Nr. 20 II / 2004

DocuWare

info

Gestión de registros

Tendencia mundial: Hacer cumplir las normativas

La ley Sarbanes-Oxley de 2003 impone nuevas medidas de protección que deben cumplir las empresas que cotizan en la bolsa de los Estados Unidos e incluye multas y penalidades con el objetivo de asegurar la retención de documentos y la disponibilidad de información.

Este es un ejemplo representativo de la tendencia mundial a hacer respetar las normas relativas a la gestión de documentos. Así, las exigencias de la ley HIPAA (Health Insurance Portability and Accountability Act) sobre la seguridad y responsabilidad en el sector sanitario, deben ser implementadas por todas las organizaciones que trabajan en las industrias de salud de los Estados Unidos. La Comisión Europea utiliza estándares uniformes de gestión de registros en los países miembros. El Convenio de Basilea II establece reglas europeas de evaluación de créditos, que incluyen los requisitos para una gestión apropiada de los registros documentales.

DocuWare ofrece las funciones necesarias para una gestión sencilla y segura de todos los registros electrónicos, incluyendo: almacenamiento de documentos con derechos específicos de modificación, establecimiento de políticas de retención y auditoría de accesos a los documentos. Todos los distribuidores autorizados de DocuWare son capaces de ofrecer la solución perfecta para cada caso, basada en las necesidades individuales de los clientes. *Jürgen Biffar*

Mediacom Communications

Inversión amortizada en menos de año y medio

Mediacom Communications Corporation, la octava empresa de televisión por cable en los Estados Unidos, ha introducido DocuWare para mejorar la productividad por empleado y garantizar la disponibilidad de la información financiera.

La estrategia de negocio de Mediacom siempre ha tenido como fundamento la inversión en nuevas tecnología con un alto retorno de la inversión. DocuWare no ha sido una excepción.

Antes de implementar DocuWare, la empresa archivaba diariamente, de forma manual, 150 facturas y su documentación adjunta, en papel. Debido a la limitación de espacio para almacenamiento, la documentación con una antigüedad mayor a seis meses se conservaba en ocho unidades de almacenamiento externas. Con este sistema de archivo en papel, los documentos eran frecuentemente archivados de manera incorrecta o no era posible acceder directamente a la información por el nombre del proveedor. Acceder a la información desde fuera de la oficina podía costar horas o incluso días. Siendo una empresa cotizada en bolsa, Mediacom tiene la necesidad de cumplir los requerimientos de información de sus auditores.

Actualmente, con DocuWare instalado, el departamento de contabilidad escanea diariamente 6.000 imágenes. La ventaja obtenida más significativa es la reducción de los tiempos de recuperación, que ha permitido que los empleados se concentren en sus labores principales en lugar de dedicar gran parte de su tiempo a buscar documentos. ▷

editorial

Innovación para asegurar el futuro

La innovación es una condición ineludible para que los países industrializados sigan siendo competitivos y promuevan la prosperidad de sus pueblos. La industria de las TI tiene aquí una doble responsabilidad. Por una parte, debe proveer las tecnologías que dan soporte a sus clientes en su esfuerzo por lograr métodos y procesos innovadores. Por otra parte, debe ayudarse a sí misma mediante innovación constante para continuar desarrollando esas tecnologías.

DocuWare mantiene su política de capitalizar el éxito logrado, reinvirtiendo fuertemente en investigación y desarrollo, y así asegurar el futuro de la empresa. Gracias a ello, nuestros clientes podrán seguir disfrutando de un flujo continuo de innovaciones, orientadas a sus necesidades y que ofrezcan la máxima eficiencia y valor para todos sus procesos de gestión documental.

Atentamente,

Michaela Wienke

Michaela Wienke

case study

▷ Mediacom

También se ha puesto a disposición de sus siete contables un acceso directo a la información a través de Internet. El incremento de la eficiencia ha permitido que se destine un mayor tiempo a la gestión de los equipos de trabajo y a centrarse en los asuntos importantes relativos a los proveedores, lo que ha reducido las posibles discrepancias y mejorado las relaciones con ellos. Ahora que el equipo contable tiene a su disposición las herramientas que necesita para hacer bien su trabajo, la satisfacción de los empleados ha aumentado y los niveles de estrés se han reducido significativamente en el departamento.

Además, otros departamentos internos de Mediacom y cinco oficinas externas pueden acceder directamente a la información a través de Internet, ayudando a que toda la empresa tenga respuestas más rápidas y marche sin obstáculos. Al eliminar más de 2.000 horas-hombre de búsqueda de información, la solución completa de DocuWare se amortizó en menos de un año y medio.

Greg Schloemer

corporate info

Éxito compartido en el 2003

Continuando su trabajo en colaboración con sus distribuidores, DocuWare AG ha continuado su exitoso camino en el 2003.

Este año los ingresos crecieron en un 28 por ciento y se realizaron más de 750 proyectos conjuntos, que generaron aproximadamente 34 millones de euros en ingresos totales.

Un factor importante de este éxito ha sido enfocar la estrategia hacia las ventajas de la gestión documental y en su impacto a través de soluciones individuales para las empresas.

Para ofrecer también en el futuro soluciones innovadoras a nuestros clientes y permanecer a la vanguardia de la nueva tecnología, DocuWare AG, en contra de una tendencia global, continúa invirtiendo fuertemente en investigación y desarrollo, así como en control de calidad.

Esto nos ayudará a seguir siendo un socio competente, innovador y fiable para todas sus herramientas de gestión documental.

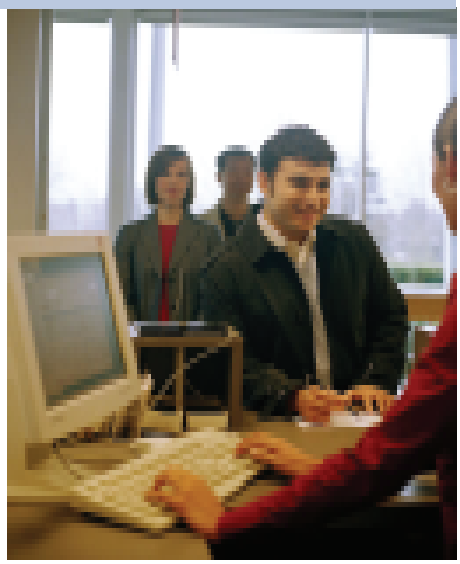
Stefan Schindler

case study

GE Capital Bank ahorra costes con DocuWare

Más tiempo para el servicio al cliente

La necesidad de acceder a documentos en papel es cosa del pasado.



Actualmente, GE Capital Bank se ahorra el coste de recuperar los documentos vinculados a un crédito. Gracias al software de gestión documental suministrado por DocuWare, los tiempos de búsqueda han disminuido de 24 horas a apenas unos segundos.

Con sede en Gdansk, el banco es actualmente una de las primeras entidades financieras de Polonia. El banco está orientado al financiamiento de consumo, con una oferta de productos compuesta mayoritariamente por préstamos para automóviles, financiamiento de ventas, préstamos de efectivo y tarjetas de crédito. En 2003, GE Capital Bank decidió implementar un sistema integrado de gestión documental. Desde el punto de vista técnico, se requería una integración al sistema de «recopilación de documentos» del banco, una solución existente en entorno Windows con almacenamiento de datos en un sistema de discos magnéticos.

Las ventajas para los empleados de los cinco departamentos operativos se han hecho evidentes en un nuevo nivel de eficiencia y productividad. Con la disminución del tiempo de acceso a la información, los miembros del centro de llamadas han mejorado el servicio al cliente. ¡Parece que la imagen de un sistema sin papeles se está haciendo finalmente realidad! *Christine Schroeter*

user corner

DocuWare en el departamento de ventas

Más ingresos, más clientes satisfechos

Las expectativas de los clientes respecto a los plazos de entrega y a la disponibilidad de información al momento, crecen cada día. Un acceso rápido a los datos oportunos constituye un factor clave para el éxito de cualquier fuerza de ventas.

Contar con el documento correcto las 24 horas del día y desde cualquier parte del mundo es, sin duda, una poderosa forma de incrementar la eficiencia de su departamento de ventas. Con DocuWare es posible contestar las preguntas de los clientes que están al teléfono inmediatamente. Se eliminan las innumerables horas perdidas en la búsqueda de información y en devolver las llamadas a clientes.

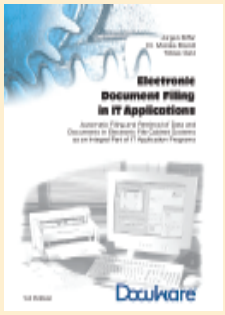
Respuestas más rápidas, más tiempo para el soporte al cliente

Con un sistema de gestión documental, los procesos para generar propuestas, gestionar pedidos, administrar reclamaciones, dar servicio al cliente y suministrarle información se hacen más rápidos y sencillos.

Los empleados podrán enfocarse realmente a la labor de vender, dejando de lado otras tareas administrativas que los distraen. En las mismas horas de trabajo serán capaces de de generar mejores propuestas o dar una atención más precisa a sus clientes actuales. No cabe duda que los resultados de utilizar un sistema de gestión documental son clientes más satisfechos y empleados altamente motivados. *Max Ertl*

DocuWare

user corner



Ahora en edición rústica... Guía para una integración fácil

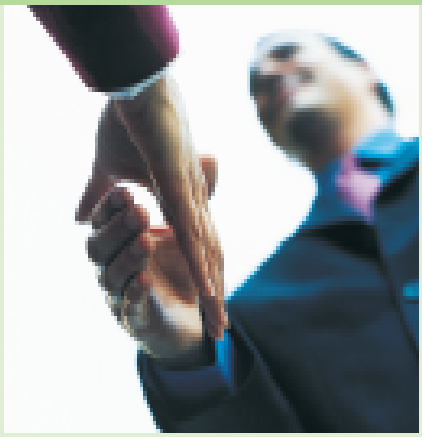
«Electronic Document Filing in IT Applications» es un folleto editado recientemente en inglés por DocuWare. Esta guía le ayudará a planificar, implementar e integrar la gestión documental y el almacenamiento de documentos de otras aplicaciones, tales como software de contabilidad, CRM o sistemas CAD. Está dirigido a gerentes, administradores de sistemas, productores de software y consultores.

A través de ejemplos detallados sobre el sistema de gestión documental DocuWare, se muestra el amplio espectro de funciones, como archivar, indexar o recuperar. Para cada caso se señalan los métodos más apropiados de integración con las diferentes aplicaciones.

Monika Bründl

real life

Cerrar ventas más rápidamente



La preparación exhaustiva es generalmente el primer paso para preparar una reunión comercial y conseguir cerrar una venta. Para ello, DocuWare le permite crear carpetas electrónicas de cada cliente con todos los documentos necesarios, que estarán accesibles con un simple clic.

Toda la documentación vinculada al cliente generada desde aplicaciones de MS Office, correspondencia, cálculos y presentaciones, se guardan en un archivador central de DocuWare. Funciones como DocuWare TIFFMAKER y el módulo adicional DocuWare Office-AddIn permiten indexar rápidamente estos documentos. DocuWare recoge y almacena todos los correos entrantes y salientes desde el programa de correo electrónico. El departamento que tramita los pedidos y facturas vinculadas al cliente, los almacena en DocuWare. Sólo faltan los contratos, que son escaneados y archivados por el área de auditoría. La clave para todo esto es almacenar toda la información, sin excepciones, en el archivador central. Las diversas posibilidades ofrecidas por DocuWare para automatizar este proceso hacen que esta tarea, que alguna vez fue molesta y costosa, sea finalmente un placer.

Para acceder directamente a los datos de un cliente se configuran campos de índice que incluyen el número y nombre del cliente, asunto, fecha y tipo de documento. Cada miembro del equipo de ventas ve únicamente sus clientes. Le basta escribir, por ejemplo, el nombre de su contacto para obtener toda la historia del cliente e información relacionada en pantalla. Como todos los documentos están en un único sistema, no hay por qué temer que existan otros documentos a los que no haya accedido. De esta manera no habrá sorpresas desagradables al realizar sus llamadas comerciales. Para todas las preguntas tendrá una respuesta oportuna y rápida. ¡Eso es servicio!

Stefan Schindler

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, envie por fax o correo a:

© 2004 DocuWare AG, Germany, www.docuware.com