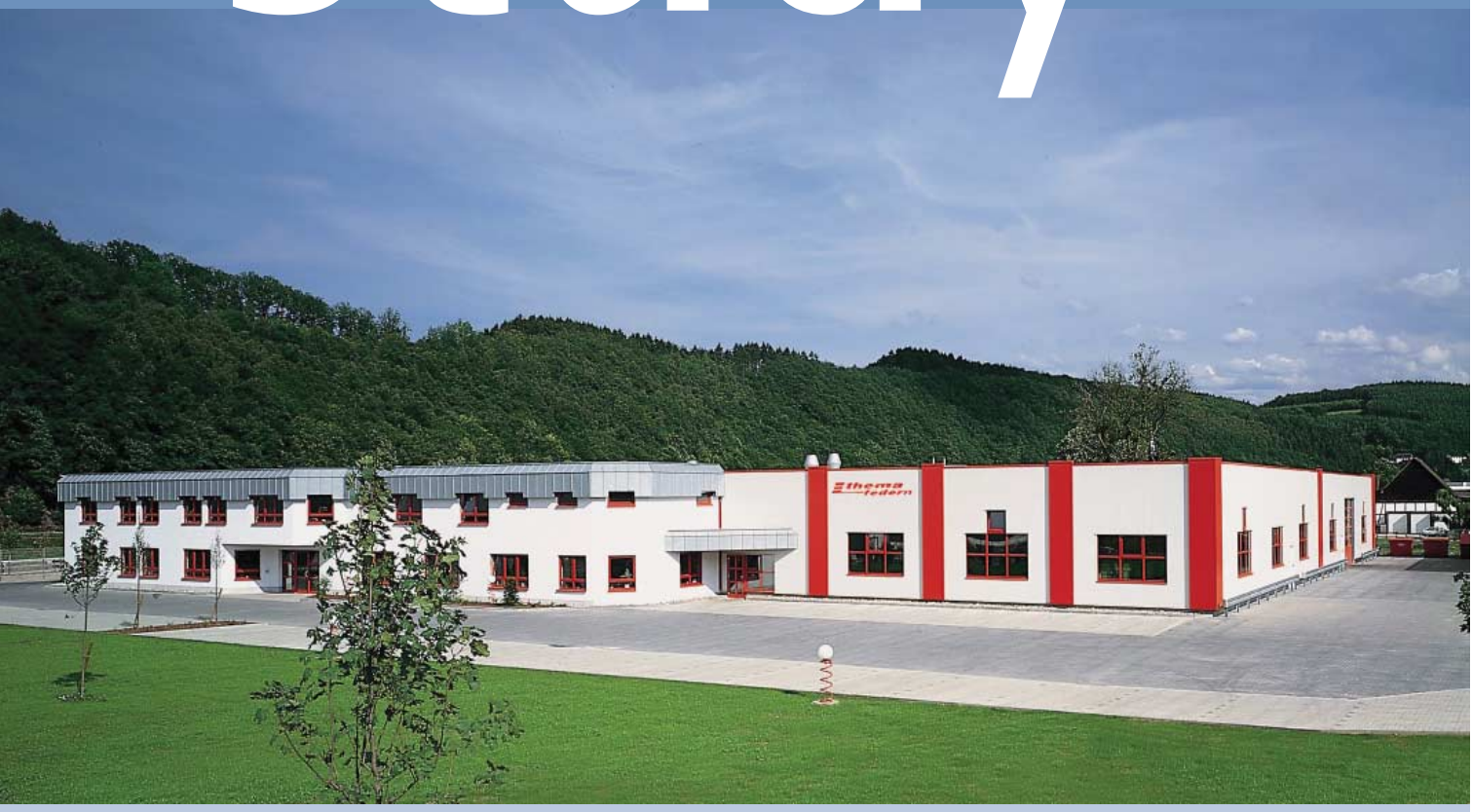
Docuware®

case study



Thema-Federn GmbH

Adiós a los papeles

Thema-Federn, empresa especializada en la producción de resortes, es la prueba evidente de que hoy en día las empresas pueden aspirar a tener una oficina libre de papeles. Mediante la gestión documental integrada Thema-Federn ha conseguido reducir a un puñado de archivadores las montañas de papel que amontonaba. La implementación de este sistema ha supuesto para esta empresa de tamaño mediano un ahorro anual de más de 100.000 euros en costes.

A Markus Ostermann, gerente y responsable de telecomunicaciones en la Junta de Personal de Thema-Federn, una empresa especializada en la producción de resortes, no le gustan las medias tintas. Cuando, hace dos años, se evidenció que los negocios con el sector automovilístico generaban unos costes administrativos muy altos y, sin embargo, las ganancias resultantes eran en comparación bastante pequeñas, la empresa decidió someterse a una reestructuración. Entre las más de 600 empresas que conforman la cartera de clientes de Thema-Federn hay, además de muchas empresas de tamaño mediano dedicadas a la construcción de máquinas, importantes empresas industriales, tales como, Heidelberger Druckmaschinen o Claas, especialista en maquinaria agrícola.

Requisitos y condiciónes básicas

Markus Ostermann se mantiene firme incluso cuando de lo que se trata es de optimizar procesos comerciales. Hace tiempo que llegó a la conclusión de que las montañas de papeles que se amontonaban en los escritorios de sus empleados eran la causa principal de la ineficiencia de los procesos comerciales y el origen de numerosos costes superfluos y no dudó en actuar en consecuencia para subsanar esta situación. El cambio de paradigma, del papel a los documentos electrónicos, se inició ya hace ocho años cuando se apostó por un archivador electrónico. "Con este cambio pretendíamos aumentar la eficiencia en el trabajo y con ello ahorrar tiempo y dinero. También buscábamos aumentar la transparencia y claridad de los flujos de trabajo para de esta forma poder controlarlos más fácilmente", indica el ingeniero Ostermann al explicar sus objetivos principales en ese momento.

La solución

Descripción de los procesos

Para Thema-Federn la era de la gestión documental electrónica comenzó con la incorporación de un archivador para los planos técnicos de los 3.500 a 4.000 artículos producidos anualmente. Fueron necesarios varios días para escanear e indexar todos los planos y diseños que se conservaban en papel. A día de hoy, el repositorio de documentos contiene casi 20.000 planos. Para el departamento de producción su importancia es vital. De las 25 estaciones de trabajo existentes destinadas al archivo de documentos ocho se encuentran en el departamento de fabricación. "Junto con el pedido de producción los empleados reciben una copia impresa con el diseño del producto. Dado que los diseños varían de tanto en tanto este sistema nos permite asegurarnos de que los empleados siempre cuentan con la última versión", indica Ostermann. Otra ventaja de este método es que los empelados evitan tener que desplazarse hasta la sala de archivo y allí buscar manualmente el plano en cuestión. Además, de esta manera los planos originales en papel no pueden sufrir daños ni archivarse de forma incorrecta.

En los últimos años se han definido e implementado sucesivamente diversos archivadores electrónicos para los distintos procesos comerciales. A día de hoy, con solo apretar un botón se puede acceder, por ejemplo, a los certificados de control que acompañan a la materia prima suministrada. De esta forma el departamento de Control de Calidad

La tarea
- Repositorio central de documentos
- Acceso para toda la empresa
- Integración con Bäurer b2industry y Tobit David Connector
- Procesos comerciales universales

Módulos usados
- ACTIVE IMPORT
- AUTOINDEX
- COLD/READ
- RECOGNITION

Las ventajas
- Supresión de los archivadores de papel
- Ahorro de tiempo y dinero
- Flujos de trabajo transparentes
- Servicio de atención al cliente mejorado

de Thema-Federn puede establecer de inmediato relaciones claras entre los productos fabricados y los alambres suministrados para ello.

Al igual que se escanean todos los documentos de entrada de mercancías, toda la correspondencia diaria entrante se digitaliza con ayuda de un escáner de alta potencia Panasonic KV S2055. "En la carpeta electrónica 'Correo Dpto. Técnico' encuentro todas las mañanas mi correspondencia clasificada como 'pendiente'. O bien me encargo de ella de inmediato, o bien la archivo, la reenvío o la indexo para tramitarla más adelante", comenta Ostermann al explicar el procedimiento a seguir.

El proceso de tramitación de pedidos también funciona de forma completamente automática a través del sistema ERP Bäurer b2industry con que cuenta Thema-Feder. A los recibos entrantes se les asigna un código de barras, se escanean y se indexan automáticamente. En este mismo proceso se añade el nombre del cliente y se comprueba la situación del material con ayuda del sistema de administración de mercancías. Acto seguido el cliente recibirá una confirmación de pedido con la fecha de entrega correspondiente que también se guardará automáticamente en el archivador. Al mismo tiempo se indexan de forma automática los documentos comerciales. En el momento en que llegan las piezas encargadas para su envío se generan al mismo tiempo los albaranes y las facturas que también se guardan en el archivador electrónico.

Ampliaciones del sistema

Actualmente en el archivador hay guardados casi un millón de documentos. En la lista de tareas pendientes destacan varios planes de ampliación que subsanan los últimos "problemas de papeles" y que deben convertir finalmente a la empresa en una "zona libre de papeles". "Mientras los empleados tengan que trabajar con documentos en papel estaremos perdiendo productividad", explica Ostermann. El primer proyecto de ampliación ya ha concluido, el servidor de fax Tobit ya está conectado y en funcionamiento. La siguiente tarea en la lista es el acceso remoto al archivador DocuWare para los representantes comerciales autónomos que actúan como socios distribuidores de Thema-Federn. Actualmente se están verificando las ventajas y desventajas de las dos opciones posibles para garantizar el acceso a los representantes, esto es, mediante un VPN o a través del INTERNET SERVER de DocuWare.

También está prevista la implementación del CONTENT-FOLDER de DocuWare. Este módulo recopila una selección de los documentos archivados que pone a disposición del usuario en forma de carpeta virtual. De esta forma, y según los datos de Markus Ostermann, deberá conseguirse una mejor coordinación del flujo de trabajo en el ámbito de la tramitación de recibos entrantes y con ello optimizar todo el proceso.

El resultado

Markus Ostermann está convencido de que las continuas inversiones para la ampliación del archivador electrónico se amortizarán enseguida. "Es evidente que si siguiésemos trabajando con documentos en papel necesitaríamos al menos dos empleados más. Sólo esto supone un ahorro en costes de 100.000 euros al año. Además, el sistema de gestión documental integrado nos permite mejorar el servicio que ofrecemos, ya que nos faculta para responder de forma más rápida y competente a las consultas tanto de nuestros clientes como de nuestros socios distribuidores. De esta forma se consigue fidelizar aún más los clientes, algo de gran importancia, sobre todo en esos momentos en los que la competencia es especialmente dura."

“Mediante el empleo consecuente de un repositorio central de documentos es posible reducir significativamente la cantidad de archivadores en papel. Gracias a la mejora en los servicios ahorramos anualmente más de 100.000 euros en gastos.”

Markus Ostermann,
Gerente y responsable de telecomunicaciones,
Thema-Federn Gmbh & Co. KG

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