



Metrovacesa

Metrovacesa implementa Esker DeliveryWare para el envío automático de sus documentos críticos desde su aplicación SAP



Metrovacesa es una compañía inmobiliaria con carácter global. Abarca todas las actividades y segmentos de su sector, su estrategia está basada en la diversificación: alquiler de centros comerciales, parques empresariales, naves industriales, hoteles, aparcamientos y residencias para la tercera edad. Llevan más de 80 años en el sector inmobiliario. Disponen de delegaciones por todo el territorio español estando la sede central en Madrid. Debido al gran número de proveedores con los que trabaja Metrovacesa, se apostó por Esker DeliveryWare para poder realizar el envío de documentación crítica de manera ágil y eficiente.

Tecnología

- Servidores: Exchange NT
- Usuarios: Windows 2000
- Aplicación: SAP Materials Management

Situación anterior

Metrovacesa controla desde la sede todos sus edificios y establecimientos, para detectar posibles averías y poder solucionarlas lo antes posible. En cuanto se detecta una anomalía se procede a comunicarlo al proveedor correspondiente. En los departamentos de compras y mantenimiento existe, por tanto, un gran movimiento de información y documentos. Era necesario disponer de una comunicación ágil, eficaz y eficiente, además de integrar todos los sistemas de información de la empresa con los mencionados departamentos. El fax tradicional siempre ha sido la herramienta utilizada para comunicarse con el gran número de proveedores existentes: constructoras, empresas de mantenimiento (electricistas, fontaneros,...).

Para José María Lejeune Pérez, Jefe Unidad de Sistemas de Información de Metrovacesa era necesario implementar un sistema que pudiera enviar la documentación directamente desde el sistema actual y de manera totalmente transparente. La implementación de la solución debía ser además rápida. No sólo era necesario que fuera urgente, tenía que aportar valor y ser capaz de cubrir las necesidades de Metrovacesa en cuanto al envío de documentación. Alberto Martín Fraile del Departamento de Organización y Sistemas, añade: "Además se exigía que la solución aportara beneficios a requerimientos futuros".

Eficacia en la gestión documental

Cada edificio de Metrovacesa dispone de un puesto de trabajo desde donde la persona responsable genera la orden de pedido desde el sistema SAP y contacta automáticamente con el proveedor a través de Esker DeliveryWare. Desde que han implementado la

solución han incrementado notablemente la velocidad de la gestión de comunicaciones con sus proveedores de mantenimiento.

"Hemos agilizado la relación con cualquier elemento externo sin necesidad de tener que enviar un fax de manera convencional" explica Alberto. "Hemos logrado unificar y controlar los costes, no es necesario levantarse para enviar un fax, prescindimos de papeles, todos los documentos están unificados y correctamente localizables. Se ha logrado que sea una herramienta corporativa a nivel nacional, unificando así todas las gestiones y simplificando considerablemente los procesos de comunicación. Mediante la documentación electrónica somos ahora capaces de gestionar más eficientemente los documentos y proceder al archivo y posterior recuperación" continúa José María. "Solíamos trabajar con grandes cantidades de papel, grandes pilas de papel. Esto es un problema que hemos solucionado gracias al archivo de documentos de manera eficiente y controlada, pudiendo posteriormente realizar su búsqueda sin problemas", añade José María. "Además ha posibilitado, a los empleados que viajan frecuentemente, el envío de cualquier fax o documento desde cualquier lugar, a través de Webmail".

Los usuarios me comentan que están muy satisfechos con la solución de Esker DeliveryWare que hemos implementado. Opinan que es una herramienta muy cómoda y además les hace ahorrar mucho tiempo por no tener que realizar tareas y gestiones rutinarias poco productivas.

José M. Lejeune Pérez ▪ Jefe Unidad de Sistemas de Información ▪ Metrovacesa

La implantación de Esker DeliveryWare ha tenido lugar de manera rápida y totalmente intuitiva. La integración con nuestro sistema SAP ha sido totalmente transparente. Nos ha aportado un valor añadido, cubriendo nuestras necesidades de comunicación con empresas externas.

Alberto Martín Fraile ■ Dpto. de Organización y Sistemas ■ Metrovacesa

Beneficios para todos

La instalación de Esker DeliveryWare ha sido beneficiosa para gran parte de los empleados de Metrovacesa. En general, se puede decir que casi todos los departamentos lo utilizan aunque es el departamento de mantenimiento quien se "lleva la palma".

Tienen necesidad de contactar continuamente con sus proveedores a lo largo del día. Esker DeliveryWare ha afectado positivamente a todos los departamentos, sobre todo en aquellos puntos donde hay una interconexión con elementos externos.

Han logrado mejorar la atención y servicio a sus clientes de manera notable. Cualquier incidencia en sus edificios se comunica mejor y más rápidamente pudiendo ser resuelto antes, mejorando así el servicio al cliente. Los usuarios están muy contentos con la solución, les ahorra tiempo y tareas rutinarias y aburridas. Resulta muy cómodo por ahorrarles gestiones y tareas manuales innecesarias. Próximamente podrán prescindir de sus equipos de fax. Los documentos que se envían son, sobre todo, órdenes de compra para hacer los pedidos de mantenimiento.

Soporte de Esker

El número de incidencias ha sido muy reducido, pero lo más importante es que la respuesta de Esker y el soporte ofrecido ha sido muy rápido y eficaz cuando ha ocurrido alguna. Gracias a dicho soporte, la incidencia pudo resolverse rápidamente mediante una herramienta por control remoto muy interesante y eficaz.

Integración con SAP

La persona responsable del sistema SAP está muy satisfecha: *"Con Esker DeliveryWare no ha habido ningún problema, la integración no ha tenido ninguna incidencia y ha sido totalmente transparente e intuitiva"*.

Posibilidades futuras

Metrovacesa desea incrementar aún más las funcionalidades y beneficios que puede ofrecer Esker DeliveryWare. Un objetivo es desarrollar el servidor Exchange para poder enviar y recibir absolutamente todos los documentos de la empresa. El número de documentos es muy alto y desean recibirlos todos en formato electrónico. Esto generaría un ahorro impresionante en papel, costes de comunicación y tiempo dedicado. Dentro de este objetivo subrayan la posibilidad de recibir las facturas en formato PDF. El GDR (General Document Recognition) de Esker DeliveryWare es capaz de escanear, detectar y sacar la información importante de la factura. A partir de aquí podrá ser introducida en SAP. Esker DeliveryWare va a ser para Metrovacesa una herramienta imprescindible totalmente integrada dentro de su gestión empresarial. El envío y recepción de documentos críticos a proveedores y clientes se hará de manera controlada, teniendo un sistema de clasificación y reconocimiento de documentos para poder realizar cualquier búsqueda (como puede hacer cualquier buscador de Internet). De esta manera podrán tener todos sus documentos localizables. En cuanto a las facturas, José María desea la autofacturación: *"Queremos generar nosotros mismos las facturas de nuestros proveedores. Ahorraremos tiempo y dinero porque el documento ya lo tienes metido en el sistema, además pagas antes teniendo a tus proveedores más contentos"*.