

Gestión Documental

La Ciudad de las Artes y las Ciencias automatiza sus reservas con Esker

Más de un millón y medio de personas –cerca de 1.580.000 lo hicieron el pasado verano– pasará este verano por la Ciudad de las Artes y las Ciencias de Valencia. Un puente como el del primero de mayo puede reunir entre 90.000 y 100.000 personas en torno a un complejo turístico tan completo como este. Tal volumen de asistencia supone un tremendo esfuerzo organizativo por parte de la empresa que gestiona cada uno de los recursos. Confirmaciones de reservas a agencias de viaje, realización de previsiones y pedidos. No puede haber un solo proveedor que no abastezca a tiempo con sus productos. ¿Se imagina qué pasaría si no llegase a tiempo un pedido de abastecimiento de toallas de papel para los servicios? ¿Y si faltasen botellas de agua mineral?

[Chema Antón]

Con una infraestructura que, según el Instituto Valenciano de Investigaciones Económicas, en 2006 generó unos 160 millones en gasto turístico -17 millones de euros sólo por la asistencia a actos y eventos- y sostuvo a unos 5.700 empleos, la Ciudad de las Artes y las Ciencias se convierte en el segundo reclamo turístico español, sólo superado por el parque de atracciones Port Aventura. Un 32% de los españoles ya ha ido a Valencia para visitarlo.

El crecimiento de las necesidades de los diferentes departamentos ha ido aumentando según se han ido sucediendo los años y la Ciudad de las Artes y las Ciencias ha ido atrayendo a más y más gente. Tras el nacimiento del proyecto en 1996, la acumulación de trabajo del centro de reservas de la compañía cada vez era mayor. La idea de la automatización de procesos siempre estuvo en la cabeza de los responsables del área de sistemas y el primer paso en este sentido fue la incorporación en el año 2001 del ERP de SAP para la gestión integral de la empresa. Si bien el paso hacia delante era enorme, tanto la aprobación como

la gestión y envío de los pedidos seguía siendo manual. El mero hecho de tener organizados los pedidos clasificados y poder controlar los envíos manuales por fax no sólo se convertía en un trabajo extra para la central de reservas, sino en un problema de gestión del espacio, así como un coste adicional por gastos de papel, tinta, espacio de almacenamiento y, sobre todo, tiempo del personal que dedicaba gran parte de su jornada a que esa tarea quedase resuelta con solvencia.

El proceso, hasta la llegada de Esker consistía en la impresión de cada una de las reservas que se recibían y el envío por fax de las confirmaciones a las agencias de viaje. Los costes a modo de personal y papel eran evidente, este último, además, con el altísimo peaje de convertir a la empresa en una compañía poco cuidadosa con el medio ambiente.

A eso había que sumar que el hecho de realizar muchas operaciones de forma manual añadía un buen número de errores y las esperas adicionales de proveedores, clientes, agencias de viaje y demás, con cada una de las rectificaciones.

Perfecta integración con SAP

Cuando el área de sistemas se plantea automatizar la salida de reservas y pedidos se pone como meta, sobre todo, solucionar la problemática del día a día (procesos manuales, costes extras y errores). Pero además de esto, la herramienta que buscaban debía permitir la integración con la plataforma SAP que ya estaba montada, así como que no interfiriese en el sistema de correo ni con otras aplicaciones ya instaladas en el sistema de la empresa.

La búsqueda de un entorno fiable y multifuncional que permitiese gestionar las salidas de pedidos desde SAP, así como la gestión de una plataforma de envío de faxes estaba ya en su perspectiva a más corto plazo.

Fue entonces cuando el área de sistemas contactó con Esker y le habló de su situación. Esker sugirió desde el primer momento su solución Esker DeliveryWare que permite a las empresas automatizar gran cantidad de documentos. En realidad la solución completa de DeliveryWare contempla la posibilidad de automatizar documentos que tienen que ver con las compras (pedidos, albaranes,...), la producción o el inventario, la gestión de pedidos (presupuestos, órdenes, confirmaciones,...), la facturación y la comunicación con el cliente. Al automatizar una serie de procesos que resultan tremendamente largos y costosos, se establecen formas de comunicación mucho más personales y eficaces con los clientes.

La organización se vio beneficiada por una sencilla configuración en el entorno SAP para adaptar la herramienta DeliveryWare al entorno de trabajo habitual de los usuarios, que en el caso de la Ciudad de las Artes y las Ciencias era un sistema ERP SAP. Sin embargo, otras plataformas de CRM o ERP no hubiesen sido más complicadas de adaptar porque Esker cuenta con una naturaleza no invasiva del código, pero que se integra a la perfección con los flujos de documentos impresos y datos procedentes de las principales aplicaciones de gestión del mercado sean o no desarrollos propietarios. Fue esta gran flexibilidad la que hizo que el área de sistemas se decantara por Esker ya que el servidor de correo o las aplicaciones de gestión podían ser modificados sin que

eso supusiese un daño colateral a la propia herramienta de gestión documental.

Más cerca de proveedores y clientes

El primer gran problema que el departamento de reservas de la Ciudad de las Artes y las Ciencias quería cubrir, era el del envío de faxes de pedidos a proveedores y faxes de reservas a las agencias de viaje. Ambos procesos fueron asumidos por Esker DeliveryWare desde el primer momento. Para ello se utilizó la herramienta de gestión de envío y recepción de DeliveryWare desde los ordenadores de los propios usuarios al servidor de fax y mediante una simple conexión ofimática. El grueso de los problemas del departamento ya estaba resuelto ya que el control del envío y archivo de faxes era posible desde el escritorio del usuario. A partir de contar con esa herramienta, los beneficios empezaron a sucederse en cadena.

Para empezar, la facilidad de manejo de la herramienta. Permite al usuario que siga utilizando su cliente de correo habitual, pero que ahora lo utilice para enviar faxes. La extremada sencillez con una inexistente curva de aprendizaje hizo que el nivel de satisfacción de los usuarios fuese enorme y acogiesen el gestor documental con gran satisfacción. Pero además, su utilización inmediata con éxito hizo aumentar también la satisfacción tanto de proveedores como de clientes como las agencias de viaje.

De la noche a la mañana se había incrementado la calidad del servicio del departamento al poder ofrecer confirmaciones mucho más rápidas y seguras.

Los beneficios que no se ven a tan corto plazo, pero que se empiezan a notar cuando la herramienta ya está en producción es el gran ahorro de tiempo que se consigue al no tener que imprimir un documento para luego enviarlo por fax y luego clasificarlo. La eliminación de ese complicado proceso ha supuesto para el departamento de reservas de la Ciudad de las Artes y las Ciencias, que su personal esté más satisfecho del trabajo que hace. Por cierto, que al eliminar el componente humano de esa cadena de envíos de faxes, confirmaciones, pedidos, etcétera, también se han eliminados muchas probabilidades de error. La disminución de errores ha sido comprobada por el departamento.

Por último, existen una serie de elementos de ahorro de costes como son: papel, tinta, espacio de almacenamiento de archivos, transmisiones de faxes (que ahora se realizan utilizando horarios con tarifas reducidas), ahorro por las propias maquinarias de fax (que también cuestan dinero, tienen un mantenimiento, ...) e incluso costes de personal que antes dedicaban mucho tiempo a esta tarea y ahora pueden realizar otros desempeños.

Además, una empresa como la de la Ciudad de las Artes y las Ciencias, con la estrecha vinculación con el medio ambiente, puede sentirse orgullosa de haber eliminado de su proceso productivo el gasto de una gran cantidad de papel.

Hacia el consumo de papel cero

Hasta el día de hoy sólo se ha dado un primer paso dentro del entorno de trabajo de la Ciudad de las

Artes y las Ciencias al haber conseguido automatizar todo el sistema documental de reservas y pedidos a proveedores. En mente de los responsables del área de sistemas está incorporar en breve la automatización de la contabilidad de facturas sobre plataforma SAP y con la posibilidad de utilizar DeliveryWare como

soporte de gestión documental. Un nuevo esfuerzo de mejorar el proceso de trabajo de sus departamentos, así como una nueva iniciativa ecológica para consumir un poco menos de papel de forma que, como demuestra la experiencia de Esker, no sólo es necesaria, sino que es posible y muy fácil de realizar. ■

