

# case study



## *Un flujo constante de información*

*Los centros regionales de Mougins y de Montargis de Lyonnaise des Eaux utilizan DocuWare para archivar planificaciones y escrituras de bienes inmuebles. Mientras que en el pasado lo habitual era que las búsquedas de documentación acabasen frustradamente, ahora sólo se necesitan unos pocos clics para acceder a todos los datos. El acceso inmediato a las planificaciones ha reducido el coste de las obras, y el espacio necesario para almacenar la documentación se ha disminuido en un 95%.*

Lyonnaise des Eaux fue fundada a principios del siglo XX y actualmente forma parte del grupo internacional SUEZ. Es el socio preferente de las autoridades locales francesas, que le confían todo lo relacionado con la gestión del agua: desde la producción, pasando por la distribución y la recolección de aguas residuales, hasta la purificación. También es responsable de mantener y documentar las redes de distribución, así como de gestionar y archivar toda la documentación técnica y las escrituras de bienes inmuebles.

## Requisitos y condiciones básicas

Antes de tomar la decisión de implementar un sistema de gestión documental en los centros regionales de Mougins y de Montargis, Lyonnaise des Eaux guardaba toda la documentación empresarial y técnica con las escrituras de bienes inmuebles, en carpetas y archivadores alineados en las paredes de las oficinas y del sótano de sus edificios administrativos. Para saber en qué cajón o en qué carpeta estaba guardado un documento, era necesario consultar las fichas de registro, donde se indicaba la ubicación. Sin embargo, no todos los documentos estaban clasificados, y las escrituras que estaban almacenadas en el sótano nunca se habían registrado en fichas. De modo que el personal no tenía otro remedio que bajar al sótano y buscar entre los archivos. Esta tarea representaba una pérdida enorme de tiempo para obtener un resultado más que incierto.

A raíz de la petición de uno de sus clientes, que solicitó una copia de todos sus documentos, Lyonnaise des Eaux decidió instalar un sistema de gestión documental. La solución escogida debía cumplir dos requisitos fundamentales: permitir acceder directamente desde la interfaz de usuario del sistema de gestión documental a toda la documentación archivada, y también desde el sistema de información geográfica APIC. "También queríamos ahorrar espacio y permitir que un mayor número de empleados pudieran acceder de manera fácil a toda la documentación", explica Franck Ciarlo, responsable del sistema de gestión documental y del GIS del centro de Lyonnaise des Eaux de Mougins.

## Los documentos

Planificaciones de construcción, facturas de subcontratistas, presupuestos... toda la documentación debía agruparse en un archivador electrónico central. Lyonnaise des Eaux quería confiar el proyecto a un único proveedor de servicios, que se encargara tanto de la di-



gitalización de la documentación como de la integración del sistema. Finalmente, los centros regionales escogieron a DocuWare como especialista para la gestión documental integrada.

## La solución

Actualmente, los centros de Mougins y de Montargis utilizan DocuWare para almacenar todas las escrituras de bienes inmuebles que no estén registradas en el sistema de información geográfica de APIC. Para permitir el acceso a los 30.000 documentos digitalizados, DocuWare se ha conectado a APIC e instalado en los 24 ordenadores de oficina y en los 16 ordenadores portátiles en los que se ejecuta el sistema APIC. Ahora basta con un clic para acceder a cualquier documento, ya sea la planificación de una parcela o un presupuesto. Los usuarios también pueden escoger el tipo de documentación que desean ver: documentación técnica, escrituras notariales, etc.

## Los procesos de trabajo

Para ganar un poco de espacio, una empresa especializada en digitalización empezó escaneando todas las planificaciones que había en las oficinas de diseño de los centros regionales y, a continuación, la documentación relacionada con la administración de bienes, es decir, las escrituras de bienes inmuebles y las escrituras de servidumbre del suelo. La fase final consistió en añadir información a los datos del sistema de gestión documental, como re-

### La tarea

- Suministro de documentación a los clientes
- Reducción de la superficie de almacenamiento
- Reducción del tiempo de búsqueda
- Integración en el sistema de información geográfica APIC

### Módulos usados

- DocuWare PROFESSIONAL SERVER

### Las ventajas

- Mejor servicio de atención al cliente
- Lealtad de los clientes gracias a los servicios complementarios
- Desaparición de las búsquedas manuales
- Aumento de la productividad
- Acceso inmediato a los historiales de planificaciones y a la documentación
- Reducción de los costes de obras
- Reducción de la superficie de almacenamiento en un 95%



gistros de validación y estudios de obras de ingeniería civil anteriores.

Actualmente, los empleados de Lyonnaise des Eaux digitalizan toda la documentación nueva. Lyonnaise des Eaux les ha proporcionado un escáner de alta definición Bell & Howell 500 SP con alimentación automática, además de un escáner DIN-A0 HP 4200 en color. Tres empleados invierten un promedio de entre tres y cinco horas a la semana en archivar documentos en DocuWare y 90 usuarios emplean un par de horas a la semana en consultar los documentos en el archivador central. Ya no existen aquellos días en que los empleados pasaban horas interminables buscando archivos. Con un simple clic encuentran la información que necesitan. Poco tiempo después de implementar DocuWare, Lyonnaise des Eaux decidió destruir toda la documentación en papel que no estaba sellada de manera oficial.

### Las ventajas

Gracias a DocuWare, se ha reducido la superficie de los centros regionales dedicada al almacenamiento de documentos en un 95%. Buscar documentos es cuestión de pocos segundos. "La calidad de la información que tenemos ha mejorado considerablemente, ya que ahora podemos acceder al historial de las planificaciones y, por lo tanto, identificar errores que no hayamos advertido anteriormente. En el caso de obras en carreteras, las planificaciones

de canalización nos ayudan, por ejemplo, a encontrar el punto exacto donde tenemos que levantar la acera, con lo cual ahorramos tiempo y se recortan los costes", dice Franck Ciarlo, responsable de sistemas informáticos del centro de Lyonnaise des Eaux de Mougins. "Los clientes que han oído hablar acerca de nuestro sistema de DocuWare nos suelen preguntar si conservamos el historial de la planificación de una parcela concreta. Es un factor importante a la hora de fomentar la lealtad del cliente.", añade. Sin embargo, los clientes no son los únicos que se benefician de las ventajas que ofrece DocuWare. Cualquier empleado con autorización puede acceder a todos los datos en cualquier momento. Ya no existe el riesgo de que los clientes pierdan información, ya que cada documento se escanea en cuanto se recibe.

### El resultado

DocuWare ha demostrado su eficacia en Lyonnaise des Eaux hasta tal punto que los centros regionales están planeando introducirlo también en los servicios al cliente: DocuWare se instalará en diez ordenadores con acceso de lectura y en un ordenador con acceso de escritura, lo que permitirá responder de manera inmediata a las preguntas de los clientes y acabar con las búsquedas tediosas. Franck Ciarlo afirma: "Descubrimos continuamente nuevas ventajas del uso de DocuWare en diferentes áreas de la compañía."



*„DocuWare no sólo ha contribuido a aumentar la lealtad de nuestros clientes, gracias a los servicios complementarios que nos permite ofrecerles, sino que también ha reducido los costes y el tiempo que invertimos en obras, ya que permite acceder de manera inmediata a las planificaciones. Además, como la productividad del personal ha aumentado, somos más competitivos.“*

Franck Ciarlo,  
responsable del DMS y del GIS de  
Lyonnaise des Eaux en Mougins

Si desea más información,  
visítenos en  
[www.docuware.com](http://www.docuware.com)