

solutioninfo

Transporte, tráfico y logística



Disposición y tramitación de cartas de porte y comprobantes con DocuWare

La gestión documental acelera los procesos comerciales, los tiempos de búsqueda y archivado se reducen. Los empleados encontrarán todos los documentos en el archivador central DocuWare con un sólo clic, incluso los de aplicaciones ajenas. La eficiencia en el trabajo aumenta y los tiempos de reacción del servicio de atención al cliente se reducen. La competitividad de la empresa queda asegurada.

■ Un sector bajo presión

Transporte, tráfico y logística: este sector está sometido a la creciente presión que los proveedores de los antiguos países europeos del Bloque del Este ejercen sobre los precios. Al mismo tiempo, tiene que hacer frente a las tasas de peaje y a los precios del diesel. Así pues, el éxito de una empresa depende más que nunca de la rentabilidad y la flexibilidad de los procesos comerciales y de la solidez del servicio de atención al cliente.

■ Mantenerse firme gracias a sistemas informáticos

Sólo con la ayuda de tecnologías inteligentes y modernas es posible una organización todavía más rentable y la oferta de otros servicios innovadores. La base constituyen los documentos. Por un lado está el material convencional en papel, como las cartas de porte por carretera (carta de porte CMR), los comprobantes de envío y los itinerarios de distribución; por otro lado, están los ficheros electrónicos como p.ej. toda la correspondencia electrónica. Así pues, las únicas empresas capaces de mantenerse

firmes a largo plazo ante la presión competitiva del mercado son aquellas que disponen de un sistema de gestión integrada de documentos.

■ Los procesos en el banco de pruebas

Muchas empresas hacen un gran esfuerzo por estar al día en cuanto a los últimos avances. Cuando un conductor vuelve, las cartas de porte CMR se vuelven a copiar varias veces y se entregan en mano a la administración. Esto hace que la emisión de las facturas se retrase días o incluso semanas. El servicio de atención al cliente también se ve afectado, ya que una vez leída la correspondencia electrónica con el cliente, parte de ella se borra, o sólo se imprime y se archiva de vez en cuando. A menudo existen metodologías de archivado diferentes según el departamento. Así pues se tardan días en responder a las preguntas sobre el paradero de un envío o de una factura. Con la gestión de documentos todo esto cambia: con un sólo clic del ratón, cada empleado autorizado puede acceder a todos los documentos en cuestión de segundos y a cualquier hora.

Ventajas de DocuWare

- Procesos comerciales rápidos y eficientes en cuanto a costes
- Gran eficiencia en el trabajo mediante la automatización de procesos
- Reducción de los tiempos de tramitación y búsqueda
- Acceso a todos los documentos, incluso a los de sistemas ajenos
- Procesos comerciales transparentes
- Menos espacio del archivo

DocuWare - software para la gestión documental integrada

DocuWare automatiza los procesos empresariales mediante la gestión de cualquier tipo de documento, independientemente de su formato u origen, en un archivador central, sean registros, cartas, listas, informes, archivos o correos electrónicos. Con DocuWare estos documentos se pueden capturar, indexar, archivar, visualizar, editar, imprimir y enviar por correo electrónico o fax. Con la ayuda de Internet, se puede acceder a este archivador central desde cualquier lugar del mundo, a cualquier hora y sólo por los usuarios designados.

■ Emisión de facturas a cámara lenta

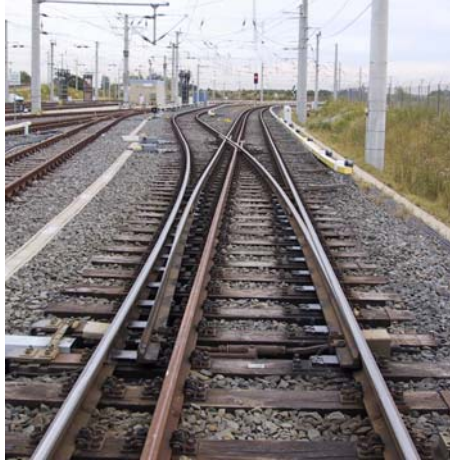
Si bien hoy día una empresa de transportes entrega su carga rápidamente, la emisión de facturas en las oficinas suele retrasarse mucho. Una vez recibida la carta de porte CMR con el albarán firmado por el cliente, ésta se copia varias veces y se clasifica, y a continuación, toda la carpeta se envía al departamento de contabilidad por correo interno. Éste emite la factura de acuerdo con las condiciones del cliente y la vuelve a mandar al responsable por correo interno. Una vez recibida, se revisa antes del envío. Mientras tiene lugar la tramitación, cosa que se suele tardar varios días, la empresa de logística sigue haciéndose cargo de los gastos surgidos durante el transporte.

Facturación en segundos

Con DocuWare es diferente: la factura se puede emitir nada más recibir el albarán. Para ello, en el puesto de correo interno, al comprobante se le pega un código de barras y luego se escanea. Según el código de barras, que contiene el número de cliente y de despacho, se inicia un proceso de trabajo de forma automática y el documento se deposita automáticamente en el archivo. El responsable será informado de inmediato sobre la recepción del comprobante. Éste puede examinarlo y autorizarlo con un sello electrónico, y de esta forma, remitirlo automáticamente al departamento de contabilidad. En este departamento se imprime la factura y, al mismo tiempo, esta última se deposita en el archivo central. De esta forma, las facturas se emiten en cuestión de segundos, aumentando así la liquidez de su empresa.

■ Más trabajo debido al bloqueo de procesos

Los empleados tienen que actualizar una y otra vez los datos de clientes y pro-



veedores en los distintos sistemas informáticos de la empresa y luego copiarlos para archivarlos en papel. De esta forma surgen errores que pasan desapercibidos, y las entradas y archivados múltiples aumentan los gastos adicionales de forma considerable. Su competitividad se ve mermada.

Archivar documentos con facilidad

Con DocuWare es distinto, ya que éste concentra los datos de varios sistemas informáticos sin problemas. A través del repositorio central de documentos, sus empleados podrán acceder a toda la documentación de la empresa independientemente de si lo hacen con DocuWare o con un software de contabilidad o de transporte. Las entradas múltiples desaparecen. También se reduce la necesidad de introducir datos nuevos de comprobantes, ya que DocuWare actualiza sin problemas los datos de otras aplicaciones informáticas.

■ Información no disponible

Los clientes de los proveedores de servicios logísticos se encuentran con dudas sobre los envíos una y otra vez. Cuando esto ocurre, los empleados tienen que abrirse paso por todo el almacén de expedientes hasta hacerse con los comprobantes que estaban buscando. A menudo necesitan horas para hacerlo o incluso se designa a un empleado para la búsqueda de comprobantes. De esta forma, suele transcurrir mucho tiempo hasta que el cliente recibe la información que necesita.

La mala atención a su cliente hace que este último se sienta inseguro y que su fidelización se vea mermada.

Servicio más rápido y competente

Con DocuWare los empleados pueden responder a las preguntas de los clientes en cuestión de segundos.

Una vez archivados, todos los comprobantes están disponibles de inmediato y en formato electrónico en el repositorio central de documentos. Todos los empleados autorizados pueden acceder a ellos. Como criterios de búsqueda se pueden utilizar, por ejemplo, el número de cliente y la fecha de envío. De esta forma, los empleados contestan unas 50 o 60 preguntas de clientes a diario, incluso si parte de ellas hacen referencia a envíos realizados años atrás. Además, los clientes pueden obtener sus comprobantes por sí mismos y con toda facilidad a través de Internet. Antes los empleados necesitaban horas para buscar comprobantes, ahora contestan enseguida a las preguntas de los clientes. Aparte de esto, las montañas de papel de los almacenes han desaparecido y la competitividad de su empresa ha mejorado considerablemente.

En resumen: ventajas con DocuWare

- Documentación contable disponible con mayor rapidez: más liquidez
- Integración completa en aplicaciones ajenas, como el software ERP y de transporte
- Mayor fidelización gracias a la atención al cliente competente y rápida
- Empleados motivados gracias a la reducción de los tiempos de tramitación y búsqueda
- Procesos de trabajo continuos para una mayor productividad y competitividad
- Más seguridad legal gracias a la posibilidad de seguimiento de los procesos a lo largo de varios años
- Espacio de almacenamiento reducido

Acceso a los archivos a través de Internet

Años después de haber enviado un pedido de transporte, los clientes siempre quieren volver a examinar los comprobantes. DocuWare le permite hacerlo de inmediato y con un sólo clic. Tanto si se trata de empleados como de clientes, las personas autorizadas pueden obtener toda la información a través de Intranet o Internet con seguridad, en cualquier momento y desde cualquier parte del mundo.

■ Servicio de atención al cliente a través de Internet

Si un cliente quiere controlar aspectos como quién ha recibido la mercancía suministrada, éste introduce en la página Web de su empresa de transportes el número de cliente y la fecha de entrega. A continuación, se le mostrará una lista de todas las cartas de porte firmadas. Al hacer clic, el documento deseado aparece en el navegador y el cliente puede constatar quién fue el receptor mediante la firma del mismo. Así pues, los documentos, de los que todos los empleados autorizados también se pueden servir de forma interna en el repositorio, se hacen directamente accesibles para los clientes. Ya no será necesario llamar a la línea de asistencia telefónica, con lo que se descongestiona su servicio de atención al cliente.

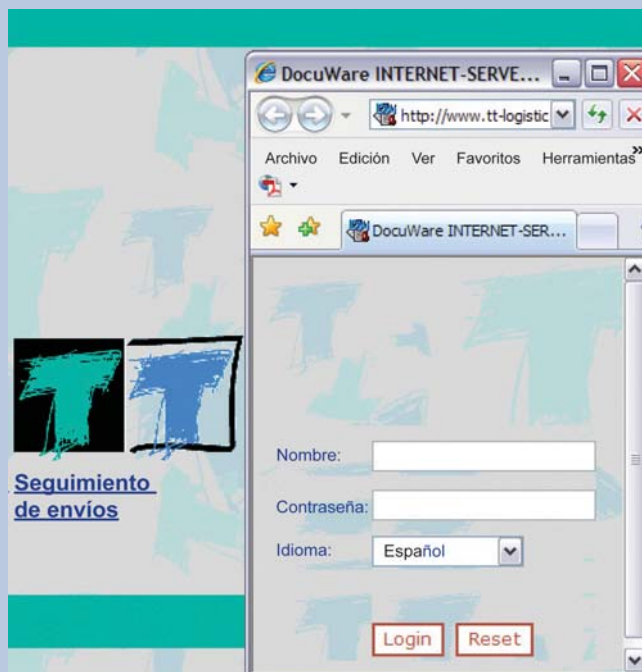
■ Cumple la normativa en materia de protección de datos y es seguro

Desde la página Web de la empresa de transportes, el cliente accede al menú de inicio de sesión de DocuWare, donde deberá introducir su nombre de usuario y su contraseña. Una vez comprobada la contraseña, éste obtiene la lista de selección del archivador, que contiene todos los archivadores autorizados para el acceso a través de Internet o Intranet. De esta forma, el cliente sólo puede ver sus datos, pero no los documentos de otros clientes.

■ Búsqueda y visualización cómoda

Para encontrar documentos se abre un menú de búsqueda con funciones cono-

cidas por el cliente Windows: éste ofrece los criterios de ordenación del archivador seleccionado. De manera alternativa y para facilitar el trabajo, el cliente puede abrir y elegir una lista de selección de términos ya utilizados para el campo de índice seleccionado. Si hay varios criterios que se correspondan con los criterios de búsqueda se abre la lista de resultados. Ésta proporciona una visión general de todos los documentos, que se muestran a modo de hipervínculo. En ese momento, el usuario puede visualizar su documento con el navegador, guardarlo y descargarlo. Del mismo modo, en el DocuWare READER puede observar con calidad alta los escritos encontrados.



Los modelos HTML suministrados con DocuWare se pueden adaptar al diseño de su página Web. Además, podrá configurar sus páginas de Internet con cualquier otro elemento HTML que desee.

Mundo Real Christian Salvesen Gerposa

Gracias a DocuWare, la empresa de transportes Christian Salvesen Gerposa ha mejorado considerablemente su servicio de atención al cliente de una sola vez y con ello ha reducido sus costes. Además, la emisión de facturas se ha acelerado. Medio año después, ya se ha amortizado la inversión de 30.000 euros.

Salvesen genera más de 90.000 documentos en papel al mes, como por ejemplo, albaranes, recibos de clientes y facturas. Además de la considerable reducción de los tiempos de búsqueda y archivado, el deseo de contar con un archivo central fue uno de los factores decisivos a la hora de inclinar la balanza hacia la implantación de DocuWare. Antes de contar con el sistema de gestión documental integrada, las oficinas estaban llenas de estanterías de varios metros de longitud repletas de expedientes. Las consultas de los clientes eran motivo de arduas búsquedas. Las facturas sólo se podían emitir mucho tiempo después de que



los conductores hubieran entregado los comprobantes de los clientes. Hoy día, a los albaranes creados por el sistema ERP que todavía estén vacíos se les dota de un código de barras de forma automática. Los formularios viajan con el conductor. El cliente rellena los comprobantes cuando se le entrega la mercancía. Tan pronto como los comprobantes llegan a la central, se escanean, se archivan y se lee su código de barras. El sistema de liquidación modifica por sí solo el estado del pedido a "listo para la emisión de factura". Esto acelera los flujos de caja y aumenta la liquidez. Además, el servicio de atención al cliente mejora. Los clientes también pueden buscar sus comprobantes en el repositorio central de documentos a través de la página Web.

Objetivos:

- Archivado mensual de más de 90.000 documentos de papel
- Acceso de los clientes al repositorio de documentos vía Internet
- Optimización de procesos

Ventajas:

- Servicio de atención al cliente mejorado
- Ahorro de tiempo y costes
- Búsqueda de comprobantes vía Internet
- Supresión del archivo en papel



*Marcos Fierro,
Miembro de la junta directiva y
director del departamento de
informática
Christian Salvesen Gerposa*

"Cada mes generamos más de 90.000 documentos en papel. Con DocuWare, gracias al sistema de gestión documental integrada, no sólo mejoramos la productividad y competitividad de nuestra empresa, sino que sobre todo, también mejoramos nuestro servicio de atención al cliente".

Encontrará más información en
nuestra página Web
www.docuware.com