

DocuWare® info

The Standard for Document Management



Schneider Automation

DocuWare ha conseguido que los largos tiempos de recuperación desaparezcan

Schneider Automation, con sede en North Andover Massachusetts, está dedicada a la fabricación de controladores lógicos (PLC) para empresas que utilizan robots en los procesos de fabricación. Cada PLC es único, dando lugar a numerosos documentos que se guardan durante años en la sala de impresiones de la empresa, por si un controlador debe repararse o modificarse.

Applied Microimage Corporation, un distribuidor autorizado de DocuWare que estuvo durante años a cargo de la microfilmación de todos los documentos de la sala de impresiones, sugirió instalar DocuWare como solución a todos los problemas. Para crear la base de datos de imágenes de los documentos, Applied Microimage escaneó todas las imágenes de microfilmes en formato TIFF e indexó estos archivos. La conversión de los documentos duró cinco meses. Actualmente, el departamento de ingeniería sólo necesita una hora a la semana para escanear e indexar los nuevos documentos que se generan, e introducirlos al sistema.

Mejorando la productividad
La implementación de DocuWare trajo muchos beneficios a Schneider. Mejoró su productividad y acortó los tiempos de

Lea sobre:

DocuWare:
un socio fiable.....
Recién entregado y
ya está documentado....
Respuestas rápidas
para el cliente.....

Newburgh, N.Y.

Un nuevo hogar para DocuWare Corp.

En marzo de este año, DocuWare Corporation se mudó a un hermoso complejo de oficinas en el 600 de Stony Brook Court, en Newburgh, Nueva York. DocuWare Corporation tiene a su cargo el marketing y soporte comercial de todos los productos de DocuWare para América del Norte, Centro y Sur, a través de un canal de minoristas formado por más de 100 distribuidores autorizados de DocuWare. «Nuestro compromiso es ofrecer a nuestros distribuidores autorizados una capacitación continua. Newburgh se encuentra próximo al aeropuerto internacional de Stewart y a las autopistas interestatales I-84 e I-87, así como cercano a diversos hoteles y restaurantes. La decisión de mudarnos tiene por eso una importancia estratégica al facilitar el acceso y estancia a nuestros distribuidores autorizados» explica Greg Schloemer, Presidente de DocuWare Corporation. <

Antes de implementar DocuWare, el acceso a estos documentos llevaba horas, debido a que la sala de impresiones se encuentra en un edificio diferente al de los ingenieros que necesitaban acceder a los documentos. Y también porque los documentos solían perderse o archivarse incorrectamente. El problema del acceso a los documentos se hizo tan serio que Schneider estaba considerando trasladar a un lugar externo, externalizando su almacenamiento y recuperación, y convertir la sala de impresiones en más oficinas.





Viene de la página 1
reparación, ya que cada documento puede hoy ser encontrado en pocos segundos y directamente desde un PC. Al eliminar los largos tiempos de recuperación, incrementó también la eficiencia de los empleados. Y, no sólo acortó el tiempo de recuperación, sino que también fue posible crear nuevas oficinas en el lugar ocupado previamente por la sala de impresiones. Definitivamente, DocuWare demostró ser una gran inversión para Schneider.

◀ Kara Weston

Máxima flexibilidad

Soluciones para todos los métodos de almacenamiento

Antes de implementar un sistema de gestión documental es necesario preguntarse cómo se hará la captura y almacenamiento para cada tipo de documento.

La respuesta a esta pregunta depende de los procesos de negocio involucrados, así como de otros aspectos organizacionales, como la disponibilidad de personal y la seguridad. Por su amplia gama de funciones, DocuWare puede soportar tres diferentes maneras de capturar y archivar documentos:

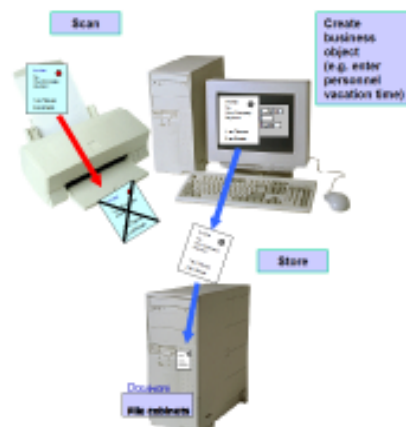
a) Almacenamiento temprano
En este método, los documentos se procesan tan pronto como llegan a la empresa, por ejemplo, en una sala de correo

de entrada. Son inmediatamente escaneados y almacenados en un archivador electrónico preliminar, normalmente con información de índices todavía incompleta. El procesamiento posterior, por ejemplo el asiento de facturas de proveedores, se realiza sin los documentos en papel: se accede a los documentos electrónicos de manera directa desde el archivador. La información adicional de índices es añadida manualmente mientras se llevan a cabo otros pasos de un proceso workflow o se extraen de otras aplicaciones con ayuda de programas como DocuWare AUTOINDEX.

b) Almacenamiento simultáneo
En este caso, un documento es

capturado y almacenado en un mismo paso por el mismo empleado, que se encarga de asignar la información de indexación completa, para cada documento. Este método se suele recomendar para manejar documentos confidenciales, como registros de personal. Cuando una empresa opta por el almacenamiento simultáneo, es también habitual utilizar TIFF-MAKER y el almacenamiento automático de correos electrónicos con DocuWare ACTIVE IMPORT.

Simultaneous filing



c) Almacenamiento tardío

En el caso del almacenamiento tardío, los documentos sólo son capturados al finalizar todos los procedimientos de registro de la información de los documentos. Esto quiere decir que toda la información sobre determinados registros ha sido previamente almacenada en otras aplicaciones. Entonces, con el apoyo de DocuWare RECOGNITION y de DocuWare ACTIVE IMPORT, dicha información puede ser capturada para archivar electrónicamente e indexar de forma automática cada registro de datos durante el proceso de escaneo.

◀ Stefan Schindler

Un paso delante de la competencia

Respuestas rápidas para el cliente



«Tengo un problema con la factura que nos envió. Su vendedor me ofreció un descuento especial, diciéndome que si hacía mi pedido en las siguientes 2 semanas obtendría un descuento especial de 10%, que no se ha tenido en cuenta. Le ruego que los verifique con él y me diga algo lo antes posible.»

En una empresa moderna y orientada al cliente, la respuesta a esta situación debe ser: «deme un segundo para verificar todo en mi ordenador... ¡Por supuesto! Tengo aquí una anotación de mi colega de ventas

en la que autoriza un descuento especial. Veo que en la factura no se ha reflejado. Lo lamento mucho, sírvase deducir el 10% al efectuar el pago. Me encargaré de informar a nuestro departamento de contabilidad sobre esta modificación.»

Esta es la maravilla que nos permite la gestión documental. Para usted y para el cliente. Ninguno de los dos necesita dejar sus tareas para responder a esta simple pregunta. No es necesario correr de un lugar a otro para obtener la información necesaria, hacer copias y archivar papeles. El cliente recibe una respuesta rápida, de

manera que ni siquiera es necesario devolver la llamada: la satisfacción es inmediata.

DocuWare crea un repositorio de información central bien estructurado para documentos en papel, correos electrónicos y archivos varios. En pocos segundos puede localizar lo que necesita de todo este conjunto, directamente desde el ordenador. Y ofrecer así la respuesta rápida que usted necesita. Esto aumenta significativamente la satisfacción de ambos, cliente y empleado. Especialmente en estos tiempos en que es tan difícil obtener y retener clientes, DocuWare ofrece a su empresa una ventaja competitiva importante. Permítanos ayudarle a aprovechar realmente esta situación.

◀ Stefan Schindler

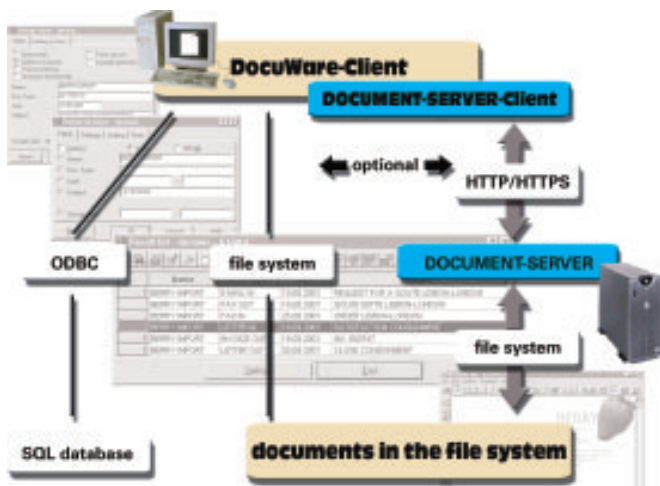
Potencia máxima a su servicio

DocuWare DOCUMENT-SERVER ha sido desarrollado especialmente para clientes que trabajan desde casa, mientras están de viaje o en subsidiarias descentralizadas, pero que desean y necesitan tener la misma amplitud de funciones que DocuWare ofrece en la sede principal en un entorno LAN.

Como la comunicación se realiza a través de un protocolo HTTP o HTTPS, el usuario no necesita sino un acceso a Internet. El sistema de gestión documental (SGD) DocuWare ofrece automáticamente la conexión con los archivadores depositados en el repositorio central. No se requiere ningún

Difiere de otro módulo denominado DocuWare INTERNET SERVER 3, que permite acceder a archivador a través de cualquier navegador, ya que DocuWare DOCUMENT-SERVER, permite utilizar todas las funciones de un SGD: Los usuarios no sólo tienen acceso de lectura y escritura a los archivadores; sino que pueden también, por ejemplo, escanear documentos desde el punto en que se encuentren, almacenarlos en archivadores e incluso añadir comentarios utilizando la tecnología de capas de DocuWare.

Los usuarios no perciben ninguna diferencia entre acceder a un archivador desde internet y hacerlo directamente desde



ajuste o configuración adicional del software.

Este módulo adicional, presentado por primera vez en la primavera de este año en la feria CeBIT, actúa como un interfaz entre los clientes DocuWare y el sistema de archivos en el servidor de la red, encargándose del almacenamiento y recuperación de los documentos.

una estación de trabajo de la empresa. Incluso los documentos que se encuentran en un servidor o en discos ópticos mantienen su formato estándar. No es necesario realizar ningún tipo de conversión.

◀ Max Ertl

Hoy y en el futuro

DocuWare: un socio fiable

Invertir en un sistema de gestión documental supone, en primer lugar, algo muy importante: confianza total en el proveedor y en el producto.

Después de todo, está usted confiando a nuestras aplicaciones información muy importante y necesita tener la seguridad de que, no sólo hoy, sino incluso por un período de algunos años, podrá acceder a dicha información rápida y fácilmente. Tal como se le prometió el día en que adquirió el producto.

Continuidad durante más de 14 años

Desde su fundación en 1988, DocuWare se ha concentrado exclusivamente en el desarrollo y comercialización de soluciones de gestión documental. Siempre hemos vendido nuestro software a través de una red de distribuidores autorizados. Por esta razón, era necesario desarrollar productos de uso sencillo para todos. También hemos optimizado el modo de trabajo con nuestros distribuidores con el fin de ofrecer un servicio fiable y eminentemente local. Por ello, más de 5500 empresas y entidades públicas forman hoy la base de clientes satisfechos que utilizan nuestros productos.

Nuestro enfoque: beneficios del cliente

Nuestra filosofía de producto y de ventas está orientada al beneficio de nuestros usuarios. Nuestros productos como ACTIVE IMPORT para almacenar correos electrónicos, así como complementos recientes como INTERNET-SERVER o CONTENT-FOLDER, que ofrecen la mayor flexibilidad en el manejo de documentos, son sólo algunos ejemplos de nues-

tra manera de ver las cosas, orientada al beneficio de nuestros clientes. Seguiremos fieles a nuestra misión en el futuro, por lo que continuaremos intensificando la comunicación directa con nuestros clientes. No nos basta tener clientes satisfechos; deseamos tener «fans» entusiastas de nuestros productos.



**Jürgen Biffar y
Thomas Schneck,
presidentes de DocuWare AG**

Seguridad a través de la tecnología abierta

DocuWare trabaja de forma coherente, teniendo como referencia los estándares de la industria. Sustentándose en los sistemas de almacenamiento y bases de datos de más amplia difusión, DocuWare crece en base a sistemas inteligentes de acceso administrados directamente por el cliente. No apostamos por que la satisfacción de nuestros clientes se base en una dependencia técnica de nuestros productos, sino en nuestra capacidad de ofrecer una innovación y soporte constantes a nuestros usuarios. Vemos con satisfacción que nuestra estrategia de buscar soluciones de tecnología abierta parece funcionar. Basta preguntar a alguno de nuestros leales clientes que han confiado en nosotros durante los últimos 14 años.

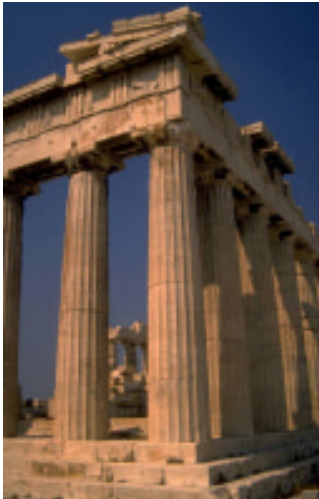
◀ Jürgen Biffar

ACS, Atenas

Recién entregado y ya está documentado

1.000.000 de albaranes de entrega mensuales son realmente un volumen crítico de información, sobre el que es necesario tener pleno control. No sorprende por tanto que ACS Courier no haya podido ofrecer a sus clientes un informe rápido sobre las remesas en camino. El punto crítico para esta empresa con sede en Atenas fue encontrar una solución moderna de gestión de documentos: DocuWare.

ACS se toma muy en serio el servicio al cliente. Toda pregunta acerca de si los paquetes ya han sido entregados debe ser



respondida con la mayor prontitud. Con más de 1.000.000 entregas mensuales, tenía cierta-mente una tarea que no podía ser llevada a cabo sin un soporte absolutamente profesional en tecnologías de la información.

Para encontrar la mejor solución, ACS empezó a recabar información a comienzos de 2001, en un seminario organizado por el distribuidor autorizado de DocuWare, PC Systems conjuntamente con BSI, otro distribuidor de DocuWare. Ambos esbozaron un plan por el que los albaranes serían escaneados e indexados automáticamente, pudiendo ser accesibles a través de cualquier navegador. DocuWare pudo satisfacer las necesidades de la empresa combinado una licencia de sistema con los módulos adicionales DocuWare RECOGNITION y DocuWare INTERNETSERVER. La oferta fue la del mejor precio y con la mejor relación precio/rendimiento. En el otoño de 2001, ACS tomó la decisión final de implementar DocuWare.

Actualmente, sus albaranes de entrega se capturan a través de un potente escáner. El código

de barras impreso en los albaranes, que contienen el número de registro se captura inmediatamente y se utiliza para la indexación con ayuda de DocuWare RECOGNITION. El almacenamiento se realiza en discos duros para asegurar una recuperación ultra-rápida de toda la información.

Las oficinas de ACS, distribuidas por toda Grecia, pueden acceder a los documentos a través de la intranet mediante DocuWare INTERNETSERVER. Por lo que cualquier cliente pue-

de recibir una respuesta rápida cuando pregunta algo como quién en su empresa firmó la recepción del paquete.

Además de la mejora del servicio al cliente, ACS ahorra también una enorme cantidad de espacio que era previamente utilizado para almacenar todos los comprobantes de entrega. Y el ahorro de tiempo implica que los empleados tienen más tiempo para sus tareas y no se dedican a buscar de comprobantes de entrega.

◀ Stefan Schindler



Diálogo con los usuarios

Los clientes de DocuWare están muy satisfechos con los productos adquiridos. Esto se confirma una vez más en un estudio de mercado realizado a lo largo del año pasado. ¿Por qué entonces existen empresas que no utilizan todavía DocuWare? Para responder esta pregunta, DocuWare ha intensificado el diálogo directo con las personas que han venido usando sus productos. En los últimos meses, los empleados de DocuWare visitaron 70 clientes, buscando reunir ideas y discutir soluciones con usuarios y administradores que trabajan cotidianamente con DocuWare. Los resultados de estas discusiones serán directamente integrados en el desarrollo futuro del producto. A propósito: los empleados de DocuWare, que son en su mayoría programadores especializados, realmente se divirtieron en su gira y disfrutaron ampliamente con las conversaciones cara a cara con muchísimos clientes. Muchas gracias a todos ellos por la cálida acogida.

Atentamente, *Michaela Wienke*
Michaela Wienke

Cupón respuesta

- ☐ Deseo información sobre los productos DocuWare.
- ☐ Deseo que me llamen para comentar los posibles beneficios que podría reportar DocuWare para mi empresa.

Mi nombre, dirección y número de teléfono son:

Por favor, envíe por fax o correo a: