

La Automatización de Procesos Documentales gana terreno

Con su sello “QUIT PAPER” Esker anima a las empresas del mundo entero para que digitalicen los documentos en papel y quiten de sus flujos de información cualquier formato que implique una gestión manual de datos. Su guerra contra el papel se traduce en temas como “El papel envenena tus procesos de negocio” o “Porque un negocio con mucho papel es un mal negocio”. Y es que, en realidad, la necesidad de reducir el uso del papel en la gestión empresarial gana en todos los sectores de actividad y empresas de todos los tamaños. Una tendencia muy acorde con la política “verde” de Esker, que predica con el ejemplo.



Jesús Midón, director general de Esker para España, Portugal y América Latina

En términos de eficiencia, no hay sector ni tamaño de empresa que se salve: todo empleado aspira a ser más eficiente en su trabajo, recelando de las tareas tediosas y repetitivas. Nada más productivo que reorientar al personal hacia tareas más interesantes y de más valor añadido para la empresa. Aunque los que más buscan la eficiencia son el responsable financiero y la dirección general.

Por otro lado, la gestión empresarial se basa en flujos de información: recepción y envíos de datos claves, integración en aplicaciones de gestión, procesamiento de dichos datos que dan como resultado final el envío del producto o servicio, el seguimiento del cliente, la comunicación cliente-proveedor... toda la información viaja mediante canales de comunicación en formatos varios, papel o electrónico.

A partir de allí, cualquier empresa u organización cuyo personal pierde tiempo en levantarse para ir a buscar un papel es candidata a optimizar

sus procesos y debe plantearse la adopción de algunas de las herramientas disponibles para digitalizar los flujos de información. El uso de dichas herramientas es cada vez más extendido; desde el archivo y digitalización de documentos hasta la disponibilidad en tiempo real de datos centralizados y parametrizados para varios tipos de funciones, pasando por el envío y recepción masivos de documentos de negocio (pedidos de venta, cartas de reclamaciones, facturas, albaranes, órdenes de inversiones, etc). Empresas de todos los sectores están ahora implementando o considerando soluciones de gestión documental, aunque la banca fue claramente el sector pionero, inmediatamente seguida de las telecomunicaciones y más recientemente de la industria (transportes, retail y las industrias de transformación).

Actualmente el sector público es el que más interés demuestra por las herramientas de desmaterialización. Dicha generalización no sería posible sin el respaldo de la Administración que periódicamente publica reglamentaciones sobre documentos, archivo y firma digitales y posiciona a España en cabeza de lista europea en este campo.

Ahorros obtenidos

Efectivamente, los ahorros se pueden obtener, y en muchos sentidos. Pero dependen de los indicadores de cada empresa y tipo de proceso.

Optimizar la gestión de la información lleva siempre a un beneficio financiero y tiene asociado un conjunto de otras ventajas casi todas relacionadas con las palabras ahorro o beneficio. Sólo a modo de ejemplo, una solución informática permite el ahorro del espacio físico de archivado además de la eliminación del manipulado del archivo físico. Un DVD puede contener como media 105.000 documentos A4 en blanco y negro, que ocuparían apilados unos ocho metros cuadrados de espacio. Por otra parte, se calcula que el coste de un proceso de negocio con soporte en papel es 24 veces superior – una vez amortizado el coste de la solución que suele ser entre 6 y 12 meses- a un proceso hecho con una herramienta de gestión documental. Un estudio realizado por The Enterprise Content Management Association en Abril de este año, indica que de 1.200 ejecutivos encuestados, cerca del 60% afirma haber medido la rentabilidad de su empresa tras la utilización de la gestión documental de forma estratégica y que dicha rentabilidad ha resultado ser superior a la de su competencia. Y todo esto sabiendo que conforme pasa el tiempo, generamos más información, más rápidamente: la cantidad de información producida entre 2000 y 2002 es equivalente, en términos de bytes, a toda la información producida desde la prehistoria hasta 1999, según un estudio de la Universidad de Berkeley, en California. Esto genera para la empresa una gran preocupación y al mismo tiempo una increíble fuente de oportunidades. Lo que queda claro, es que la intervención manual en la gestión de dicha información es cada vez menos viable.

Un “ERP” documental pensado para convivir con el de SAP

Sin embargo, el “no-papel” es progresivo y la empresa requiere aún de una cierta heterogeneidad de flujos y formatos documentales. Esker propone una solución mixta, un “ERP” documental, que se casa perfectamente con el de SAP. Cuando Esker, empresa especialista en la desmaterialización de procesos documentales, pasó de fabricar emuladores de terminales en entornos mainframe a abogar por la automatización de procesos documentales – una evolución hacia un mercado que según IDC, crece a un ritmo de más de 25% anual-, se dio cuenta que el intercambio de documentos se haría, durante un tiempo, basado en una heterogeneidad de formatos. Esto es debido a la resistencia al cambio por parte de la gran empresa. Por esto, la dirección de Esker apostó por una solución de principio a fin, integrada por varias tecnologías y servicios, que representa una plataforma universal para el intercambio de documentos en todos los formatos (papel, email, fax, xml, sms, etc.). Esker es el único editor capaz de ofrecer todas las posibilidades, desde la recepción hasta el



envío de cualquier tipo o formato de documentos, con posibilidad de utilizar su solución también “a la demanda”. En boca de Jesús Midón, director general de Esker en España, Portugal y América Latina: “Nuestra solución, Esker DeliveryWare, es el ERP de la desmaterialización de documentos. Un ERP que se integra con el de SAP de forma natural.” En efecto, 55% de los ingresos de Esker provienen de clientes usuarios SAP. Sólo en España representan el 60% de su base instalada, cifra que va en aumento gracias a la confianza generada en el mundo SAP por la tecnología de Esker. Como aclara Jesús Midón: “Esker es a la vez cliente y partner de SAP. Nuestra compañía utiliza para su gestión, una solución mixta SAP-Esker, dado que nuestras soluciones se integran bien y que queremos probar primero como usuarios lo que vendemos. Cada nueva versión de Esker DeliveryWare pasa por un proceso de certificación SAP, lo que ofrece a nuestros clientes la seguridad de la integración SAP/Esker, cualquiera que sea la versión del software.”

Visión estratégica, análisis previo y solución personalizada: claves de éxito

En general las empresas consultadas coinciden en que el éxito de un proyecto de automatización de procesos documentales depende del enfoque estratégico que se le otorgue. Muchas de ellas, aún conscientes de la necesidad de automatizar, retrasan el momento de hacerlo por desconocimiento del cómo, cuándo y cuánto. La tecnología y los proyectos de automatización de procesos son relativamente nuevos

aunque, como suele ocurrir en el campo de la tecnología, el cambio es rápido y la confianza va ganando terreno. Para asesorar a las empresas sobre la viabilidad de un proyecto de automatización, Esker realiza un análisis previo de procesos que da una indicación detallada de lo que costará, los beneficios esperados, los procesos a automatizar y la metodología a seguir. Como cada empresa es un mundo, no existe una solución estándar sino soluciones modulares aplicadas con una buena dosis de asesoramiento. El asesoramiento previo es igual de importante que el soporte que sigue a la implementación. “El resultado debe ser un ROI nunca superior a 12 meses, dependiendo de la complejidad de los flujos y de la resistencia al cambio por parte de la organización”, afirma Jesús Midón. Lo que sí es cierto que cuántas menos tecnologías se intenten integrar, mayor será el retorno sobre la inversión. En este sentido, la gran ventaja de Esker es que cubre todos los procesos documentales de la empresa. Es una plataforma universal para todos los flujos documentales. Ventaja que ha permitido a la compañía alcanzar un periodo de crecimiento acentuado, con un 65% anual. ■

Nota: Esker es gestionada con poco papel y apenas tiene documentos impresos. Entre sus programas de marketing está la plantación de árboles por ahorro equivalente de papel en sus clientes. Para más información, visite nuestra web www.esker.es. Para saber si su empresa presenta síntomas de envenenamiento por papel, haga la prueba en www.quitpaper.es