

case study



sudhoff technik GmbH

Mayor transparencia con Tablet PC

Mediante la gestión documental, la empresa sudhoff technik ha mejorado notablemente los flujos de trabajo de su almacén. Su departamento de control de calidad también utiliza equipos Tablet PC para acceder al archivador central de documentos. Pero lo principal es la optimización que el uso de DocuWare ha posibilitado en los servicios de atención al cliente de este mayorista de productos de aluminio, plástico y goma.

"Ocupamos una posición única como distribuidores de suministros de conexión de producción, especialmente en lo que respecta a métodos de almacenamiento y envío," afirma Guenter Morschhauser, Director de TI de sudhoff technik GmbH, empresa con sede en Ulm (Alemania). "Todo el material que enviamos a nuestros clientes pasa antes por nuestro departamento de control de calidad. Los proveedores más pequeños no siempre pueden ofrecer el alto nivel de calidad que esperan los clientes, por eso asumimos las funciones de control requeridas. Como servicio adicional, nuestro almacén trabaja con productos procedentes de diversos proveedores para crear paquetes que respondan a los requisitos específicos de cada cliente. Nos encargamos de gran parte de su logística y simplificamos en gran medida los procesos de manufactura de los clientes."

La prestación de estos servicios contribuye al objetivo de ofrecer a los clientes calidad y mayor variedad. "Trabajamos con proveedores altamente especializados que, en muchos casos, son empresas muy pequeñas. Debido a limitaciones de recursos y experiencia, puede resultar imposible para ellos mantener el alto nivel de calidad exigido por nuestros clientes. Por eso añadimos el procedimiento de control de calidad," explica Guenter Morschhauser. Y añade que, para ampliar sus servicios, "tenemos en cuenta los requisitos del cliente y nuestro almacén se encarga de agrupar todo tipo de productos de procedencia diversa." Esto sólo es posible mediante una buena organización así como una gestión de almacén y un procesamiento de pedidos inteligente.

Requisitos y condiciones básicas

La creación de un nuevo centro de logística fue un factor importante al optar por un sistema de gestión documental: era preciso eliminar el sistema de archivo de documentos en papel, que requería gran cantidad de espacio, y mejorar la eficacia de los flujos de procesos empresariales. Eligieron DocuWare teniendo en cuenta su excelente rentabilidad, su interfaz Microsoft Dynamics Axapta y la pericia del Partner Autorizado de DocuWare. Pero lo que realmente inclinó la balanza fueron las funciones de flujo de trabajo del sistema de gestión documental. El sistema se implementó en 2004, empezando por el almacén para luego ir abarcando otras áreas por tipo de documento.

El nexo de todos los conceptos fue la creación de un archivador DocuWare central. La implementación del sistema se llevó a cabo en fases correspondientes a los diversos tipos de documentos procesados. Los primeros fueron los documentos generados en el área de envíos, considerada como la de mayor po-



tencial para mejorar la eficacia de los procesos. Originalmente, los albaranes de salida de los paquetes se clasificaban por número de serie y se guardaban en carpetas (en papel). Puesto que una vez completado un envío era preciso añadir datos a los albaranes antes de archivarlos otra vez, la tarea de clasificación resultaba tediosa y propensa a errores. Si un cliente llamaba por teléfono para seguir el progreso de un envío, uno de los empleados del almacén tenía que revisar toda la documentación relacionada para poder satisfacer la consulta.

La solución

Nuevo proceso

Hoy los albaranes de salida se guardan en cuanto se despacha la mercancía. Se capturan como lote mediante un eficaz escáner Panasonic KV-S2026C y se guardan en un archivador central. Un módulo de software de programación automática envía un mensaje en tiempo real al sistema ERP. Si un cliente pregunta por una fecha de envío, los empleados sólo tienen que hacer unos cuantos clics con el ratón en el sistema Microsoft Dynamics Axapta para com-

La tarea

- Almacenamiento electrónico de documentos entrantes y más de 100.000 albaranes y facturas salientes
- Integración con Tablet PCs
- Integración con Microsoft Dynamics Axapta
- Mejora significativa de procesos

Módulos usados

- ACTIVE IMPORT
- AUTOINDEX
- CONTENT-FOLDER
- RECOGNITION

Las ventajas

- Eliminación del archivo en papel
- Ahorro de tiempo
- Flujos de trabajo transparentes
- Mejora de servicio al cliente



probar si el envío se ha despachado. También pueden acceder al archivador de documentos central para obtener datos como, por ejemplo, la hora exacta de salida o el método de envío.

Teniendo en cuenta que se gestionan unos 70.000 documentos de albaranes de salida y unas 60.000 facturas salientes (cuentas a pagar), el ahorro que ha posibilitado el nuevo sistema ha sido enorme, según afirma Guenter Morschhauser. "Han desaparecido montañas de papeles (muchos de los documentos salientes tenían hasta tres copias cada uno). Pero además, gracias a la mayor transparencia de los procesos realizados en el almacén, ahorramos hasta 3,5 horas de trabajo al día."

Flujo de trabajo con Tablet-PC

En cuanto a las entradas, ahora también se digitalizan todos los documentos de un envío entrante. En el sistema ERP se ha configurado una ventana para notificar a los empleados de los departamentos de administración y control de calidad cuando se reciben envíos. Cada nuevo envío se etiqueta electrónicamente como "no comprobado" y no puede procesarse hasta que reciba la autorización de control de calidad. Si el envío es aceptable, pueden asignarle el estado

"listo para procesar"; si la calidad es dudosa pueden etiquetarlo como "bloqueado". Control de calidad tiene que dar vía libre a las mercancías para que puedan procesarse para su posterior venta y entrega a los clientes. El proceso completo se basa en el estado registrado en DocuWare. El módulo CONTENT-FOLDER agrupa diferentes documentos del flujo de trabajo y los guarda en carpetas virtuales ubicadas en el escritorio de Windows. Según el estado, los documentos de envío pasan automáticamente a una carpeta determinada.

Los productos estándar de sudhoff technik que figuran en el catálogo constituyen una excepción a este proceso. Dichos productos se procesan directamente en el sistema ERP nada más recibirse. Los correspondientes albaranes de salida (igual que los de productos especiales) también se digitalizan y se archivan en formato electrónico. Estas entregas entrantes sólo se examinan para comprobar su integridad. El paso por control de calidad es mucho más detallado. Con equipos Tablet PC Acer, los empleados tienen acceso inalámbrico al sistema ERP y también al archivador de documentos central. Los planes para analizar cada producto especial se guardan en carpetas electrónicas; algunos

planes incluyen fotografías y gráficos. Estas listas de comprobación también contienen notas sobre propiedades tales como el color de los productos o el aspecto de sus componentes. Todos los datos archivados, incluidos los documentos de envío desde el almacén y las listas de comprobación citadas, se guardan en un sistema RAID central. Para permitir la copia de seguridad de los datos RAID, se crean archivadores en particiones adecuadas para almacenamiento en DVD, otra función estándar admitida por DocuWare.

A principios de 2006 se instaló una copiadora multifunción Toshiba E-Studio 230 para tareas de administración central. Dicho dispositivo tiene una función de digitalización que permite colocar en carpetas electrónicas predefinidas todo tipo de documentos en papel (propuestas, contratos, pedidos, certificados de exportación, etc.) para luego importarlos automáticamente a DocuWare. Los documentos en papel se destruyen durante los siete días posteriores a la importación. Esto supone un ahorro anual de unas 500 carpetas "físicas" para la administración central. Durante el verano de 2007 se inició el archivado digital de todo el correo electrónico en esta sección. De momento se está planeando la indexación e integración de los mensajes en procesos existentes.

El resultado

"El notable incremento de nuestra eficacia y el espacio ganado al eliminar material archivado en papel nos ha permitido amortizar en aproximadamente un año y medio los 57.500 € invertidos en todo el proyecto," afirma Guenter Morschhauser.

“ Han desaparecido montañas de papeles y, además, gracias a la mayor transparencia de los procesos realizados en el almacén, ahorramos hasta 3,5 horas de trabajo al día. ”

Günter Morschhauser,
Director de TI/Organización,
sudhoff technik GmbH



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