

Flujo de trabajo con DocuWare

Solution Info



Eficacia y transparencia en el flujo de documentos con DocuWare

El flujo de documentos con DocuWare mejora los procesos de negocio. Todos los empleados de una cadena de procesos tienen acceso inmediato a cualquier documento mediante el flujo de trabajo electrónico. Los procedimientos se aceleran evitando las rupturas de medios. La configuración se ejecuta muy fácilmente mediante sellos digitales.

Procesos breves: ¿un cuento?

Hoy en día nos llega información por todas partes. Continuamente nos vemos bombardeados por datos en forma de correos electrónicos, contratos, solicitudes de clientes, facturas y cartas. Cada vez más correspondencia viaja de continente a continente en cuestión de segundos. Sólo que es una pena que la evolución en el puesto de trabajo de los empleados se detenga. En el interior de una empresa, muchos empleados siguen todavía persiguiendo y reuniendo información, a pesar de que con ello se vean afectadas la productividad y la competitividad.

Cuellos de botella a las puertas de la empresa

¿Por qué se producen cuellos de botella en las empresas? Muy sencillo: a nivel interno, la información sigue pasándose de mano en mano como se ha hecho siempre. Además, los empleados imprimen a menudo correspondencia electrónica como, por ejemplo, los correos electrónicos. Estos documentos luego se almacenan en un archivador donde sus contenidos y, por tanto, potenciales conocimientos se llenarán de polvo.

Ventajas de DocuWare

- Procesos más rápidos y eficaces
- Mayor nivel de calidad de datos
- Procesos de trabajo transparentes sin interrupción de medios
- Todos los estados de proceso con un simple clic
- Muy fácil de controlar los procesos de trabajo con sellos
- Posibilidad de seguimiento de los procesos

Poco a poco a paso de tortuga

La mayoría de las veces el correo entrante sólo hace la ronda una vez al día. Registrada con el sello de entrada, la correspondencia se deposita en la bandeja de un empleado. Podemos hablar de suerte si éste no se encuentra justamente de vacaciones y, por ejemplo, caduca el descuento por pronto pago de una factura. También es el caso del acta de un cliente, que se ha llevado un encargado de ventas, por lo que consta como desaparecida. Reaparece de nuevo cuando regresa el vendedor, después de varios días de viaje. Entretanto, el servicio de atención al cliente queda desamparado y las solicitudes sin contestar.

Pero incluso si no hay ninguna ausencia los pedidos entrantes a menudo quedan obstaculizados sin motivo aparente por los procesos de trabajo. Y no queda claro en qué mesa se amontonan los documentos desaparecidos. Los clientes esperan mientras que internamente la cosa no funciona. Esta lenta productividad significa para todos los empleados algo claro: a la larga, la competitividad de su empresa, al igual que su puesto de trabajo, está en juego.

Tramitación de facturas

Entre la entrada de una factura y el pago transcurre una serie de procesos que con frecuencia son muy lentos. Entretanto vencen los posibles descuentos por pronto pago. Las copias de las facturas recorren por muchas estaciones antes de llegar a la autorización. A menudo falta la información necesaria para la verificación, como los contratos o albaranes.

Por regla general, cabe esperar largos trámites y el estado de autorización se desconoce. Las solicitudes de los proveedores provocan que los empleados tengan que invertir tiempo en búsquedas y copias de documentos. Al mismo tiempo, también deben responderse las preguntas relativas a las facturas salientes: porque si las preguntas de los clientes con relación a las mercancías compradas quedan pendientes, de momento no se abonarán. De esta forma la empresa tiene que contabilizar más tarde el volumen de negocio alcanzado.

Documentación contable disponible con mayor rapidez

Con DocuWare las facturas entrantes se tramitan con mayor rapidez. Con ello se mantienen los plazos de descuento por pronto pago. DocuWare elabora los procesos de autorización de forma clara mediante sellos digitales. Además, DocuWare integra diferentes sistemas de contabilidad. Siempre se sabe en qué paso de tramitación se encuentran las facturas. Las preguntas de los clientes reciben una respuesta rápida. Los tiempos de reacción breves estimulan el volumen de negocio y la liquidez de su empresa aumenta.

Registro de albaranes

La entrega de mercancías vuelve a demorarse. La causa radica en que la empresa a menudo registra las entradas y salidas de las mercancías y, con ello, las existencias del almacén, con errores y demoras. Los empleados del almacén deben teclear en el PC los datos de los albaranes y enviar recibos a la administración. Con frecuencia el correo pasa sólo una vez al día, lo cual significa que se contabiliza horas o días más tarde. El riesgo: las preguntas de los clientes acerca de la disponibilidad de artículos reciben una respuesta errónea, y la emisión de la factura se retrasa.

De los documentos al valor

Con DocuWare, una empresa de cualquier tamaño y sector puede convertir sus documentos en capital valioso. El sistema de gestión documental automatiza los procesos comerciales y los flujos de trabajo mediante la gestión y vinculación electrónica de los documentos, sea cual sea el formato y la fuente. Con una sola operación de búsqueda, en cualquier momento y desde cualquier lugar se accede de inmediato a todos los documentos relacionados con una empresa o un proyecto.



Mayor productividad

Mediante el escaneo de los albaranes, y su transferencia automática a la administración del almacén se reduce considerablemente el tiempo de espera y tramitación. Además, la entrada de datos se efectúa sin errores. Con este sistema coloca la primera piedra para el futuro crecimiento de su empresa, ganándole una considerable ventaja a la competencia.

Servicio de atención al cliente

En muchas empresas los pedidos de soporte técnico y las preguntas de los clientes quedan sepultadas o simplemente sin hacer. A menudo es difícil determinar quién es el culpable.

Pero lo que sí es cierto es que un cliente perdido nadie lo recupera.

Tiempos de reacción más breves

Con DocuWare, para controlar el servicio de atención al cliente y el de soporte técnico se pueden definir determinados procesos automáticamente. Con ello cualquier empleado autorizado puede seguir todos los procesos del servicio de atención al cliente. Todas las personas implicadas pueden ver con un simple clic los pedidos al soporte técnico y las preguntas del cliente. Si un empleado de la línea de atención telefónica sustituye a otro, los pedidos del cliente se le transfieren por completo en cuestión de segundos. Así se consigue reducir los tiempos de reacción y el nivel de calidad aumenta. La competitividad de su empresa mejora.

En resumen: Flujo de trabajo con DocuWare

- Procesos de trabajo continuos para una mayor productividad
- Procesos comerciales acelerados para tiempos de reacción más rápidos y un mejor servicio de atención al cliente
- Documentación contable disponible con mayor rapidez: más liquidez
- Muy simple de manejar por el usuario garantizando un fácil control de los procesos por medio de sellos
- Alto nivel de calidad gracias a las pocas fuentes de fallos y a la supresión de la interrupción de medios
- Más seguridad legal gracias a la posibilidad de seguimiento de los procesos a lo largo de varios años
- Flujos de trabajo transparentes con control de procesos mediante la disolución de bloqueos

Los Procesos

Los empleados autorizados de todo el mundo pueden tener acceso a cualquier documento mediante flujos de trabajo electrónicos. Los procesos empresariales deben desarrollarse en segundo plano de modo automatizado. Con DocuWare, ¡ningún problema!

Autorización de facturas mediante sellos

Con DocuWare los procesos comerciales como, por ejemplo, la tramitación de facturas de entrada se ejecutan muy fácilmente. El correo interno, por ejemplo, pega en las facturas entrantes un código de barras que contiene un número correlativo, y posteriormente las escanea. La transferencia a contabilidad se efectúa de forma automática. Este departamento asigna al documento entrante un sello digital del centro de costes. Con la impresión, el responsable del centro de costes recibe automáticamente la factura. Éste puede aprobarla mediante un sello o bien rechazarla incluyendo un comentario. Para contabilizarla el documento se puede mandar automáticamente de regreso al departamento de contabilidad. De esta forma las facturas entrantes se despachan en cuestión de segundos. Se mantienen los plazos de descuento y la liquidez de su empresa mejora.

Visión de conjunto por medio de listas de trabajo

Las listas de trabajo muestran la factura que el usuario está editando en ese momento. También ofrecen una visión de conjunto de todas las facturas que, antes de contabilizarlas, están pendientes de autorización por parte de un tercero. Con ello la administración puede ver con un sólo clic todo el flujo de trabajo.

Máxima transparencia

Con DocuWare todos los empleados autorizados pueden seguir cualquier flujo de trabajo. Todos los pasos de autorización quedan registrados con nombre de usuario y fecha. La factura electrónica, con sus notas y sellos, refleja el proceso y su propio estado de autorización al igual que de una factura en papel se tratará. En función de los requisitos necesarios, DocuWare obliga u oculta el sello y las notas de los documentos al visualizarlos o imprimirlos.

Muy fácil de manejar

La aplicación es muy fácil de utilizar: los procesos digitales de autorización mediante sellos reproducen operaciones de tramitación de factura sobre papel.



Los sellos sobre papel ya no sirven: por medio de CONTENT-FOLDER de DocuWare, los sellos electrónicos controlan, sin fallos y de forma transparente, el flujo de trabajo basado en documentos. Para más información consulte las hojas técnicas pertinentes.

The screenshot shows the 'Rapid Transp - DocuWare Viewer' window. The main document is an invoice for 'RAPID TRANSPORT' with details: 500 BL COUNTY BLVD, SUITE 100, FARMINGDALE, NY 11735, US. The invoice number is 5477, amount is 7865.34, cost object is 'Event A', and cost centre is 120311. A 'Stamp Entries' dialog box is open, showing a preview of the stamp: 'Genius 02.11.2005, 13:23 APPROVED'. The dialog also contains fields for Account (5477), Amount (7865.34), Cost object (Event A), and Cost centre (120311). The background shows a list of invoice items with descriptions like 'CARRIER/VESSEL F...', 'MASTER B/L', 'SHIPMENT DESCRIP...', 'LITERATURE', and 'ARRIVAL PORT AND...'. The status bar at the bottom indicates 'Adobe PDF v1.6 page No. 1 of 1, 360x360dpi, 209x297mm, Source: Unknown (NO CHECK SUM) (0%, 25%)'.

Flujo de trabajo eficiente. Al colocar un sello sobre una factura el usuario determina el siguiente paso de trabajo. El documento se remitirá automáticamente y la factura se pagará a tiempo.

La práctica

Gracias a DocuWare, **sudhoff technik GmbH** ha simplificado de forma considerable su flujo de trabajo en la entrada y salida de mercancías. Ahora pueden acceder al archivador central también los empleados móviles del control de calidad. De esta forma los partners del sistema para productos de goma, plástico y aluminio pueden mejorar considerablemente el servicio de atención al cliente.

sudhoff technik GmbH gestiona anualmente unos 70.000 albaranes de salida y 60.000 facturas de salida a través de DocuWare. Sólo con esto la empresa ahorra cada día 3,5 horas de la jornada laboral. Asimismo, también utiliza DocuWare para las mercancías entrantes. Al recibirlas, los empleados escanean todos los albaranes. La administración y el control de calidad reciben la información automáticamente. DocuWare archiva de forma autónoma los albaranes electrónicos en el archivador. Dentro tienen el estado „mercancía comprobada“. El control de calidad comprueba la mercancía in situ. Los empleados acceden al archivador central de documentos a través del ordenador miniportátil: aquí hay planos de comprobación para todos los productos, en parte con fotos y gráficos. Una vez finalizado en control, el control de calidad modifica el estado del albarán a „libre para contabilizar“ o „mercancía permanece bloqueada“. DocuWare además controla los estados de los albaranes y los agrupa automáticamente. Únicamente se podrá vender un artículo cuando está garantizada su calidad. sudhoff technik valora la nueva eficacia de su servicio de atención al cliente y el incremento de productividad de sus empleados. Asimismo, se ha podido suprimir el voluminoso archivo de papel.

Objetivos

- Almacenamiento de documentos entrantes
- Almacenamiento de aprox. 130.000 albaranes y facturas salientes
- Integración de ordenadores miniportátiles
- Integración con Microsoft Axapta

Ventajas

- Ahorro de tiempo
- Transparencia en los procesos comerciales
- Eficacia en el servicio de atención al cliente
- Supresión del archivo en papel



„No sólo ha desaparecido la enorme montaña de papel. Investigaciones internas han demostrado que gracias al alto nivel de transparencia en los procesos de salida de mercancías ahorramos, cada día, un mínimo de 3,5 horas en la jornada laboral.“



Günter Morschhauser, Director del departamento de informática y organización, sudhoff technik GmbH



Binary Software SL

Paseo de la Música 3
01007 Vitoria-Gasteiz (Alava/Araba)
Villarias, 10
48001 Bilbao (Bizkaia)

Your personal contact person

+34 945 200 049
+34 944 370 711
comercial@binarysoftware.es
<http://www.binarysoftware.es>

Este documento también se puede encontrar aquí:

<http://pub.docuware.com/es/flujo-de-trabajo-con-docuware?contact=txema@binarysoftware.es>