

case study



AVON Cosmetics Lda. Portugal Buen aspecto con DocuWare

Los consultores de AVON llevan vendiendo productos de belleza desde 1886. Hoy en día son la mayor empresa de venta directa del sector y cuentan con representantes en 143 países de todo el mundo. Uno de sus centros con más éxito se encuentra en Portugal, donde más de 20.000 consultores ayudan a 3,6 millones de clientes a tener buen aspecto.

Gracias a las herramientas suministradas con DocuWare, los empleados internos de AVON están ahora mejor equipados para procesar los 1.000 pedidos que reciben a diario y responder antes a las quejas. Los clientes de la empresa están satisfechos con el servicio, que ha mejorado, y AVON Portugal puede alegrarse de la importante reducción de los costes que ha hecho posible amortizar la inversión de 110.000 Euro en el nuevo sistema de gestión de documentos DocuWare un año y medio después de la instalación.

Requisitos y condiciones marco organizativas

AVON ofrece una garantía de satisfacción del 100% con sus productos cosméticos. Sus estándares de servicio al cliente son igual de elevados. Los productos de AVON se venden en tiendas, centros de estética y a través de Internet, pero la forma de venta más habitual sigue siendo la „tradicional“ de AVON: la venta directa. Precisamente la relación personal con el representante de AVON es lo que los clientes de AVON valoran más. Confían en su consejo como experto y en su atención enormemente personalizada.

Ni que decir tiene que los representantes sólo pueden estar a la altura de estas expectativas si cuentan con el respaldo de una organización fiable y sólida, capaz de procesar los pedidos y de responder a las preguntas con rapidez.

AVON lanza 18 campañas de venta cada año. Cada campaña cuenta con dos catálogos a color propios, así como formularios preimpresos en los que se detallan los productos del catálogo y donde los representantes indican la cantidad pedida de cada producto. Estos formularios

(unos 1.000 al día) se envían a la central, donde 9 personas se encargan de digitalizarlos durante 11 horas al día. Los formularios de pedido originales se devuelven con los productos a la entrega. Antes de implementar un sistema de gestión de documentos, este procedimiento dificultaba la comprobación de pedidos en un período de tiempo aceptable a fin de aclarar discrepancias. Para mantener contentos tanto a los clientes como a los representantes, la empresa se limitaba a enviar los productos reclamados como si se hubieran perdido, sin comprobar el formulario de pedido. Hacía falta un sistema de gestión de documentos que ayudara a gestionar las quejas de forma más eficiente.

Otros departamentos también se beneficiarían de un acceso más rápido y sencillo a los documentos, concretamente el departamento jurídico, que necesitaba acceso a miles de documentos legales debidos a impagos, el departamento comercial, que debía gestionar las facturas enviadas, y el departamento de recursos humanos, que debía gestionar los contratos de ventas. Además, el departamento de contabilidad estaba buscando una forma más eficaz de archivar las facturas emitidas.

Condiciones marco técnicas

AVON Portugal utiliza una red de Windows básica para 50 usuarios. El departamento de contabilidad utiliza además un IBM AS/400 para generar facturas como archivos SPOOL. El otro requisito técnico de AVON Portugal era que el sistema de gestión de documentos debía ser compatible con el software de captura de datos ReadSoft, que iba a implementarse simultáneamente.

Documentos

Los documentos más importantes que debían incluirse en el sistema de gestión de documentos eran los formularios de pedido. Entre 1.000 y 2.000 formularios de pedido, de 8 páginas cada uno, llegan a diario a la central, y a partir de cada pedido se genera una factura.

Además, la solución tenía que archivar una gran cantidad de documentos. Entre ellos, los contratos de los representantes de ventas (20.000 en total) y 5.000 documentos legales. Técnicamente, estos documentos pueden estar tanto en papel como en un archivo SPOOL.

La solución

Todos los documentos relevantes se archivan centralmente en los archivadores de DocuWare. Los archivos en papel existentes se escanearon para que todos los empleados pudieran acceder a los documentos importantes de forma rápida e inmediata.

El proceso

Los pedidos recibidos se escanean y archivan automáticamente. El software de captura de datos lee el número del vendedor y el número de la campaña en el formulario de pedido, y completa los campos de indexación con estos datos. En caso de queja, el centro de atención telefónica puede acceder inmediatamente a estos documentos escaneados. Las facturas se guardan como archivos SPOOL; la información de indexación se toma directamente de los datos de SPOOL, de modo que estos documentos también se guardan automáticamente.

Todos los archivos se guardan en primer lugar en el servidor. Más adelante, se guardan en DVD y se ponen a disposición a través de una biblioteca óptica.



La Finalidad

- Cumplimentar electrónicamente formularios de pedido, facturas, contratos de venta y documentos legales, y gestionarlos
- Gestionar las quejas racionalmente
- Ahorrar tiempo y costes

La Solución

- DocuWare
- COLD/READ

Las Ventajas

- Fácil acceso a los documentos, cuando antes la búsqueda llevaba demasiado tiempo



Conclusión

Los empleados de todos los departamentos pueden acceder rápidamente a los documentos escaneados. Ahora la información está disponible cuando se necesita. DocuWare es compatible con el software de captura de datos que AVON tenía previsto utilizar, por lo que es posible indexar automáticamente incluso los documentos manuscritos.

El software de captura de datos se ha utilizado también en el proceso de archivo de documentos de archivadores existentes después del escaneo.

Las ventajas en detalle

Mejor servicio

Los pedidos recibidos, las facturas y los documentos legales están disponibles de inmediato, con sólo hacer clic con el ratón, en cuanto se generan o reciben. Esto significa que el centro de atención telefónica dispone de información completa y rápida para poder responder a las preguntas y quejas de los clientes o los representantes.

Con ayuda de DocuWare, se puede acceder de inmediato a los formularios de pedido escaneados. Sólo hay que pulsar un botón. En el caso de los productos reclamados como perdidos

durante un envío, ahora resulta mucho más fácil saber quién ha cometido un error: AVON o el destinatario. Esto ayuda a cumplir la garantía de satisfacción del 100% no sólo en lo que se refiere a los productos, sino también al servicio. Si se contesta con profesionalidad, se garantiza la satisfacción del cliente, y dado que responder a quejas ha resultado ser una de las mejores bases para ganarse la fidelidad de los clientes, en este caso DocuWare contribuye a conservar los clientes.

Ahorrar costes, espacio y tiempo comprobando los pedidos en respuesta a quejas sobre productos perdidos se ha vuelto rápido y sencillo. AVON se ahorra costes al no tener que volver a enviar productos por quejas injustificadas. Almacenar un mínimo de 250.000 pedidos al año (1 millón de páginas) en papel suponía más de 100 metros de papel en archivadores, mientras que DocuWare guarda ordenadamente todos estos documentos en 22 DVD en los que se puede buscar información desde el propio PC.

Además del centro de atención telefónica, otros departamentos se benefician del sistema de gestión de documentos. Los archivos SPOOL generados a partir de facturas se archivan ahora automáticamente con el módulo COLD/READ. En vez de imprimir

un original y copias en papel de copia, sólo hace falta una impresión en papel normal. Esta copia es la que se envía al cliente. Las copias que deben guardarse internamente se archivan electrónicamente, mientras que los datos de indexación se leen del flujo de datos a medida que se imprime el documento. Con una cantidad de entre 1.000 y 2.000 facturas al día, no sólo se ahorra papel y espacio, sino también una cantidad considerable de tiempo dedicado a almacenar y ordenar los documentos, tareas a las que antes se dedicaba un empleado a jornada completa. Ahora los archivos están disponibles inmediatamente para buscar información y se pueden ver con su diseño original gracias a la plantilla utilizada.

Resulta fácil imaginarse las cantidades de facturas que AVON tiene que archivar. Es normal que haya algún error durante el archivo si se trabaja con papel. Estos resultados prolongaban los tiempos de búsqueda si se había clasificado mal una factura. Con DocuWare, los largos tiempos de espera pertenecen al pasado. En vez de 30 metros de papel al año, los archivos SPOOL de facturas se guardan ahora en DVD fáciles de manejar. El tiempo ahorrado puede invertirse en tareas más productivas e interesantes. Los procesos de contabilidad pueden gestionarse con mayor rapidez y, al fin y al cabo, si se factura antes, se cobra antes.

De estas mismas ventajas disfruta también el departamento jurídico, que debe gestionar miles de documentos legales, sobre todo los relacionados con impagos. El departamento de recursos humanos, por su parte, utiliza DocuWare para tener bajo control los más de 20.000 contratos firmados con empleados y consultores.

Si desea más información, visítenos en www.docuware.com