

DocuWare®



The Standard for Document Management



Exito, Colombia

DocuWare facilita las compras en un hipermercado

Almacenes Éxito S.A. es una cadena de hipermercados, una empresa de venta masiva al detalle con 89 tiendas en 31 ciudades de Colombia.

Con el objetivo de ofrecer un mejor servicio a sus 140 millones de clientes anuales y de acelerar sus procesos de negocios, Éxito se dirigió a Microfilmaciones de Colombia S.A., distribuidor autorizado de DocuWare en Colombia, para implantar un sistema electrónico de gestión documental.

Verificando las firmas en cheques

El sistema DocuWare fue implementado en primer lugar para verificar las firmas de cheques. En los almacenes Éxito, los clientes que desean pagar con cheque deben llenar una tarjeta con su número de cuenta bancaria, firma e información personal diversa. Todas las tarjetas fueron digitalizadas y están ahora disponibles inmediatamente a través de DocuWare. Esto permite que el pago de cheques por el cliente pueda ser autorizado mediante una

verificación al instante. Como el proceso de verificación de cheques implicaba antes una espera de hasta 12 minutos, el nuevo sistema ha significado para el cliente una clara mejora en su experiencia de compra en el Éxito.

Actualmente, DocuWare ha sido ampliado para apoyar en muchos otros aspectos de negocio en Éxito. DocuWare COLD-READ es utilizado

para procesar y almacenar 40,000 facturas de venta diarias, convirtiendo en obsoleta la fotocopiadora. El archivador de facturas tiene actualmente 64,9 millones de imágenes y es incluso utilizado a menudo por los auditores de la empresa. También el departamento de Contabilidad utiliza DocuWare para gestionar hasta 15,000 facturas diarias de sus numerosos proveedores.

Además, el departamento de Recursos Humanos ha implementado DocuWare para el

Lea sobre:

Servicio Escrow para DocuWare.....

Mercedes conduce con DocuWare.....

Sellos para controlar el workflow.....

15
DocuWare

15 años de DocuWare

Desde los inicios hasta convertirnos en un jugador de la liga global

¿Se acuerda de los Juegos Olímpicos de Seúl? ¿Del récord mundial de velocidad del tren ICE, a 406 kilómetros por hora? Dos grandes eventos que tuvieron lugar en el año 1988. Y otro que debemos añadir a esta lista es la creación de DocuWare AG. O, mejor dicho, de DOCUNET, su nombre original, en el otoño de 1988. En los últimos 15 años, más de 5.500 clientes con decenas de miles de usuarios han optado por una solución DocuWare. Los productos de la empresa se comercializan en 13 idiomas y en 50 países. Lo que hace de DocuWare uno de los pocos desarrolladores de software alemanes que pueden mostrar un éxito continuo en el mercado global. Quisiéramos hoy agradecerles, a ustedes nuestros clientes, su apoyo leal a través de estos años. Miramos con confianza a los próximos 15 años y estamos seguros de seguir ofreciéndole lo más avanzado en soluciones profesionales de TI. < Thomas Schneck



▷▷ Viene de la página 1

manejo de sus detallados archivos de personal. Los archivos de personal son almacenados en un sistema de discos duros y CDs y abarcan hoy casi 2,5 millones de documentos.

Amplias ventajas

El eficiente manejo de gran variedad de formatos de archivos por DocuWare asegura la velocidad y productividad del proceso de recuperación de información. Mediante una licencia

ilimitada, todos los empleados autorizados de Almacenes Éxito tienen acceso al sistema DocuWare y pueden beneficiarse de él. Luz Marina, gerente responsable del sistema en Éxito, resume así las ventajas obtenidas: «Con DocuWare hemos logrado excelentes resultados, reduciendo costes, optimizando el personal interno y, sobre todo, dando un mejor servicio a nuestros clientes.»

◁ Aécio de Souza



Un servicio de primera clase

Para asegurar la implantación y aplicación sin tropiezos de una solución de gestión documental es necesario contar, además de un software de primera calidad, con un buen servicio al cliente y soporte adecuado. Aunque nuestro servicio al cliente ha obtenido una alta calificación en los últimos años, nos propusimos hacer un esfuerzo especial en esta área en el año 2003. Hemos así ampliado el programa de capacitación básica ofrecido a todos los nuevos empleados de nuestros distribuidores autorizados DocuWare y también se ha incrementado la dificultad de los exámenes finales. Además de la capacitación en el aula y del examen escrito y oral, se han añadido cursos de aprendizaje autodidactas del tipo «eLearning», que incluyen exámenes en línea. Este programa de educación actualmente en marcha ha sido también fortalecido con una capacitación presencial anual obligatoria y exámenes eLearning. DocuWare AG es altamente riguroso en la gestión del control de calidad de su propio soporte en el emplazamiento. Cuando un cliente realiza una consulta, se le solicita por vía electrónica que valore el soporte recibido en aspectos como la calidad, disponibilidad y satisfacción general. La alta tasa de respuesta, de un 30%, nos ha permitido obtener unos resultados fiables. Ello nos permite reconocer rápidamente desviaciones y tendencias y responder inmediatamente con las medidas apropiadas. Además, cualquier desviación que señale un problema es discutida ampliamente en las reuniones regulares de control de calidad. Hemos constatado con satisfacción que las evaluaciones recibidas desde el comienzo de año muestran un consistente alto nivel de satisfacción. Esto es algo que nos complace, pues dar un servicio de primerísima calidad a nuestros clientes es parte de nuestra misión.

Atentamente, Michaela Wienke

Trabajo sencillo

Sellos para controlar el workflow

Gracias al módulo CONTENT-FOLDER y creando un sello en DocuWare, puede automatizar ciertos procesos en DocuWare. Simplemente colocando un sello en los documentos.

Ejemplo: Configure una carpeta dinámica de CONTENT-FOLDER en las estaciones de trabajo de Contabilidad y de Validación facturas accediendo al archivador de facturas mediante los siguientes criterios: la carpeta del auditor de facturas mostrará automáticamente todas las facturas de proveedores cuyo estado sea «nuevo» y; contabilidad recibirá automáticamente todas las facturas de proveedores con estado «verificada». Al mismo tiempo, se creará un sello en DocuWare que colocará automáticamente la palabra «verificada». en el campo *Estado* del documento, tan pronto como el sello haya sido añadido al documento.

Cuando el auditor de facturas abra su carpeta de CONTENT-FOLDER, verá inmediatamente todas las facturas nuevas de proveedores. Abrirá las facturas en la ventana del visualizador de DocuWare, verificará su contenido y añadirá el sello «verificada».

Al cerrar el documento, el campo *Estado* se modifica automá-

ticamente a «verificada». Automáticamente, todos los documentos se muestran en la carpeta de CONTENT-FOLDER del equipo de contabilidad, ya que esta carpeta contiene una búsqueda dinámica sobre los documentos con el registro «verificada» en el campo *Esta-*



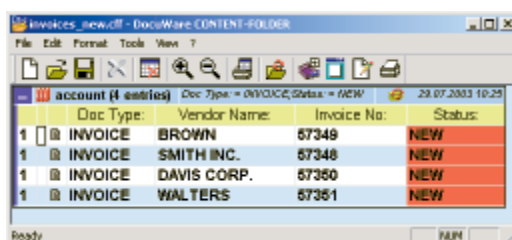
do. Desde ese momento la factura ya puede contabilizarse.

La ventaja de esto es que el auditor de facturas sólo necesita verificar y sellar la factura



electrónicamente. No necesita pasos suplementarios y el documento es «transferido» automáticamente a la siguiente estación de trabajo, a fin de que la factura pueda ser procesada. El proceso electrónico es controlado simplemente a través de la colocación del sello.

◁ Reinhold Freitag



ticamente a «verificada». Automáticamente, todos los docu-

Procesamiento de formularios

Mercedes conduce con DocuWare

Más de 50 distribuidores de DaimlerChrysler almacenan todos los formularios generados electrónicamente sobre todo lo referente a coches en un archivador DocuWare. Esto ocurre simultáneamente a su impresión. Las ventajas son: mejor servicio, procesos de negocio más rápidos, menos papel y más espacio.

La gestión de formularios electrónicos ahorra tiempo y costes, puesto que evita el complejo procesamiento de formularios y copias múltiples. Para los distribuidores de DaimlerChrysler esto se realiza con ayuda de elform, un software de gestión de formularios de la empresa del mismo nombre. El sistema elform está instalado más de 300 veces para diferentes operaciones en Mercedes. Todos los formularios relativos a ventas de coches y su servicio son creados con este programa. Un interfaz permite utilizar las tareas de impresión de los formularios y almacenarlas

simultáneamente en un archivador DocuWare. A fines de 2002, la cantidad de distribuidores de DaimlerChrysler que ya habían escogido esta solución integral y que no permite actuaciones no autorizadas, eran ya más de 50.

Almacenamiento en tiempo real

En un proceso más convencional, los datos en bruto son guardados en un archivo de cola de impresión hasta el final del día, para dar entonces inicio al proceso de almacenamiento. Por el contrario, con este nuevo método, todo formulario es almacenado en tiempo real conforme es generado, directamente en el archivador central de documentos DocuWare. Al ser almacenado inmediatamente, los clientes pueden recibir respuestas rápidas. Un efecto positivo adicional es que tanto el servicio al cliente, como sus procesos de negocio se ven mejorados de manera importante. Y la cantidad de papel generado desde la introducción de esta solución combinada se

ha reducido alrededor de dos tercios.

Carpeta electrónica de vehículo

Los distribuidores de Mercedes también están disfrutando de las ventajas de las carpetas de vehículos, que documentan el estado de cada coche, desde el pedido hasta la entrega. Resultan especialmente prácticas para el equipo de ventas en las discusiones con

Disponible internacionalmente

Servicio «Escrow» de depósito del código fuente de DocuWare

En los servicios denominados de «Software Escrow» el código fuente de un programa es depositado en manos de un organismo independiente que garantiza su disponibilidad en determinados casos. Esto, que es una práctica habitual en EE.UU. por parte de los fabricantes de software más importantes, está también ganando en importancia en Europa.

Por ello, DocuWare AG ha suscrito un acuerdo válido internacionalmente con GuardIT Corporation, un proveedor líder de «Software Escrow» o depósito de fuentes con sede en Austin, Texas. La idea fue promovida por nuestros clientes norteamericanos, pero se pueden beneficiar todos los usuarios de DocuWare.

¿Cómo funciona el «Software Escrow»?

DocuWare ha convenido contractualmente que, después de cada actualización o mejora, enviará el código fuente completo

con documentación a la empresa depositaria en un soporte de datos. El depositario verifica el envío y lo guarda en una caja fuerte desarrollada especialmente para este fin.

Cualquier usuario de DocuWare puede entonces participar individualmente en el acuerdo de «Software Escrow» con GuardIT a cambio de una cuota anual. En contraprestación, tienen derecho a acceder al código fuente en «casos de desastre», definidos en el contrato. En general, se trata de casos en los que el mantenimiento del software ya no tiene lugar o no va a tener lugar. El usuario podrá entonces administrar la aplicación por sí mismo o, eventualmente, junto con otros usuarios.

El servicio de «Software Escrow» no sólo otorga a los usuarios un nivel mayor de protección de su inversión; también es una señal inequívoca de la calidad de la gestión de versiones de un fabricante de software.

◁ Jürgen Biffar



los clientes. También aquí se produce un significativo ahorro de espacio, ya que las carpetas y archivadores en papel son cosa del pasado. Habitación

nes enteras hasta ahora destinadas únicamente a archivo, están disponibles para usos más importantes.

◁ Birgit Schuckmann

Extracción sencilla



El módulo DocuWare ACTIVE IMPORT permite importar correos electrónicos y archivos a DocuWare. En este proceso, ACTIVE IMPORT puede acceder a registros de bases de datos externas para importar datos, automatizando el proceso de indexación.

Comience creando una tarea de ACTIVE IMPORT: después de seleccionar el archivador de destino, elija un valor para al menos un campo de base de datos del archivador. Por ejemplo podría seleccionar direcciones de correo electrónico para el campo «E-mail», si desea almacenar correos electrónicos de sus clientes.

La dirección de correo electrónico sirve entonces como código de correspondencia utilizado por ACTIVE IMPORT para encontrar el registro correspondiente en la base de datos externa. A continuación, elija la base de datos externa para la extracción de índices.

Permite varias bases de datos externas

Primero, especifique el tipo de origen. Podría ser, por ejemplo,

un archivador DocuWare, un listín de direcciones MAPI, un archivo de texto con delimitadores de campo o longitudes fijas de campo, un archivo CSV o una base de datos SQL. Para extraer palabras clave de una base de datos SQL, hay que informar dos opciones después de elegir el tipo de DSN, origen ODBC y base de datos ODBC: Por una parte es posible elegir una tabla/vista con los datos de indexación transferidos; por otra es posible elegir un comando SQL y extraer datos de varias tablas.

Finalmente, puede relacionar los registros y campos de la base de datos externa con los campos de la base de datos de DocuWare. Después de activar la opción «M» («matchcode») detrás de la línea que contiene la dirección del correo electrónico, ya se habrán realizado todos los pasos para la extracción automática de datos.

◁ Reinhold Freitag

Buenas conexiones



Nuevo escáner de Kodak - Diseñado especialmente para las necesidades de empresas medianas

DocuWare AG ha probado el escáner Kodak i50/i60 para grupos de trabajo y el escáner de producción Kodak i200 y ha aprobado ambos modelos para ser utilizados con DocuWare. Los escáneres pueden ser conectados vía USB o a través de SCSI; la integración a DocuWare tiene



lugar con un controlador TWAIN suministrado por Kodak. Los estándares universales incorporados y la arquitectura abierta característica de DocuWare garantizan una aplicación sin problemas.



eCapture

eCapture, producto de Captovation, Inc. recientemente certificado por DocuWare, es un sistema de captura de documentos para uso en producción, a precio asequible, modular, a través de navegador («browserbased») y cuyos costes para el usuario son altamente competitivos. Es



compatible con VBA (Visual Basic Applications) y soporta interfaces de escaneo Kofax Adrenaline/VRS o nativos de ISIS. Es capaz de procesar más de 150.000 documentos diarios, no mide el uso diario (por lo que no genera bloqueos automáticos) y soporta también la línea de escáneres para cheques Digital Check.

Visite la sección «Productos» de DocuWare en nuestra página web www.docuware.com o la página de Captovation en www.captovation.com

◁ Greg Schloemer

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: