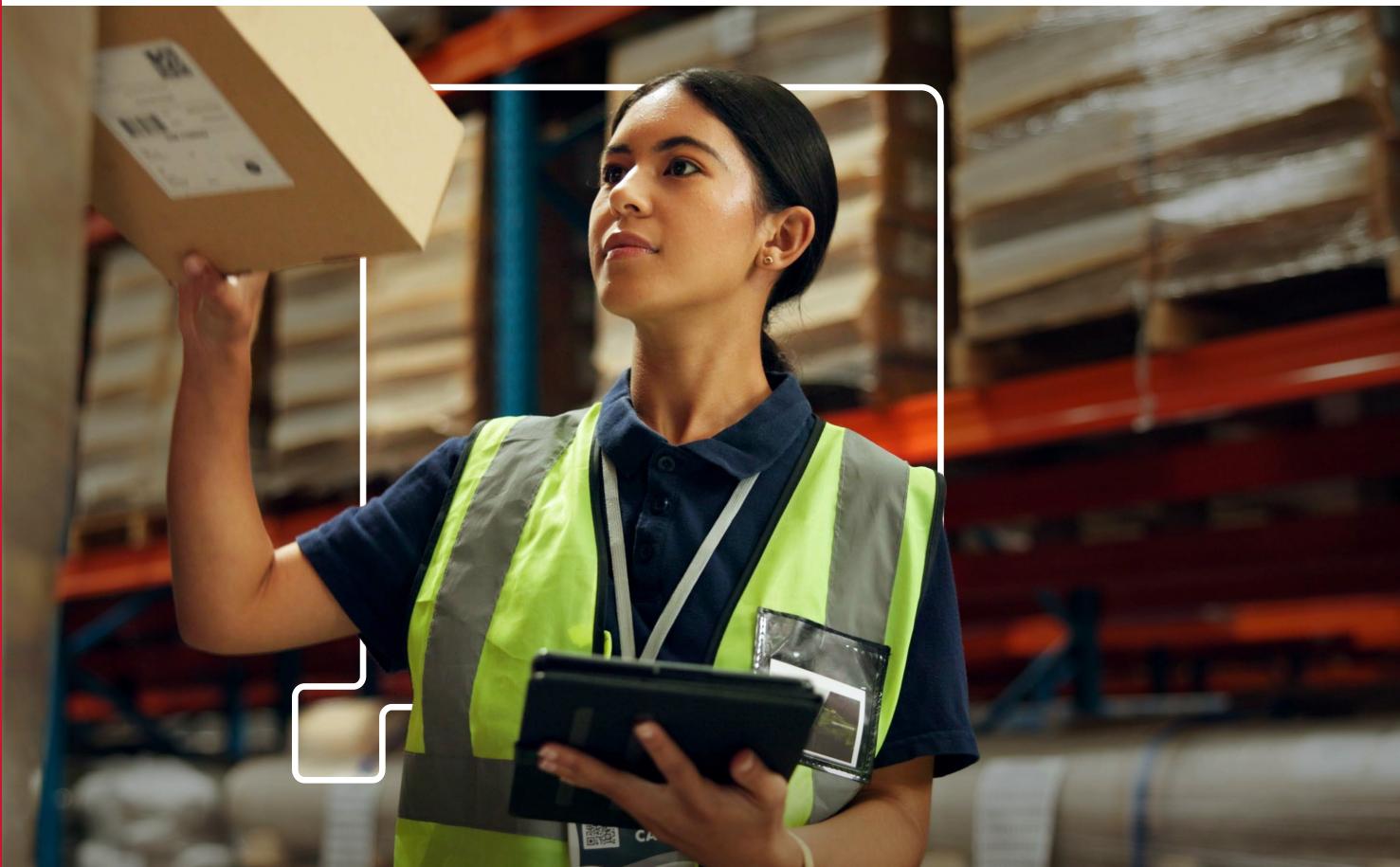


## About DHL Supply Chain Iberia

DHL Supply Chain Iberia 隸屬於 Deutsche Post DHL Group (德國郵政 DHL 集團) 的子公司，DHL集團是全球領先的物流服務供應商，業務版圖遍及 220 個國家與地區，全球員工人數超過 55 萬人。

在西班牙，DHL Supply Chain 營運 53 座倉庫，擁有逾 3,500 名員工，為各行各業的客戶提供客製化的物流與倉儲解決方案。

公司同時也是數位轉型的先行者之一，積極與創新科技夥伴合作，以因應快速成長的電子商務需求。例如導入擴增實境 (AR) 技術與智慧儲物櫃，進一步提升倉儲現場的作業效率與管理品質。



# 挑戰

## 處理大量文件帶來的壓力

DHL Supply Chain 的物流營運，必須精準擷取與處理大量出貨單，這些文件是訂單核對、流程追蹤以及倉儲管理的重要依據。每年處理數以千計的出貨單，光是三家最大客戶，一年就產生約 84,000 份文件，遑論其中某些文件頁數多達 30 多頁。

過去的作業方式，需要兩位全職人員每天投入 8 小時進行人工登打作業。這樣的流程不但耗時費力，也容易出現人為錯誤，同時還大量消耗紙本資源。再加上文件來源管道眾多，包含需先數位化的紙本、由手機拍照傳來的檔案，以及透過電子郵件寄送的數位文件。文件來源格式不一，更難以標準化，整體作業速度自然被拖慢。

因應電商業務快速成長，DHL Supply Chain 也持續擴增負責相關作業的據點。這代表他們急需一套穩健且具擴充性的文件管理與流程自動化平台，能與既有 ERP 系統整合、支援雲端存取，同時符合各類客戶對資安與法規遵循的嚴格要求。



### 關鍵挑戰:

- 高度仰賴人工登打出貨單，耗費大量人力，影響倉儲與作業效率
- 多種文件來源包含紙本與數位文件，難以統一與標準化
- 缺乏可在多據點推行的標準化、可擴充整體解決方案



“

DocuWare 是一套非常容易導入、具有高度發展潛力，而且操作直覺易懂的工具。[...]過去需要花上好幾個小時、品質也只是「勉強可接受」的出貨單人工登打的結果，如今只要幾分鐘就能完成，而且幾乎不再出錯。

**Juan Manuel Sen**

DHL Supply Chain Iberia  
專案交付經理

# 解決方案

## 善用雲端，導入自動化流程

為了徹底翻轉出貨單處理流程，DHL 決定採用雲端文件管理解決方案。最終他們選擇由 Ricoh 導入 DocuWare Cloud，透過自動擷取與智能索引機制，消除人工資料輸入的瓶頸。

有了 DocuWare Cloud，系統管理者可以直接在瀏覽器中設定與管理工作流程、指派角色權限、追蹤文件狀態，無論身在何處，都能掌握各倉庫的文件處理進度，讓整體流程更順暢。

同時，DocuWare 亦可與 DHL 既有的 ERP 系統無縫整合，透過機器流程自動化 (RPA) 技術，自動擷取並比對資料。無論文件是掃描自紙本，或是由手機、電子郵件等數位管道匯入，最終都會進入一套標準化的流程，搭配自動通知與警示機制，加速文件的追蹤、驗證與簽核。



### DocuWare 主要功能與效益:

- **雲端智能文件管理:** 免除人工流程，提供安全、易於存取的文件儲存環境，同時將導入與維運成本控制在合理範圍內。
- **智能擷取與索引:** 自動從紙本出貨單中擷取關鍵資料並進行索引，降低人工輸入錯誤，讓倉儲作業與後續流程更快速、更順暢。
- **無縫系統整合:** 可與 ERP 系統緊密串接，透過 RPA 技術自動進行資料比對與驗證，減少重工，提升整體營運效率。

# 流程更快、更準確

## 流程更快、更準確

透過與 Ricoh 合作，DHL 將大量出貨單的處理流程搬上雲端並導入自動化，不僅省下大量時間與人力成本，也大幅降低錯誤發生率。

導入 **DocuWare Cloud** 後，人工處理時間減少了約 75%。原本需要兩位全職員工一天八小時專職處理，如今只要一位員工花半天就能完成。騰出的時間，得以轉投入更有價值的分析與管理工作，而不是重複性的資料登打。

自動化工作流程同時提升了資料品質與處理速度，讓文件的搜尋、調閱與追蹤更為順暢。**DHL** 能更快速地將出貨單與訂單紀錄進行比對，協助不同產業的關鍵客戶完成即時核對。

透過 RPA（機器流程自動化）資料比對，大幅減少驗證過程中的錯誤，一旦發現資料不一致，也能第一時間被系統標示出來並迅速處理。

## 關鍵效益



### 高效文件處理

減少 75% 人工處理時間，同仁從繁瑣的鍵入工作中解放出來，能投入更有價值的任務。



### 提升正確性與作業品質

消除人為資料輸入錯誤，讓倉儲與物流流程更快速、更穩定。



### 強化安全與管控

透過角色權限、系統提醒與通知機制，建立完整且可追溯的管理流程，落實治理要求。



### 具擴充性與彈性

以標準化流程服務多個據點，並可依業務成長持續擴充，滿足不同階段的營運需求。

# 總結

## 與 DocuWare 一起打造面向未來的智能文件管理

DocuWare 協助 DHL Supply Chain Iberia 建立一套精簡順暢的智能文件管理系統，成為推動數位轉型的重要基礎。透過自動化且高正確率的處理流程，不但減少人工錯誤，也讓日常作業更輕鬆，同時保有足夠彈性與擴充空間，跟得上業務持續成長的腳步。

隨著導入成效獲得驗證，DocuWare Cloud 也陸續擴展至西班牙多家 DHL 客戶，並被列為歐洲區的業界最佳實務。

**“**這是一套以使用者為中心的解決方案，能精準回應實務上的具體需求，背後則是以先進且高品質的技術做支撐。Ricoh 早已在文件輸出業務與 DHL 合作一段時間，雙方合作關係一直都非常正向且具啟發性，因此在邁向更前瞻、更多元的服務時，我們幾乎沒有任何猶豫。

**Juan Manuel Sen**  
DHL Supply Chain Iberia IT 專案交付經理

**”**





## 關於Ricoh 理光

整合人、  
空間、科技，  
讓您可以專注前行

自 1936 年成立以來，理光持續推動工作方式的革新，走在數位轉型、永續發展與創新思維的前端。如今，這些創新已從辦公室延伸到各式各樣的工作場域與產業現場，深入不同型態的企業與社會角落，持續創造價值。

我們透過整合「人、流程與科技」，協助企業簡化複雜流程、釐清前進方向、跨越營運障礙、擁抱多元觀點，並在此過程中，一同發掘更多成長與轉型的機會。

1 自 **1936** 年起，持續為全球職場賦能

2 全球員工超過 **80,000** 人\*

3 全球服務客戶超過 **140** 萬家\*

4 累積取得超過 **32,000** 件專利\*

5 服務版圖遍及全球 **200** 多個國家與地區\*

\*截至 2024 年 3 月 31 日統計



如需更多資訊，歡迎造訪: [www.ricoh.com.tw](http://www.ricoh.com.tw)

# 想了解 DocuWare 如何優化並加速你的流程？

歡迎與我們的專家團隊聯繫，一起討論如何透過 DocuWare 與理光的整體解決方案，打造更順暢的工作體驗，讓團隊、空間與不同地點之間的協作與連結更無縫。

## 立即聯絡我們

如需更多資訊，  
歡迎造訪: [www.ricoh.com.tw](http://www.ricoh.com.tw)

台灣理光股份有限公司

**RICOH TAIWAN CO., LTD**

**T: 0800-457-456**

11562 台北市南港區  
市民大道七段8號12樓之5



立即預約顧問訪談