

case study



TDM Transportes S.A.

Empresa de transporte por
carretera transporta
información digitalmente

TDM Transportes S.A., una empresa colombiana de transporte por carretera, implementó DocuWare para mejorar el proceso de facturación. La empresa ha logrado amortizar la inversión en un año aproximadamente, ahorrando decenas de miles de dólares cada año. Reducir el tiempo de facturación ha mejorado el flujo de caja y el servicio al cliente, y permite a TDM cumplir con las leyes colombianas de conservación de registros.

TDM Transportes S.A. trabaja para la industria manufacturera que transporta líquido, mercancía a granel y contenedores a través de Colombia y Venezuela. Mediante sistemas avanzados de comunicación, como GPS, puntos de control fijos y móviles, teléfonos móviles y radio, la empresa puede mantener un control y una seguridad plenos sobre los bienes transportados. TDM garantiza las fechas de llegada y ofrece a sus clientes un seguimiento en tiempo real a través de Internet o del correo electrónico.

Los documentos

Cada envío genera diferentes tipos de documentos como, por ejemplo: conocimientos de embarque y comprobantes de entrega, facturas, documentos fiscales, documentos de exportación, acuerdos, documentos de inspección y otros, que puedan exigirse en función del tipo de material que se transporta. Estos documentos son muy importantes, ya que se utilizan para generar las facturas de TDM para servicios de transporte y sirven como documentación de apoyo para el acuerdo de transporte, según lo establecido por el Código de Comercio de Colombia.

Los procesos de trabajo

TDM tiene su sede en la ciudad de Itagüí y además cuenta con cinco oficinas regionales repartidas por todo el territorio colombiano. Cada oficina genera facturas para los clientes de su región, independientemente del destino del envío. Antes de haber instalado DocuWare, en la entrega se firmaban y sellaban el conocimiento de embarque y la documentación de apoyo de cada envío, posteriormente se enviaban a la sucursal de TDM más cercana para su revisión antes de ser enviados por mensajero a la oficina correspondiente para la facturación. Se tardaban normalmente 12 días de media hasta que la documentación llegaba a la sucursal correspondiente y se emitía una factura, lo que afectaba al servicio al cliente y prolongaba el flujo de caja y las tasas de cobro. Por lo general, se enviaba una copia de la factura y la documentación de apoyo a la oficina corporativa para que se archivaran. No obstante, debido a las normas colombianas, determinados documentos tenían que ser almacenados en la sucursal que emitía la factura.

Dado que la empresa genera más de 19.000 páginas de documentos de conocimiento de embarque y más de 3.000 facturas al mes, la recuperación

de un archivo era un proceso muy largo. La recuperación de documentos podía durar a menudo más de un día, especialmente si se tiene en cuenta que los archivos están ubicados en distintos lugares dentro de la oficina corporativa, así como en las sucursales.

Requisitos y condiciones básicas

TDM quería invertir en un producto de software de gestión documental integrada que pudiese transferir información de forma eficaz, segura y sencilla entre las oficinas y que pudiese reducir el „tiempo de facturación" de la empresa de 12 a 4 días. La empresa necesitaba una solución que pudiese integrarse con otras aplicaciones, indexar documentos automáticamente utilizando OCR o códigos de barras, y ofrecer información de acceso a través de Internet.

La solución

Rafael Vicaria, presidente de Microfilmaciones de Colombia S.A., un Partner Autorizado de DocuWare, y su socio empresarial, Camilo Posada, presidente de Summan, proveedor de fotocopiadoras de TDM, desempeñaron un papel fundamental en la planificación y la implementación de la solución DocuWare. En la actualidad, los documentos se gestionan y procesan en formato digital. Todas las sucursales utilizan un escáner Fujitsu Fi5120C, mientras que la oficina corporativa utiliza un escáner Fi5220C para capturar información de forma electrónica, lo que permite el acceso a través de la Intranet a información importante. De este modo, los mensajes son ya cosa del pasado.

La captura de información se realiza en dos fases. En primer lugar, siempre que TDM imprime un conocimiento de embarque o una factura, se genera, indexa y almacena automáticamente un archivo PDF en el archivador DocuWare. La segunda fase de captura se produce cuando los conductores entregan los



La tarea

- Reducir el „tiempo de facturación" de 12 a 4 días
- Ofrecer un acceso de toda la empresa a la información
- Contar con una ubicación de almacenamiento central para documentos digitales
- Reducir costes y lograr una ventaja competitiva
- Mejorar el servicio al cliente

Módulos usados

- ACTIVE IMPORT
- RECOGNITION
- CONTENT-FOLDER

Las ventajas

- "Tiempo de facturación" reducido, lo que mejora el flujo de caja y las tasas de cobro
- Cumplimiento de las leyes federales colombianas de conservación de registros
- Mejor servicio al cliente y consecución de una ventaja competitiva
- Ahorro de costes de decenas de miles de dólares cada año



documentos a TDM después de realizar un envío. En este momento, el comprobante firmado de los formularios de entrega y otros documentos de apoyo se escanean y almacenan en el servidor principal que está ubicado en la oficina corporativa. La indexación de los documentos se realiza como mínimo en cinco campos diferentes mediante la tecnología OCR, los códigos de correspondencia y la información almacenada en la base de datos de TDM. Estos campos son: fechas, clientes, número de pedido del cliente, descripción de los servicios y oficina de origen. Después de tan solo tres meses de uso, el archivo contenía más de 70.000 documentos de varias páginas.

TDM está trabajando para crear una cultura del cliente para que se acepten los archivos digitales sin oponer resistencia. Los antiguos documentos en papel, actualmente almacenados, se digitalizarán durante la segunda fase del proyecto. Se prevé implementar DocuWare para gestionar todos los procesos en la organización que dependan de documentos.

Detalles de las ventajas

Ventajas para el usuario

En el plano individual, los empleados pueden acceder ahora de forma más rápida y sencilla a la información, lo que aporta una mejor asistencia a los clientes. El hecho de contar con las herramientas adecuadas para responder de forma eficaz a las consultas de los clientes ha aumentado la satisfacción laboral y la moral de los empleados. Con los documentos electrónicos se ha

mejorado la calidad del trabajo, ya que desaparecen las tareas manuales como copiar y volver a archivar.

La perfecta integración de DocuWare con otros sistemas de TDM ha contribuido a una rápida aceptación de los usuarios; ya que sus usuarios perciben DocuWare como lo que es, una herramienta que puede ayudarles con sus procesos y no como una herramienta adicional.

Ventajas para el departamento

Los empleados de TDM responsables del proceso de facturación pueden realizar ahora sus actividades con más eficacia y tener un mejor control sobre los documentos pendientes que se necesitan para emitir una factura. La productividad del departamento ha aumentado, dado que ya no se pierden documentos. De hecho, todo el proceso es más visible para todas las personas implicadas.

Ventajas corporativas

La ventaja más importante que DocuWare ha aportado a TDM es la capacidad de reducir el tiempo de facturación, lo que ha mejorado el flujo de caja y las tasas de cobro. Este cambio influye drásticamente en el resultado final y tiene el potencial suficiente para cambiar la forma en que la empresa hace negocios. Gracias a la revisión del flujo de trabajo y a la reducción de las necesidades de impresión y copia, la empresa sigue reduciendo sus costes y ahorrándose decenas de miles de dólares cada año. También siguen produciéndose ligeros ahorros y aumentos de productividad con la reducción del tiempo de recuperación de documentos. Tanto los ahorros moderados como intensos contribuyen a la rentabilidad de TDM.

„Durante nuestro análisis de distintos sistemas de gestión documental, queríamos encontrar una solución que

nos permitiese reducir nuestro tiempo de facturación a 4 días. Basándonos en este objetivo y en nuestro volumen diario de ventas, descubrimos que nuestro rendimiento de la inversión o ROI para DocuWare sería sólo de 14,8 meses. Ahora que el sistema se ha instalado y está en marcha, sabemos que nuestro ROI será mejor que nuestra estimación inicial, y esto nos complace enormemente”, comentó Hector Dario Jaramillo Restrepo, director de Información y Tecnología de TDM Transportes S.A.

Las leyes colombianas 962 y 205 exigen que las empresas mantengan archivada durante 10 años la información contable. Esta información puede guardarse en papel u otros soportes, magnéticos o electrónicos, siempre que el soporte permita la reproducción. DocuWare permite a TDM cumplir estas leyes mientras que ofrece a la empresa una solución de gestión del flujo de trabajo y de documentos increíblemente integrada.

„Con la implementación de un sistema de gestión de documentos electrónicos, la satisfacción del cliente ha mejorado enormemente. En definitiva, son nuestros clientes los que más se benefician de la información inmediata que podemos proporcionarles sobre la marcha por fax o correo electrónico”, declaró Jaramillo.

Sin duda, DocuWare ayuda y comparte con TDM su visión de la empresa. Además de transportar mercancías, TDM transporta información y DocuWare es la herramienta que le permite ir un paso más allá ofreciendo un servicio innovador y eficaz, satisfaciendo las expectativas de los clientes y garantizando el cumplimiento de las fechas y los calendarios prometidos.

“

Durante nuestro análisis de distintos sistemas de gestión de documentos, queríamos encontrar una solución que nos permitiese reducir nuestro tiempo de facturación a 4 días. Basándonos en este objetivo y en nuestro volumen diario de ventas, descubrimos que nuestro rendimiento de la inversión o ROI para DocuWare sería sólo de 14,8 meses. Ahora que el sistema se ha instalado y está en marcha sabemos que nuestro ROI será mejor que nuestra estimación inicial, y esto nos complace enormemente.

”

*Héctor Dario Jaramillo Restrepo,
Director de Información y Tecnología,
TDM Transportes S.A.*



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