



Info

Cámaras de comercio

Distribución nacional de DocuWare en Colombia

DocuWare ayuda a las cámaras de comercio a mejorar la economía local en toda Colombia

En Colombia, la Cámara de Comercio es vital para esta economía en crecimiento. Cada cámara local es responsable de registrar todos los negocios existentes y de nueva creación en su jurisdicción. Todos los solicitantes pasan un extenso proceso de aprobación que incluye el pago de impuestos federales, estatales y locales aplicables a su negocio, así como el cumplimiento de las leyes ambientales y laborales. Estas aprobaciones las realizan funcionarios, técnicos y abogados. Todas las cámaras afrontan retos similares al registrar compañías nuevas, como el paso de los documentos por diferentes procesos de revisión y su actualización.

Las demoras y los costes de este proceso son un inconveniente para poner en marcha y mantener un negocio. Microfilmaciones de Colombia S.A. (Microcolsa), un socio autorizado de DocuWare en Colombia, implementó la primera solución DocuWare para la Cámara de comercio de Manizales. En la actualidad, DocuWare gestiona más de 5,5 millones de documentos para la ciudad. Cuando los documentos se llevan al área de registro, se digitalizan y archivan en DocuWare, y se envían inmediatamente de forma electrónica a la persona responsable de su aprobación, con lo que se eliminan las demoras, los costes y el transporte físico del papel. ▶

Experiencia en línea

Abundante información en www.docuware.com

¿Busca información valiosa sobre DocuWare y la gestión de documentos? Ha llegado al lugar perfecto: nuestro sitio Web. Aquí, los estudios de casos demuestran cómo la gestión de documentos y DocuWare se utilizan en situaciones reales y cómo las organizaciones mejoran sus procesos. El sitio contiene catálogos, ejemplares de DocuWare info y un glosario para proporcionar una visión general de DocuWare y de lo que se necesita para la gestión profesional de documentos. Además, encontrará información especializada sobre tendencias del mercado y normas legales para archivos.

En el portal para clientes de DocuWare, también proporcionamos información general, consejos prácticos y sugerencias para las soluciones DocuWare, así como el programa de formación en línea sobre DocuWare y todos sus módulos. Por supuesto, las versiones más actuales de manuales y guías de referencia técnica también están disponibles. ■ *Stefan Schindler*



Mejoras en el servicio

¿Cómo hace sus compras? ¿Siempre se decide por el precio más bajo o tiene en cuenta los consejos bien argumentados, rápidos y amistosos? En el mercado actual, donde cada vez hay mayor transparencia informativa sobre calidad y precios, los clientes esperan más del servicio que reciben.

Por eso mismo muchos de nuestros clientes han implementado un sistema de gestión de documentos: para mejorar el servicio que recibe el cliente. Respuesta rápida a las preguntas, procesamiento ágil, más información disponible con un solo clic y por Internet, un flujo de trabajo más eficiente que proporciona al personal más tiempo para ayudar a los clientes... Se trata de metas fáciles de alcanzar con un sistema de gestión de documentos. Lea más en este número sobre la forma de mejorar el servicio al cliente de su compañía y obtenga a la vez una ventaja competitiva adicional.

Atentamente,

Michaela Wienke

Michaela Wienke

case study

▷ Cámaras de comercio

Gildardo Armel Arenas, presidente ejecutivo de la Cámara de comercio de Manizales: «con el archivado electrónico de nuestros registros públicos hemos logrado un gran avance y varias ventajas: los documentos entrantes se protegen frente a su pérdida, destrucción o manipulación, y los usuarios pueden verlos rápida e incluso simultáneamente».



Microcolsa ha instalado DocuWare en más de 20 cámaras en las principales ciudades de Colombia para mejorar los negocios mediante la agilización del registro y del flujo de documentos durante el proceso de aprobación. Reducir costes y tiempo, facilitar las cosas a los empleados y optimizar procesos. Ésta es la aportación de DocuWare al desarrollo en todo el mundo.

■ *Aécio de Souza*

corporate info

Estamos para ayudarle

Además de material abundante en Internet, DocuWare ofrece a sus clientes varios servicios de información.

El personal de nuestra **línea de atención directa** siempre está disponible para nuestros socios de ventas y clientes, y puede responder preguntas técnicas por teléfono, correo electrónico o mediante la herramienta de acceso remoto. Ofrecemos noticias de DocuWare e información sobre la gestión de documentos en **Seminarios informativos** de medio día de duración, que imparten nuestros socios de ventas, así como en



talleres llamados **Conferencias de usuarios de DocuWare** (para obtener la programación, visite www.docuware.com). Además, existen los **cursos de formación de eLearning**, por Internet o en CD. DocuWare: compromiso con el servicio al cliente.

■ *Jürgen Biffar*



DocuWare

Grupo FALKE, Alemania

Mejor servicio al cliente y menores costes con DocuWare

El grupo FALKE es una compañía internacional de ropa y complementos. Con instalaciones de producción y oficinas de venta en todo el mundo, casi medio millón de documentos se envían cada año a un archivo central.

1.000 facturas se generan cada día en FALKE, suficientes para llenar todo un archivador. Pero hay mucho más: la compañía produce 50 documentos de clientes al día, 2.000 libros mayores de contabilidad al mes, 70.000 informes de cuentas y 65.000 facturas entrantes y documentos de pago al año. Antes: un servicio de digitalización subcontratado producía demoras en el acceso a los documentos, las consultas de los clientes se atascaban con frecuencia y no se po-

día acceder a los datos desde todas las estaciones de trabajo.

Pero, desde septiembre de 2001, FALKE ha estado utilizando DocuWare para almacenar internamente sus documentos. Ahora todos los documentos se almacenan en un repositorio central de documentos, a la que puede acceder todo el personal autorizado. El acceso instantáneo a los documentos garantiza un servicio óptimo al cliente, un princi-



pio básico en la filosofía empresarial de FALKE. El coste del sistema de DocuWare se amortizó en sólo 12 meses, y en estos momentos ahorra a la compañía unos 25.000 euros al año.

■ Patricia Herion

user corner

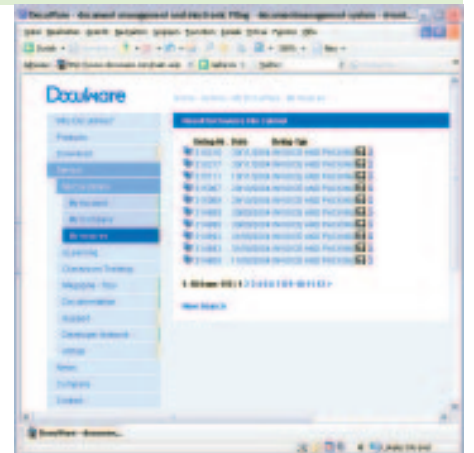
Servicio óptimo con DocuWare

Valioso para los clientes y para el personal de ventas y contabilidad

Mejore el servicio al cliente Y reduzca los costes al mismo tiempo.



Quizás le suene familiar el caso que se describe a continuación. Un cliente tiene una pregunta sobre una factura o un recibo. Quizás exista una línea de atención directa al cliente para atender su consulta, o éste llame sencillamente a la persona que normalmente le atiende. El empleado dice: «Voy a averiguarlo». Comienza entonces la búsqueda de los documentos necesarios. Pasados unos minutos (o quizás horas, o días), se encuentran los documentos y se puede responder a la pregunta. No tiene por qué ser así. Con DocuWare, puede enviar a cualquier cliente, en cualquier parte del mundo, documentos importantes por Internet. Las ventajas son ob-



vias: un cliente puede acceder a la información que necesita sin la ayuda del personal de la empresa, lo que constituye una importante ventaja competitiva, además de que la empresa no incurre en gastos adicionales. En realidad, se trata sencillamente del ahorro de tiempo y recursos que debieron emplearse en la búsqueda de los documentos y su envío al cliente.

■ Max Ertl



Alianzas en todo el mundo

En DocuWare creemos que, cuando un cliente decide invertir en software, necesita saber que minimiza los riesgos y que, más importante todavía, su inversión es segura. Uno de los mejores indicadores independientes y probados con el tiempo de esta seguridad lo constituyen las alianzas que un proveedor de software tiene con otros líderes y productos del sector.

DocuWare se ha ganado el reconocimiento de nuestra industria. Con los años, este reconocimiento ha generado alianzas con muchos de los productos de primera calidad en su clase en todo el mundo. Nos complacemos en ofrecer una muestra de las alianzas de DocuWare con productos conocidos internacionalmente: Canon, Kodak, Böwe Bell & Howell, Fujitsu, InoTec, JVC, Kofax VRS, SAP, Microsoft, Ultimus, AnyDoc Software y Captivation.

■ Greg Schloemer

real life

Documentos en un portal para clientes

En la actualidad, una presencia profesional en Internet se considera elemental para cualquier compañía u organización. Y, si un usuario puede usar un sitio Web para algo realmente beneficioso, entonces se ha encontrado la receta para mejorar el flujo de trabajo, el reconocimiento de la marca y, en última instancia, la conexión a clientes potenciales y clientes existentes.

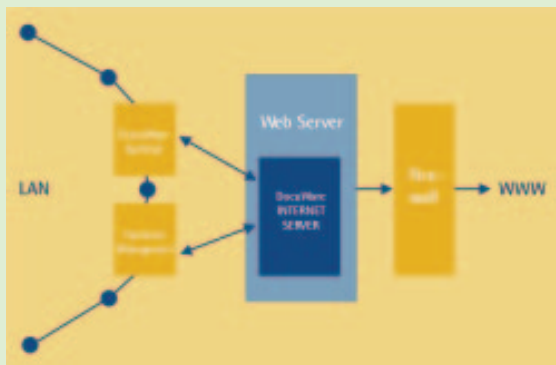
El número de usuarios de DocuWare que integran el acceso a documentos archivados en sus sitios Web aumenta constantemente. De este modo, los clientes pueden acceder a una confirmación de pedido, una albarán de entrega o factura, todo ello en línea. También pueden comprobar los manuales o la documentación

técnica de los productos más recientes, y descargar lo que necesiten. Los clientes no tienen que preocuparse por recibir respuestas sólo en horario de trabajo: pueden obtenerlas todo el día. Además, los usuarios de DocuWare no tienen que responder las preguntas más habituales.

DocuWare ayuda a sus usuarios a aprovechar al máximo el servicio al cliente con la sencilla adición de un módulo llamado INTERNET-SERVER. Como módulo real de «gestión de contenido Web», esta herramienta se puede integrar fácilmente en cualquier entorno de sistema y diseño Web. Gracias a su arquitectura abierta, no importa el tipo de cliente, sistema operativo del servidor, servidor Web o explorador que se utilice. Se pueden configurar áreas restringidas

para clientes individuales o grupos de ellos con una conexión al CRM interno de la compañía. Además del software, DocuWare y sus socios proporcionan diversos servicios para que se pueda aprovechar con los clientes esta tremenda ventaja.

■ Jürgen Biffar



Cupón respuesta

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

Por favor, envíe por fax o correo a:

Mi nombre, dirección y número de teléfono son:
