

# solutioninfo



## DocuWare para toda la empresa

### Un flujo de información óptimo y unos procesos eficientes

*DocuWare archiva en un repositorio central de documentos los datos de toda la empresa procedentes de diferentes sistemas. Todos los autorizados pueden acceder de inmediato incluso a través de Internet a cualquier información con independencia del formato. Tanto la integración en otras aplicaciones como la configuración del sistema son un juego de niños.*

#### ■ Procesos más breves, ¿un imposible?

Hoy en día, los empleados crean, actualizan e intercambian a diario gran cantidad de datos, tales como correos electrónicos, contratos, consultas de clientes, facturas y planos técnicos. Además, hay que responder a las preguntas de los clientes, los socios comerciales y los proveedores. Por esta razón, todos los empleados autorizados deben poder acceder de inmediato y en todo momento a todos los documentos que puedan resultar necesarios.

Sin embargo, en muchas empresas la realidad es otra. En la mayoría de los casos cuando un empleado busca alguna información se ve obligado a solicitarla a otros departamentos y con frecuencia tiene que esperar varios días hasta conseguir los documentos requeridos. Todo esto afecta en última instancia a la productividad y competitividad de su empresa.

#### ■ A paso de tortuga

Las causas de esta lentitud a la hora de intercambiar información son muy diversas. En ocasiones los documentos se entregan en mano. Los empleados imprimen los documentos, los planos y los correos electrónicos y los guardan en carpetas donde caen en el olvido.

#### ■ Infinitas islas de información

Muchas soluciones electrónicas no están en disposición de garantizar un flujo de información libre de problemas. El sistema de contabilidad y los sistemas de los departamentos especializados no están interconectados. Además, no todos los documentos se archivan conforme a las normativas vigentes. Los empleados de los distintos departamentos sólo pueden acceder a los datos de su propio sistema especializado. Ninguno de ellos posee una visión de conjunto. El servicio de atención al cliente no puede ver desde su ordenador si ya se ha emitido una factura. El departamento de ventas sólo puede acceder a expedientes incompletos de clientes. En muchas empresas los correos electrónicos son propiedad privada de los colaboradores.

#### ■ Tendiendo puentes con DocuWare

Con DocuWare todo es diferente. Los empleados autorizados pueden acceder desde cualquier punto del mundo a todos los documentos que precisen a través del repositorio central de documentos. Es posible integrar a DocuWare en cualquier otro sistema. La integración es sencilla, ya que DocuWare está basado en una plataforma abierta SOA.

### Ventajas de DocuWare

- Acceso a todos los documentos desde cualquier parte del mundo con un solo clic.
- Integración muy sencilla en aplicaciones externas
- Procesos comerciales universales y un aumento de la productividad
- El menor esfuerzo al realizar búsquedas es una motivación para los empleados.
- Almacenamiento seguro
- Necesidad de espacio menor

### DocuWare – software para la gestión documental integrada

DocuWare automatiza los procesos empresariales mediante la gestión de cualquier tipo de documento, independientemente de su formato u origen, en un archivador central, sean registros, cartas, listas, informes, archivos o correos electrónicos. Con DocuWare estos documentos se pueden capturar, indexar, archivar, visualizar, editar, imprimir y enviar por correo electrónico o fax. Con la ayuda de Internet, se puede acceder a este archivador central desde cualquier lugar del mundo, a cualquier hora y sólo por los usuarios designados.

# Los procesos en el banco de pruebas

## ■ Ventas/Servicio de atención al cliente

Los empleados y asesores de su empresa archivan todos los documentos generados con la solución ERP en carpetas una vez los han imprimido, fotocopiado y les han hecho los agujeros pertinentes. A menudo la correspondencia que se mantiene con el cliente a través de sistemas de correo electrónico no se guarda de forma estructurada. Por esta razón, cuando el cliente realiza alguna consulta o solicitud los empleados de asistencia y servicios tienen que buscar los correos electrónicos y documentos pertinentes. Las búsquedas en el depósito de documentos a menudo pueden tardar varias horas.



Esto implica que no será posible responder por teléfono de inmediato a las preguntas del cliente. Esto afectará a la competitividad de la empresa.

## ■ Procesos comerciales eficientes

Con DocuWare guardará todos los documentos en el repositorio central de documentos. De forma automática se les asignarán palabras de índice tales como el número de cliente, el nombre del cliente, la dirección y el número de albarán.

Así todos empleados autorizados podrán acceder a estos documentos en cuestión de segundos y desde cualquier punto del globo, incluso a través de Internet. De esta forma, dejan de ser necesarios los almacenamientos dobles y se reducen las costosas búsquedas. Todos departamentos responderán a las preguntas del cliente ipso facto. Las relaciones con los clientes y la competitividad de su empresa mejorarán.

## ■ Contabilidad/Control

A menudo desde la llegada de una factura hasta el pago de la misma pasa tanto tiempo que se vencen los plazos de descuento. Las causas son varias: el correo interno es lento, con frecuencia en los distintos departamentos especializados falta alguna información para la verificación de facturas, como contratos o albaranes. Además, la emisión de facturas también es lenta. Todo esto hace que los activos líquidos de su empresa bajen.

## ■ Tramitación de facturas

Con DocuWare se reducen los tiempos de tramitación de las facturas entrantes y salientes. Las facturas entrantes se autorizan en unos pocos segundos mediante un sello electrónico. Las consultas desaparecen, ya que todos los departamentos pueden examinar y tramitar todos los documentos que sea preciso revisar a través del repositorio central de documentos. De esta forma se mantienen los plazos de descuento. Los gastos por requerimientos y pagos dobles son cosas del pasado.

A través del repositorio central de documentos también es posible enviar las facturas salientes además de por correo ordinario, por fax o por correo electrónico a través del software de comuni-

cación. Su empresa ahorrará tiempo y papel. Además, con DocuWare es posible archivar de forma automática todos sus documentos de una manera segura y conforme a la normativa.

## ■ Producción/Control de la calidad

Todos los parámetros relativos a una producción, esto es, medidas, notas manuscritas, planos y contratos, se archivan en un depósito de documentos en papel. Incluso con un almacenamiento cuidadoso las búsquedas posteriores resultan complicadas.

## ■ Todos los parámetros de producción bajo control

Con el repositorio central de documentos de DocuWare tendrá todos los parámetros de producción bajo control. En todos los departamentos, tanto en Control de la calidad como en Compras o Asistencia técnica, los empleados pueden acceder a toda la documentación recopilada en el archivador central electrónico. Su empresa cumplirá con la ley de responsabilidad sobre productos y aumentará su productividad.

## ■ Ventajas con DocuWare

- Repositorio central de documentos para todos los departamentos, con ello se garantiza una gestión perfecta de la información
- Procesos universales gracias a la integración sencilla de DocuWare en otras soluciones informáticas
- Tiempos de búsqueda más cortos, lo que motiva a los empleados y aumenta la productividad
- Servicio de atención al cliente más competente y rápido y con ello una mejora de la competitividad

# Todos los documentos de toda la empresa bajo control

Con DocuWare y el repositorio central de documentos tendrá a mano en todo momento todos los documentos que necesite, esté donde esté. Desde el departamento comercial externo accederá a todo tipo de documentos, ya se trate de una factura, un plano o un correo electrónico. En caso de ser necesario podrá procesar los documentos archivados y guardar nuevos.

## ■ Acceso a todos los documentos

Sólo se precisa un ordenador personal con un navegador de Internet común para acceder al repositorio central de documentos desde cualquier punto y sin necesidad de instalar una aplicación. Puede buscar, por ejemplo, documentos de su cliente o casos de asistencia que han guardado los departamentos de Contabilidad, Producción,

Control de la seguridad o Ventas. El visor de DocuWare muestra de inmediato todos los archivos necesarios con independencia del formato de los mismos, no importa si se trata de archivos Office, CAD u otros. De esta forma siempre tendrá a su disposición datos reales y podrá responder a las preguntas del cliente in situ.

## ■ Tramitación de documentos

En caso de ser necesario, en el visor es posible aumentar secciones de documentos o se pueden introducir comentarios en el documento. También es posible sellar documentos electrónicamente, ya sea para autorizar una factura o dar el consentimiento a unas directrices de trabajo nuevas. De esta forma los empleados comerciales externos, por ejemplo, pueden entrar en flujos de trabajo electrónicos desde los departamentos centrales de Contabilidad o Control de calidad.

## ■ Archivo de documentos nuevos

¿Quiere guardar documentos nuevos, tales como listados de gastos o informes de viajes? Simplemente tiene que cargar los archivos pertinentes o los documentos escaneados a través de la interfaz del cliente Web de DocuWare en el repositorio central de documentos. Para ello, introduzca en el campo previsto para ello la ruta correspondiente con el nombre del archivo. Haga clic y su documento se cargará en el repositorio central de documentos. Desde ese mismo momento cualquier empleado autorizado de la empresa podrá acceder al nuevo documento archivado. Gracias a la Gestión de contenido empresarial (ECM) el flujo de información entre la central, las filiales y el departamento comercial externo se desarrolla sin problemas. Con ello se aumentará la productividad de su organización.

The screenshot displays the DocuWare web client interface. On the left, there is a search filter section with fields for 'Empresa' (Flying Tom), 'Fecha' (01/06/2007 to 31/01/2008), 'Tipo de doc.', 'Asunto', 'Estado' (Nuevo OR Válido), and 'Fecha de almac.'. Below this is a search results table:

Empresa	Fecha	Tipo de Doc.	Asunto	Estado
Flying Tom	01/02/2008	Pedido	Thunderbird	Válido
Flying Tom	25/01/2008	Factura	Thunderbird	Nuevo
Flying Tom	03/06/2007	Correo electrón.	Información	Válido

Below the table are buttons for 'Actualizar' and 'Altura fija'. The main area shows a document viewer for an email. The email header includes: 'De: thomas.rain@flyingtom.com', 'Enviado: 03/06/2007 16:52:33', 'Para: peter.sanders@petereengineering.com', and 'Cc: Asunto: Información de producto'. The body of the email contains a reference to an advertisement in 'Mundo Feria' and a request for more information. A 'Sellos' (stamps) section is visible on the right, showing a date stamp 'Sanders 03/06/2007 04:45' and a subject 'cliente potencial'. The bottom of the interface shows the user 'Thomas Rain' and the document type 'Informe de costes'.

*A través de un navegador habitual de Internet podrá buscar y autorizar en el repositorio central de documentos de forma muy sencilla informaciones tales como facturas, pedidos y correos electrónicos. También podrá subir archivos nuevos sin problemas.*

## La práctica

### Thema-Federn GmbH & Co. KG

*Gracias a DocuWare y a su repositorio central de documentos, Thema-Federn ha ganado en transparencia en los procesos de trabajo de departamentos tales como Producción, Ventas y Contabilidad.*

*La empresa especialista en resortes ha mejorado considerablemente su Servicio de atención al cliente gracias a la gestión integrada de documentos además de reducir significativamente los costes.*

Thema-Federn ha inaugurado la era de la administración electrónica de documentos con la instalación de un archivador digital de diseños técnicos. Actualmente en el repositorio central de documentos tienen archivados casi 20.000 diseños.

De esta forma el personal de producción ahorra mucho tiempo al no tener que ir al depósito a buscar ellos mismos los documentos. Otra ventaja es que de esta manera los diseños originales en papel no pueden sufrir daños ni archivarse de forma incorrecta.

En el departamento interno de ventas el proceso de tramitación de pedidos también se desarrolla de forma elec-

trónica a través del sistema ERP Bäurer b2industry que se ha integrado con DocuWare. A los recibos entrantes se les asigna un código de barras, se escanean y se indexan. En este mismo proceso se añade el nombre del cliente y se comprueba la situación del material a través del sistema de administración de mercancías. Acto seguido el cliente recibirá una confirmación de pedido con la fecha de entrega correspondiente. Ésta se guardará automáticamente en el archivador de DocuWare.

Una vez se hayan suministrado las piezas encargadas se emitirán de forma paralela desde Contabilidad los albaranes y facturas pertinentes. Estos documentos también se archivan en el repositorio central de documentos.

Para Thema-Federn la universalidad de los procesos y la mejora de los servicios de atención al cliente suponen una importante ventaja frente a la competencia.

#### Ventajas:

- Repositorio central de documentos
- Acceso para toda la empresa
- Integración con Bäurer b2industry y Tobit David Connector
- Procesos comerciales universales

#### Utilidad:

- Supresión de los archivadores de papel
- Ahorro de tiempo y dinero
- Flujos de trabajo transparentes
- Servicio de atención al cliente mejorado



*Markus Ostermann,  
Gerente y responsable  
de telecomunicaciones,  
Thema-Federn GmbH & Co. KG*

*„Mediante el empleo consecuente de un repositorio central de documentos es posible reducir significativamente la cantidad de archivadores en papel. Gracias a la mejora en los servicios ahorramos anualmente más de 100.000 euros en gastos.“*



Si desea más información,  
visitenos en  
[www.docuware.com](http://www.docuware.com)