

case study



Pyramide Asesores

La asesoría sin papeles

Gracias a la gestión documental integrada, la visión de Pyramide Asesores, asesoría integral de empresas, de una oficina sin documentación impresa ya está muy cerca de realizarse: actualmente, en esta empresa apenas quedan papeles. Con ello, se consigue una mejora clara en la eficiencia de la actividad diaria y liberar espacio físico.

„De haber sabido la fácil solución que teníamos a nuestro alcance, nos habríamos inclinado mucho antes por un sistema de gestión documental.“ Para Juan Carlos Arratibel, administrador de Pyramide Asesores, la contribución de DocuWare al éxito de la asesoría integral de empresas en los últimos años ha sido muy importante. Con más de 30 empleados, Pyramide es líder del sector de asesorías en la Comunidad Foral de Navarra, en España. Con su sede ubicada en Pamplona, presta servicios de asesoramiento a pequeñas y medianas empresas desde 1982, principalmente en los ámbitos laboral, fiscal y contable, jurídico, protección de datos, calidad y medio ambiente.

Requisitos y condiciones básicas

Tanto si se trata de gestión fiscal, contable u otros servicios, Pirámide Asesores necesita, en la mayoría de los servicios que presta, tramitar documentos. Por regla general, dichos documentos llegan a la empresa en formato papel y, hasta el año 2001, se almacenaban en este formato. „Nuestra gran sala de archivo de 25 metros cuadrados pronto se llenó hasta el techo“, recuerda Juan Carlos Arratibel. „Había varios armarios con archivadores, clasificados por clientes, que a su vez tenían subarchivos y otras clasificaciones.“ Cada mes entraban más de un millar de nuevos documentos: justificantes de los clientes, facturas, contratos, así como documentación relacionada con la Agencia Tributaria y la Seguridad Social. Como es habitual en los procesos de asesoramiento, en algún momento es necesario volver a consultar la información archivada o remitir copia al cliente o un organismo oficial. Antes esto conllevaba la necesidad de volver a archivar correctamente la documentación tras la copia o el envío. Para que los asesores no volvieran a malgastar su valioso tiempo en la sala de archivo, Pirámide puso en ella a personal externo. Con una cantidad de papel que no dejaba de crecer, el coste interno administrativo para dar buen servicio al cliente dada vez era mayor: se dedicaba mucho tiempo a hacer copias para el cliente y archivar la nueva documentación. Y aún así no siempre estaba claro cuál era la versión correcta de un documento.

La solución

„En el fondo, nunca me había gustado el archivo en papel. Evidentemente, no sabía de la existencia de una alternativa fiable“, afirma Juan Carlos Arratibel. Cuando en el año 2001 oyó hablar de DocuWare, se interesó de inmediato. La primera presentación en directo de



la solución de gestión documental que el Partner Autorizado de DocuWare local adaptó a los procesos internos de Pirámide dejó encantado a la empresa. „Enseguida tuve claro que la implantación de un sistema de gestión documental aumentaría la eficiencia de los empleados y supondría un ahorro de tiempo y costes.“ La facilidad de uso del sistema y la relación calidad-precio terminaron de convencer a la empresa. Se había allanado el camino hacia una oficina de asesoría integral sin montañas de papeles.

Tres días bastaron para que el Partner Autorizado de DocuWare instalase la solución de gestión documental en los sistemas informáticos de la empresa. Se adquirieron algunos pequeños escáneres básicos de HP y Fujitsu para escanear documentos en papel. La formación de los 30 empleados en DocuWare se efectuó con rapidez. En pocos días, todos ellos trabajaban perfectamente con el nuevo software. Las dudas iniciales sobre la funcionalidad de la solución se despejaron enseguida.

Tras un período de prueba de unas pocas semanas, se dejó de almacenar la documentación en papel. El Partner de DocuWare digitalizó el archivo histórico de unos 100.000 documentos: y, una vez comprobada su eficiencia, se procedió a destruir todo el archivo acumulado en años y en su lugar se acondicionó un nuevo puesto de trabajo. Los empleados de la asesoría fiscal y

empresarial se libraron de las montañas de papel.

Los procesos

Hoy día, en Pirámide existen dos procedimientos básicos para la gestión de la documentación: el archivado y la búsqueda. La documentación entrante en papel, por ejemplo documentos oficiales de los clientes de la asesoría, se registra en el programa de gestión y se procede al escaneado. El documento digital aparece en una bandeja DocuWare electrónica y el encargado le asigna palabras clave como el nombre de la empresa, el tipo de documento o el número de identificación fiscal del cliente (CIF o NIF).

La tarea:

- Almacenamiento de documentos oficiales de los clientes
- Reducción de los tiempos de búsqueda

Módulos usados:

- DocuWare Professional
- TIFFMAKER

Las ventajas:

- Reducción clara de las operaciones de búsqueda
- Mejor prestación de servicios
- Ahorro de espacio y dinero



El usuario también puede elegir entradas de índice ya asignadas a través de las denominadas listas de selección en DocuWare, por ejemplo empresas conocidas o tipos de documentos que se repiten. Los documentos archivados quedan a disposición del personal autorizado con sólo pulsar un botón. Las búsquedas se efectúan tanto a través de los índices ya establecidos (el nombre de la empresa o el número de identificación fiscal) como con ayuda del texto completo del documento. En este segundo caso, el usuario sólo tiene que introducir una palabra y se le mostrarán todos los documentos archivados que la incluyan en el texto.

Los documentos salientes, por ejemplo formularios fiscales y declaraciones de impuestos que el empleado de Pirámide debe elaborar para sus clientes, se rellenan primero en un software de la autoridad fiscal. A continuación, se imprimen con la impresora virtual DocuWare TIFFMAKER y, se envían por correo electrónico al organismo oficial. De forma paralela, DocuWare archiva e indexa automáticamente los formularios rellenos en el archivador central de documentos.

Aunque la mayoría de los asesores de Pirámide trabaja en las instalaciones del cliente, siempre disponen de acceso a todos los expedientes, ya sea mediante el acceso móvil a DocuWare en su propio portátil o en cada PC del cliente mediante el DocuWare Web Client. El acceso mediante el cliente Web hace

que no sea necesario instalar DocuWare en el ordenador. En DocuWare cada empleado tiene sus propios derechos de acceso a los documentos para evitar que pueda visualizar documentos que no son de su competencia. Además el sistema DocuWare se ha adaptado, con mejoras en los procedimientos de seguridad, a la norma ISO 27001 de Seguridad de la Información, en la que Pirámide va a ser una de las primeras asesorías certificadas en España.

El beneficio

Antes de la instalación de DocuWare, cuando un empleado necesitaba cualquier información, tenía que dejar su puesto de trabajo, ir al archivo, buscar la carpeta correspondiente, hojearla, fotocopiar el documento encontrado, enviarlo por fax al cliente y, a continuación, volver a almacenar correctamente el documento original. Además con frecuencia, la operación podía complicarse debido a los documentos duplicados que se archivaban a lo largo del año. „En la actualidad, los empleados necesitan para ese mismo proceso de trabajo menos de un minuto y envían por correo electrónico el documento en cuestión directamente desde el archivador central de DocuWare“, afirma Juan Carlos. Esta nueva flexibilidad, multiplicada por los 30 trabajadores, demuestra con claridad la forma en que la empresa puede mejorar considerablemente la calidad de su servicio

gracias a DocuWare.

El archivador central de documentos está protegido por un sistema de alta seguridad, a diferencia del antiguo archivo en papel, incluso en caso de catástrofes. Por ejemplo, ante un incendio en sus oficinas, Pirámide podría, en cuestión de 24 horas recuperar la información y poner a trabajar a su personal en otras instalaciones, con todas sus bases de datos y documentos almacenados hasta el día anterior, puesto que cada día el proveedor de hardware realiza una copia de seguridad de todos los datos y documentos electrónicos archivados en DocuWare.

La conclusión

Juan Carlos destaca por encima de todo dos ventajas: la eficiencia y el ahorro de espacio: „En la sala donde teníamos el archivo en papel, ahora trabaja un asesor altamente cualificado de Pirámide. Sin el archivador electrónico, ya habríamos tenido que alquilar más espacio externo y contratar a más personal para ayudar en el archivo, con todos los problemas inherentes a la dispersión espacial y los costes adicionales. Sin tener en cuenta el ahorro de tiempo y únicamente con el coste que hubiera supuesto el alquiler del espacio necesario, en tan sólo dos años hemos amortizado la inversión de 12.000 € que costó el software. Además hemos mejorado el tiempo en las operaciones de búsqueda y el servicio al cliente con consultas inmediatas pulsando sólo un botón.“

“

Mediante el empleo consecuente del archivador central de DocuWare, nuestros asesores se pueden dedicar por completo a sus tareas clave: conseguir un cliente satisfecho y una relación duradera y estable basada en la confianza, aportándole resultados a través de un asesoramiento de calidad, prudente y honesto, al que DocuWare aporta eficiencia y seguridad.

”

*Juan Carlos Arratibel
Administrador de Pirámide Asesores*



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