



Info

Christian Salvesen Gerposa

Todo por el cliente

Con más de 800 empleados e ingresos de casi 200 millones de euros, Christian Salvesen Gerposa es una de las principales organizaciones públicas en el sector logístico español.

Los precios fluctuantes del petróleo y altos costes de la mano de obra de los contratistas independientes han contribuido a la inestabilidad en el sector del transporte. Como los costes imprevistos no los pueden absorber los clientes, la empresa recurrió a la gestión documental integral para reducir los costes y proporcionar un servicio excelente al cliente. Cada mes encuentran ahora beneficios ocultos en el procesamiento de más de 90.000 albaranes de entrega, recibos de clientes, facturas y documentos de transporte.

En el pasado, las consultas de los clientes implicaban un tiempo considerable en análisis y llamadas. La pérdida de documentos se había hecho insufrible. Cualquier intento de controlar el inmenso flujo de papeles quedaba sólo en eso: buenas intenciones. Sin embargo, tras la instalación de DocuWare, los clientes de la empresa no tienen que esperar a que lleguen las respuestas. Y el tiempo que los empleados perdían en registrar, archivar y reenviar datos a la oficina de facturación central ahora se dedica a los clientes.

Antes, sólo ocho trabajadores administrativos tenían acceso al archivador de los documentos de contabilidad, que estaban en papel. ▶

www.docuware.com

Información y formación a través de Internet Disponibile en cinco idiomas

¿Busca información sobre gestión documental? Visite entonces a www.docuware.com. Encontrará casos reales, información sobre soluciones y un amplio glosario. Todo esto le ayudará a comprender el funcionamiento de la gestión documental y mejorar los procesos de su empresa. También en nuestra web encontrará información actualizada sobre directivas legales y tendencias del mercado. Con una formación en línea gratuita, puede profundizar sus conocimientos sobre firmas electrónicas y gestión documental integrada.

En el portal para clientes de DocuWare ofrecemos más información, consejos prácticos y sugerencias para las soluciones de DocuWare, así como cursos formativos para todos los módulos de DocuWare. También encontrará manuales y referencia técnica sobre los productos más recientes. Una gran ventaja adicional y global: nuestro sitio Web está disponible en inglés, francés, alemán, italiano y español. ■ Max Ertl



Sello de aprobación

En el número 29, comentamos cómo el software de DocuWare recibió la certificación de la FDA (Food and Drug Administration) de Estados Unidos, SAP y el productor de soluciones de almacenamiento EMC. Es hora de ampliar esta lista: el sistema de gestión documental de DocuWare ha recibido recientemente la certificación de dos importantes directrices de contabilidad alemanas HGB y AO).

¿Qué significan para usted estos sellos de aprobación? Con DocuWare puede estar seguro de que su empresa cumplirá con las normas más estrictas sobre la conservación de documentos. Estas certificaciones de fabricantes y distribuidores de software reconocidos significan también que el software de DocuWare se ha diseñado para «trabajar bien con otros»: para integrarlo libremente con los componentes de otras aplicaciones. Con este tipo de flexibilidad de TI, DocuWare proporciona una seguridad técnica y de la inversión enfocada hacia el futuro.

Atentamente,
Michaela Wienke

Michaela Wienke

product

▷ *Christian Salvesen Gerposa*

Hoy, todo el personal autorizado accede al archivador central de documentos. Incluso los usuarios externos (empleados, clientes y proveedores) tienen acceso al sistema mediante el módulo INTERNET-SERVER de DocuWare. Tras registrarse en el sitio Web de la empresa, un cliente puede buscar sus facturas. Y



*Marcos Fierro,
Director de TI*



gracias a la incorporación de Sharpnet (un software logístico), sólo se necesita un número de seguimiento para comprobar los detalles de envío y facturación. El servicio al cliente se ha mejorado considerablemente. Al contribuir a la reducción del papeleo y la pérdida de tiempo, el sistema también ha sido bien recibido por los empleados. Director de TI, Marcos Fierro: «La inversión de los 29.500 euros ya se ha amortizado, tras sólo seis meses.» ■ *Annette Schmidt*

corporate info

La expansión como objetivo

El grupo DocuWare continuó su expansión en los mercados norteamericano y británico en 2006. En EE.UU. y Latinoamérica surgieron nuevos Partners que han contribuido a aumentar las ganancias en un 7,3%. Lo mismo ha sucedido



con DocuWare Ltd., la filial londinense de la empresa, fundada en abril de 2005, que también ha experimentado un crecimiento significativo en las ventas.

El año 2006 se benefició considerablemente del lanzamiento de la nueva generación de productos, DocuWare 5. La reacción ante la nueva versión del software ha sido muy positiva: casi el 80% de las ventas de la empresa se basaron en DocuWare 5. En 2006, el grupo DocuWare agregó 715 nuevas empresas de todo el mundo a su cartera de clientes. ■ *Henriette Struss*

*Jürgen Biffar y
Thomas Schneck*

American Engineering Testing Inc.

Flujos de trabajo bien diseñados

Gracias a DocuWare, la firma de consultoría en ingeniería American Engineering Testing Inc. (AET) automatizó sus procesos de aprobación de facturas, tanto en las oficinas centrales como en las sucursales.

La empresa puso fin a la pérdida de facturas y redujo los costes al establecer un sistema que permite realizar un seguimiento sencillo de los documentos



Marsha Hadd

durante el proceso de aprobación. Con un acceso rápido y seguro a los archivos de los trabajos terminados y a la información de contabilidad, la productividad de los empleados ha mejorado y se han cumplido las normas sobre la conservación de documentos.

Marsha Hadd, nueva supervisora de contabilidad para AET, buscaba un sistema de digitalización y aprobación electrónica de documentos para la función «cuentas por pagar» que mejorara el flujo de trabajo. «Ahora mis trabajado-



res y yo podemos seguir una factura en todo el proceso de aprobación. Con sólo un vistazo sé qué facturas están pendientes de aprobación durante demasiado tiempo y mis trabajadores pueden enviarme un mensaje de correo electrónico a un administrador superior para que las apruebe. DocuWare ha mejorado el procesamiento de los documentos que realiza cada trabajador. Yo ya no recibo llamadas para cobrar facturas que no sabía que estaban perdidas en nuestro sistema de aprobación basado en papel.» ■ Annette Schmidt

user corner

Tranquilidad

Tres aspectos de la seguridad documental

Sin pérdida de datos

Cuando se almacena un documento, los datos de indexación se almacenan dentro de la base de datos y en un «encabezado de documento». Tanto la entrada del documento como la del índice se

archivan simultáneamente, lo que permite establecer una referencia exclusiva entre ambos. Esto facilita el proceso de recuperación en caso de que se dañe la base de datos. También se crea como norma una copia de seguridad de los archivos y las bases de datos mediante las herramientas avanzadas del sistema operativo y la base de datos.

Prohibición del acceso no autorizado

El administrador define los derechos funcionales de los usuarios; es decir, el acceso a las funciones de los menús dentro del programa DocuWare. Además, el administrador puede restringir

el acceso a carpetas de archivos específicas, así como permitir o denegar derechos de lectura/escritura a usuarios específicos. El sistema también se puede configurar para cifrar documentos. Un documento sólo se descifra cuando ha pasado el servidor. Entonces, ni siquiera el administrador puede leerlo.

No al «pishing»

Todos los datos se cifran automáticamente, al enviarlos o recibirlos del servidor. Sólo una persona con derechos de administrador en el sistema puede determinar cómo se comunican el servidor y los clientes; por consiguiente, sólo un administrador del sistema puede cambiar la configuración de la seguridad en las comunicaciones con el servidor. ■ Annette Schmidt





Informe técnico sobre seguridad

Para comprender cabalmente los mecanismos de seguridad de DocuWare, se recomienda la lectura de nuestro informe técnico sobre seguridad. Este informe describe las funciones de seguridad del sistema, desde la arquitectura del sistema de derechos hasta el intercambio de datos entre componentes individuales como el servidor y el cliente. Trata temas como el cifrado, los derechos de acceso y la fiabilidad del sistema, y describe las diferentes medidas preventivas contra la manipulación accidental y deliberada del contenido. Otras funciones de seguridad son el seguimiento de todas las actividades dentro del programa de gestión documental y las estipulaciones para cumplir las regulaciones sobre confidencialidad y proporcionar el nivel más alto de seguridad para los documentos más importantes, como los que conservan los departamentos de Recursos Humanos. Con el informe técnico puede hacerse una idea bastante exacta de los fundamentos técnicos del sistema de seguridad de DocuWare. ¿Le interesa? Descargue el informe técnico sobre seguridad (en inglés o alemán) de www.docuware.com/whitepaper.

■ Max Ertl

Archivador con un alto nivel de seguridad

La necesidad de seguridad de las empresas y los administradores va en aumento. DocuWare 5.1 hace frente a dicha necesidad. Con ENTERPRISE Server, el sistema de gestión documental proporciona la máxima protección del acceso a los documentos archivados.

El control de los documentos importantes (datos personales, médicos o administrativos) se puede transferir a un empleado responsable que tenga ciertos conocimientos del sistema como usuario, aunque no sea experto en TI. Sólo este empleado autorizado tiene derechos de acceso al archivador y puede conceder o retirar derechos de acceso al archivador a otros usuarios. Hasta a los administradores del sistema les es completamente imposible gestionar y acceder a los documentos importantes.

Configuración

Un archivador de alta seguridad es fácil de configurar. Primero se activa el sistema de alta seguridad en el nivel del sistema. Tras esta adaptación del sistema, el nivel de seguridad se configura como «alto» para el archivador y, como mínimo, para un usuario seleccionado.

Sólo los usuarios autorizados con un nivel de seguridad «alto» podrán acceder a este archivador. El registro se

realiza mediante el ID de DocuWare; no se permite el inicio de sesión de confianza. Para proporcionar el máximo de seguridad, un administrador no gestiona las contraseñas, sino que sólo un usuario puede cambiar o restablecer su contraseña y cambiar el nivel de seguridad de «alto» a «normal»

Los documentos también se pueden almacenar en un formato cifrado con DocuWare. Los documentos cifrados en un archivador de alta seguridad están a buen recaudo del acceso no deseado.

■ Reinhold Freitag

