

# case study



Christian Salvesen Gerposa

## El tiempo es dinero

*Los precios fluctuantes de la gasolina y los costes salariales difíciles de calcular de los empleados autónomos del sector de transportes generan un entorno de mercado inestable. Debido a la gran importancia que tienen los precios en este sector, los costes adicionales no se pueden transmitir al consumidor. La gestión de documentos integrada permite a la empresa de transporte Christian Salvesen Gerposa reducir los costes y aumentar la eficacia.*

Con más de 800 empleados y casi 200 millones de euros de facturación, Christian Salvesen Gerposa es uno de los operadores logísticos líderes en España. La empresa, especializada en la gestión de cadenas de suministro y que ahora cotiza en la bolsa de Londres, es el resultado de la integración de la empresa española Transportes Gerposa en el grupo británico Christian Salvesen. Pionera en el transporte especializado de palés, hoy continúa estableciendo estándares en el sector ofreciendo a sus clientes una completa gama de servicios de transporte, distribución y logística que combinados entre sí crean soluciones personalizadas, adaptadas a las nuevas exigencias del mercado.



## Requisitos y condiciones básicas

Cada mes, esta empresa española especializada en logística, transporte y distribución recibe más de 90.000 documentos en papel. "Albaranes de entrega y justificantes relacionados con los servicios de transporte y las facturas correspondientes ocupaban mucho espacio en las estanterías de nuestra oficina. A veces teníamos varias copias de los mismos documentos", recuerda Marcos Fierro, director de TI y miembro de la junta directiva. En Christian Salvesen Gerposa, la factura final sólo se envía al cliente cuando el conductor ha entregado un recibo firmado por el cliente como prueba del transporte realizado. Entonces, el personal correspondiente tiene que buscar estos „albaranes de entrega" de cada pedido. Esto suponía un problema, sobre todo si el pedido constaba de varios servicios parciales, lo que provocaba un proceso de búsqueda largo. Comprobar el recibo y registrar los documentos con rapidez después de realizar el transporte era siempre la prioridad principal. "Teníamos dos empleados a tiempo completo que se dedicaban únicamente a registrar y reenviar documentos entrantes", comenta Marcos Fierro.

Además, las consultas telefónicas de clientes y delegaciones de Christian

Salvesen Gerposa generaban aún más búsquedas de documentos y devoluciones de llamadas. Llegó un punto en el que el tiempo de espera y de búsqueda, así como la pérdida de documentos, ya no eran aceptables; gestionar la enorme cantidad de documentos en papel de manera tradicional resultaba imposible.

Los requisitos del sistema de gestión de documentos necesario estaban claramente definidos: La solución tenía que ser simple, de modo que tanto los clientes como las delegaciones de la empresa pudieran realizar sus propias búsquedas en el archivador sin necesidad de aprendizaje previo. Pero, además de reducir el tiempo de búsqueda, registro y almacenamiento, también era necesario, por encima de todo, contar con un área de almacenamiento centralizada. Además de todo esto, era necesario importar cinco millones de documentos escaneándolos.

## La solución

Hoy, en Christian Salvesen Gerposa, en el momento en que el sistema ERP genera los albaranes y se imprimen los recibos para los clientes en blanco, se les asigna un código de barras que el sistema AS/400 imprime de manera predeterminada directamente en los documentos. El código de barras se usa

### La tarea

- Archivar más de 90.000 documentos al mes
- Integración con sistema ERP
- Acceso de clientes al archivador de documentos por Internet
- Optimización de los procesos

### Módulos usados

- DocuWare PROFESSIONAL Server
- RECOGNITION
- ACTIVE IMPORT
- COLD/READ
- INTERNET-SERVER

### Las ventajas

- Eliminación del archivo en papel
- Ahorro de tiempo
- Mejor servicio de atención al cliente
- Búsqueda de registros por Internet



también como número de pedido interno para el transporte. Los documentos viajan con el conductor y los artículos. Al entregar la mercancía al cliente, éste rellena el recibo, que después se utiliza como prueba de que se ha realizado el servicio de transporte y como base para enviar la factura. Después, el conductor entrega este recibo en la oficina central de Christian Salvesen Gerposa. Allí, todos los recibos se escanean y se añaden al archivador. DocuWare reconoce el código de barras interno y extrae del sistema toda la información necesaria del pedido, como el cliente, el lugar de salida y destino de la mercancía o la fecha de recogida y entrega. Esta información se utiliza como palabras de índice, mediante las que cualquier persona autorizada puede extraer los documentos del archivador central con rapidez y facilidad. En cuanto se archiva un recibo de cliente, lo que significa que el servicio de transporte de Christian Salvesen Gerposa se ha completado, el sistema de contabilidad cambia automáticamente el estado del pedido a "listo para facturación". El empleado a cargo recibe un mensaje en pantalla y ya puede enviar la factura para este pedido al cliente.

### Las ventajas

Gracias a DocuWare, se han podido reducir los tiempos de espera y procesamiento en Christian Salvesen Gerposa a cero. Antes se necesitaban dos empleados dedicados en exclusiva a registrar, archivar y reenviar documentos de transporte al departamento de facturación central; hoy, se ahorran varias horas de trabajo al día. Cuando una factura está lista para enviarse, DocuWare informa automáticamente al departamento de contabilidad; del mismo modo, el almacenamiento de documentos es totalmente automático.

Las ventajas son obvias: Una facturación más rápida genera ahorro financiero. El largo proceso de registro de documentos entrantes o la posibilidad de pérdida de documentos internos son algo del pasado. Mientras que antes sólo ocho empleados de la administración tenían acceso al archivo de facturas en papel, hoy todos los empleados autorizados, estén donde estén, pueden acceder a los registros que necesiten del archivador central. Pueden permanecer en su estación de trabajo y ya no tienen que esperar una respuesta del departamento

de administración central. Incluso los usuarios externos, como clientes o colaboradores de la empresa, pueden acceder a sus propios documentos. En la página web de Christian Salvesen Gerposa, después de introducir su nombre de usuario y contraseña, pueden buscar "sus" registros en el archivador.

Mediante la integración con Sharpnet, un software para el seguimiento del transporte, el cliente recibe una lista en pantalla de todos los albaranes y facturas asociados con el transporte, inmediatamente después de especificar su número de pedido. El servicio de atención al cliente ha mejorado notablemente, debido a que ya no es necesario realizar llamadas al departamento de administración central. El sistema de derechos de acceso de DocuWare garantiza que los clientes y colaboradores de la empresa no puedan acceder a documentos "ajenos". Gracias a su facilidad de uso, los empleados adoptaron rápidamente el sistema de gestión de documentos. Análisis final del director de TI, Marcos Fierro: "La inversión total, 29.500 euros, se ha amortizado en sólo seis meses."

“

*En Christian Salvesen Gerposa gestionamos más de 90.000 documentos cada mes. Nuestra compañía ha optado por los sistemas de información y comunicación para soportar los procesos. DocuWare no sólo mejora la productividad y competitividad de nuestra compañía, sino nuestro servicio al cliente.*

”

Marcos Fierro,  
Director de TI y miembro de la junta directiva  
Christian Salvesen Gerposa



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