



AUTOMATIZACIÓN DE LOS PROCESOS DOCUMENTALES

CÓMO ELIMINAR EL PAPEL EN CUALQUIER PROCESO DOCUMENTAL DE LA EMPRESA

con una plataforma compartida

**CÓMO ELIMINAR EL PAPEL
EN CUALQUIER PROCESO
DOCUMENTAL DE LA EMPRESA**
con una plataforma
compartida



TABLA DE CONTENIDO

Introducción	3
5 Retos comunes en la gestión de procesos	4
Explosión en la complejidad del paisaje de las IT	5
Acertar con una automatización completa.....	6
Cómo funciona la plataforma de automatización compartida de Esker	7
Resultados de la automatización integral.....	8
Cómo se implementa una solución de automatización.....	9
Una historia de éxito: Pentair. Inc	11
Conclusión	13
Acerca de Esker.....	14

INTRODUCCIÓN

Las empresas tienen una gran dependencia de los documentos, y hasta hace poco, esta dependencia ha obligado a tener que gestionar las fluctuaciones de un rastro de papel aparentemente interminable. En la actualidad, prácticamente todas las empresas son conscientes de la necesidad de reducir el consumo de papel y eliminar todos los procesos manuales de documentos que sean posibles con el fin de obtener un ahorro económico y mejorar la eficiencia.



Aunque las empresas han permitido esta situación en el pasado, hoy en día son muchas las que están tratando de reducir los costes y evitar la huida de clientes hacia sus competidores que operan con un menor coste y ofrecen un mejor servicio. Necesitan capturar los documentos entrantes de forma rápida y precisa, ser capaces de priorizarlos, saber dónde se encuentran en el proceso y monitorizar métricas de procesamiento como el tiempo y el volumen. Además, deben entregar los documentos salientes de la forma más eficiente posible y tener acceso inmediato a los documentos según sea necesario.

Investigaciones de importantes analistas de IT concluyen de forma consistente que las empresas de mayor rendimiento procesan un porcentaje más elevado de documentos como pedidos y facturas de forma electrónica en comparación con otras empresas similares. Sin embargo, la justificación de la inversión es uno de los retos más grandes a los que se enfrentan las empresas hoy en día.

Evaluación del valor de la automatización

Toda evaluación estratégica del valor de las soluciones de automatización de procesos documental como los procesos de pedidos, facturación o faxes, debe tener en cuenta un aspecto esencial: los principales problemas que llevan a tener que automatizar los procesos o medios también están presentes en otras áreas. Muchas empresas automatizan uno o dos procesos mientras que continúan dependiendo del papel en otros procesos. Los procesos se extienden por diferentes ubicaciones y departamentos, y las aplicaciones no siempre se comunican unas con otras. A medida que aumenta el número de clientes y proveedores, las comunicaciones se vuelven menos eficientes y más costosas.

Debido a que todos los procesos comerciales de una organización están muy entrelazados, es inevitable que se produzcan retrasos cuando los documentos de papel inician una reacción en cadena que afecta a toda la empresa, aumentando el tiempo y el coste de hacer negocios. Al automatizar tantos procesos con documentos como sea posible, empezando por los puntos prioritarios, las empresas pueden capitalizar valiosas oportunidades para mejorar el flujo de caja y la rentabilidad general.

¿Cuál es la mejor manera de abandonar el papel?

Si bien una aplicación especializada puede resultar efectiva para automatizar un proceso en particular, puede que no sirva de nada en otros procesos. Al final, la empresa tendrá que gastar tiempo, dinero y recursos en diferentes soluciones para cada uno de los procesos que desean automatizar.

La alternativa es implementar una solución integral para todos los esfuerzos de mejora en los procesos con documentos. Una plataforma de este tipo es capaz proporcionar un conjunto unificado de capacidades de automatización junto con una función específica para los procesos principales de los ciclos de pago de pedidos y obtención de pagos, como el procesamiento de pedidos o la facturación de los clientes.



No hay duda de que automatizar los procesos con documentos en toda la empresa aumenta el valor de los sistemas existentes, reduce los costes y agiliza las comunicaciones comerciales. Este documento ha sido elaborado para ayudarle a tomar una decisión informada y determinar si es más conveniente elegir soluciones autónomas o una plataforma que automatice todo el conjunto.

5 RETOS COMUNES EN LA GESTIÓN DE PROCESOS

No importa lo grande o pequeña que sea una empresa, no importa a qué industria se dedique o en qué parte del mundo se encuentre, todos los negocios y profesionales de IT que manejan procesos negocios manualmente comparten una serie de dificultades.

1 Visibilidad

¿Dónde está el pedido? ¿Quién tiene la factura? Las empresas necesitan tener transparencia para poder administrar su volumen de trabajo y mantener el control en todo momento sobre los documentos comerciales.

2 Productividad

La visibilidad tiene una relación directa con la productividad, queremos saber cuánto trabajo que no aporta valor está haciendo el personal en los procesos comerciales. Las empresas también necesitan optimizar la productividad del procesamiento de documentos para hacer frente a las fluctuaciones del volumen debido al crecimiento o disminución del negocio, la demanda estacional, y las tendencias de ventas o compras.

3 Errores

Allí donde haya un proceso manual de documentos siempre habrá un riesgo considerable de producirse errores humanos que puedan terminar extendiéndose por todo el ciclo de negocio o que provoquen un aumento de los costes operativos. Estos errores y los retrasos que causan tienen un impacto directo en el flujo de caja, el rendimiento de la cadena de suministro y las finanzas.

4 Costes

Todo el mundo desea reducir los costes y hacer más con menos recursos de IT de personal. Junto con los costes directos de mano de obra, equipos y materiales que podemos cuantificar, también existen otros costes indirectos generados por la baja satisfacción de los clientes y la pérdida de negocios.

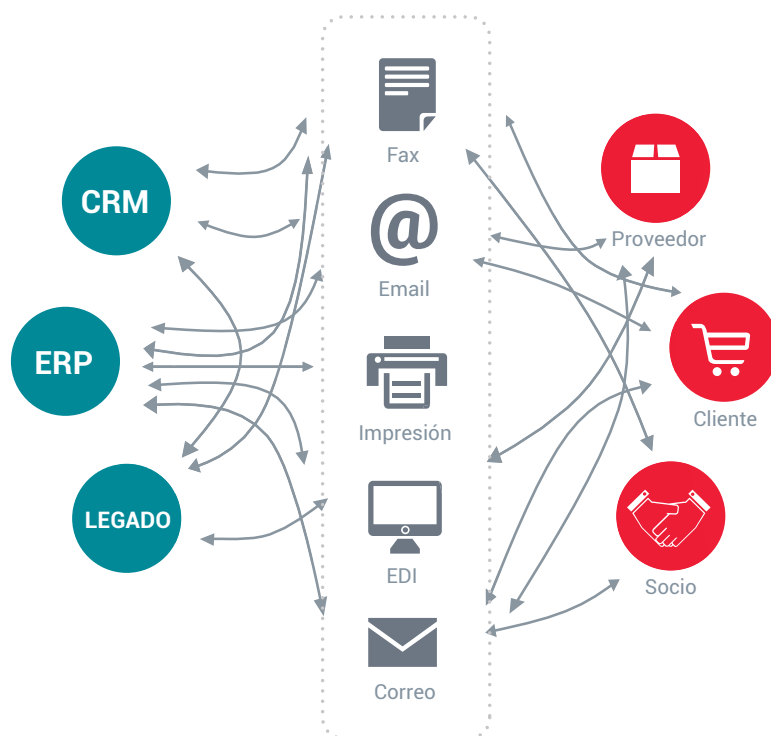
5 Implementación

Hacer frente a estos problemas requiere una solución flexible que sea fácil de implementar, no afecte a los sistemas existentes, tenga el mínimo riesgo y sea capaz de automatizar las comunicaciones con tantos clientes y proveedores como sea posible.

EXPLOSIÓN EN LA COMPLEJIDAD DEL PAISAJE DE IT

Con el fin de optimizar los procesos con documentos, a menudo las empresas suelen abordar las necesidades de automatización de una en una con herramientas diferentes, creando una compleja combinación de tecnologías.

La implementación de nuevos sistemas en una infraestructura cada vez más compleja puede generar atascos en los procesos y resultar en costes astronómicos, no solo en la compra de las diversas tecnologías, sino en su implantación, mantenimiento y formación del personal para utilizarlas correctamente. Y si se cambia algo en el entorno, como inevitablemente ocurrirá, modificar las aplicaciones afectadas puede resultar muy caro y consumir demasiado tiempo cuando hay tantas piezas en el rompecabezas. A continuación, se muestra un ejemplo de alto nivel de cómo puede ser una infraestructura de IT de una empresa típica.



Coste y complicaciones

En un entorno de sistemas punto a punto que requiere elevados costes, hacer que todas las aplicaciones funcionen bien juntas puede ser una pesadilla interminable. Es posible que haya que enfrentarse a algunos de los siguientes desafíos:

- Lograr conocer cada una de las soluciones
- Tener un administrador diferente en cada solución
- Gestionar las relaciones con cada uno de los proveedores de las soluciones
- Crear un centro de almacenamiento de datos para todos los diferentes sistemas
- Modificar las aplicaciones para que cumplan los requisitos específicos

Es comprensible que las empresas y responsables de IT a menudo se muestren reacios de añadir nuevas tecnologías o manipular los sistemas existentes ya que pueden ocupar mucho tiempo y resultar peligrosas. Aunque la gestión eficiente de producción de documentos de entrada y salida ofrece ventajas y beneficios económicos evidentes, una solución tecnológica adecuada debe trabajar en la estructura IT existente para aportar las capacidades necesarias sin aumentar la complejidad.

ACERTAR CON UNA AUTOMATIZACIÓN COMPLETA

Afortunadamente, la adopción de una estrategia de gran alcance es ahora una realidad para muchas empresas. Esto es posible no solamente gracias a la tecnología para optimizar un proceso de negocio en particular, sino por las mejores capacidades y beneficios operativos que resultan de una sola plataforma. Esta unificación reúne todas las funcionalidades necesarias para la automatización de los procesos de los ciclos de pago de pedidos y obtención de pagos.

Las empresas están descubriendo que pueden aprovechar la misma solución utilizada para el procesamiento de pedidos para, por ejemplo, automatizar el envío de pedidos de compras, la facturación de los clientes, así como el procesamiento de las facturas de los proveedores. Con una solución de este tipo, **las empresas disponen de una plataforma para automatizar virtualmente cualquier proceso del negocio que trabaje con documentos.**



Una plataforma unificada ofrece las ventajas de utilizar un conjunto compartido de funciones, junto con los beneficios adicionales de aprovechar las capacidades diseñadas específicamente para los procesos centrales. Sustituir las soluciones punto a punto por una única plataforma de automatización libera a los departamentos de IT y los equipos de atención al cliente de tareas que sobrecargan el presupuesto, a la vez que ahorran horas de trabajo que pueden reasignarse a nuevos proyectos.

Los beneficios de una mayor eficiencia y productividad al contar con una plataforma única resultan también en:

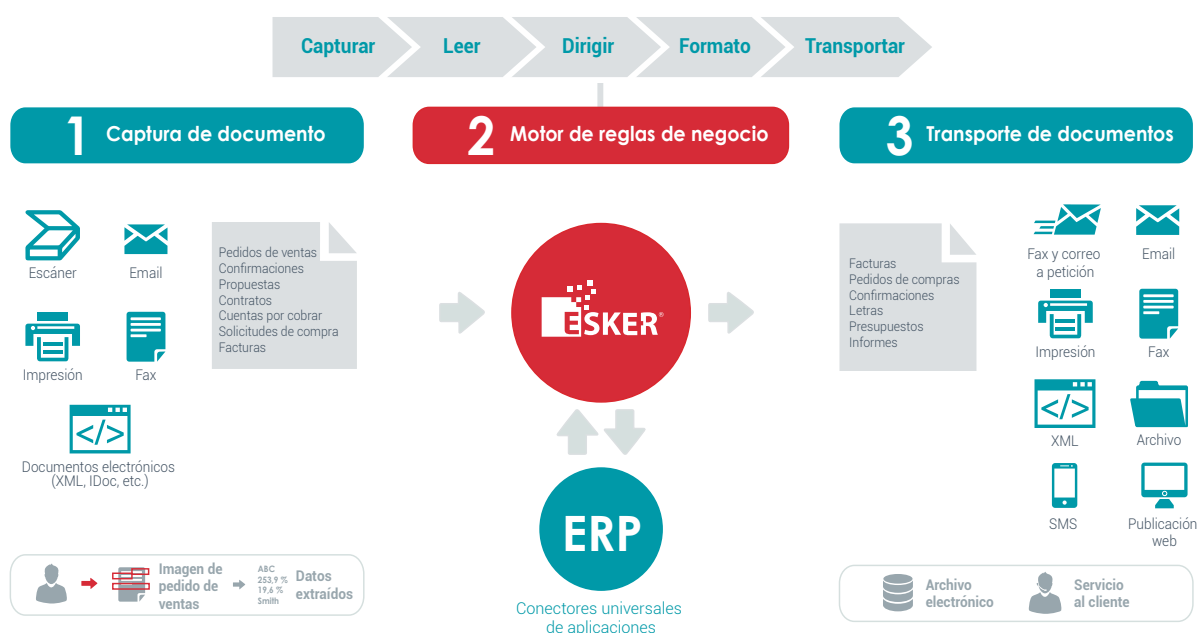
- Menos tiempo dedicado a la formación, administración y gestión de las relaciones con los clientes
- Menores costes de infraestructura
- Aplicación consistente de las políticas de empresa
- Menos trabajo repetitivo
- Menores índices de error

Todos los elementos de la plataforma deben ser accesibles y estar controlados por un único conjunto de normas de negocio para permitir la automatización de los procesos de documentos en cada extremo sin tener que recurrir a productos de terceros. Esto hace que cada proceso pueda automatizarse y medirse como una entidad y no como una colección de funciones diferentes.

CÓMO FUNCIONA LA PLATAFORMA DE AUTOMATIZACIÓN COMPARTIDA DE ESKER

En comparación con las soluciones punto a punto múltiples, la plataforma de Esker reúne todas las funcionalidades necesarias para que las comunicaciones unificadas de los clientes y proveedores puedan contar con un flujo eficiente de información, independientemente del formato de los datos o el medio en el que se encuentre el documento. Con la plataforma Esker las empresas pueden disponer de una solución única para:

- Recibir los pedidos de ventas, las facturas de los proveedores y cualquier otro documento entrante procedente de cualquier origen.
- Enviar pedidos de compra, facturas de clientes y cualquier otro documento saliente directamente desde los sistemas ERP u otras aplicaciones.
- Almacenar documentos e información dentro de la aplicación ERP u otro lugar adecuado.



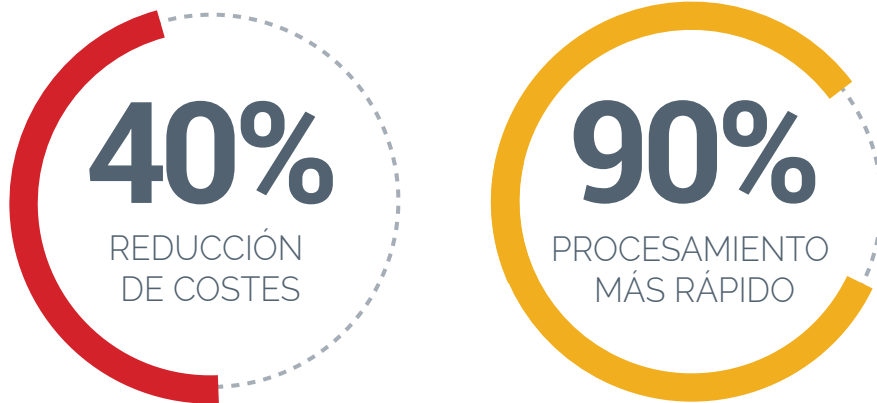
Lo que se necesita

Para obtener este valor añadido, la plataforma Esker pone a disposición los componentes necesarios para un procesamiento de documentos automatizado que incluya:

- Función de **captura de documentos y gestión del flujo de trabajo**, incluyendo la tecnología de reconocimiento OCR, priorizando las capacidades y la posibilidad de hacer los datos disponibles para las aplicaciones ERP.
- Funciones de **formato para crear documentos** utilizables en una gran variedad de entornos procedentes de diversos medios (p. ej. fax, PDF, HTML, XML/EDI, etc.).
- Una amplia variedad de **opciones de transporte**, incluyendo la conexión a los servicios de fax y correo postal de Esker, con capacidad para enviar y recibir faxes y notificar las entregas con éxito.
- Flujo de trabajo de documentos en la web para automatizar el **proceso de aprobación**, incluido el soporte para dispositivos móviles.
- Función de **archivado de documentos** electrónicos para almacenar y recuperar fácilmente los documentos.
- Función de **generación de informes** de los indicadores clave de rendimiento (KPI) en el proceso.

RESULTADOS DE LA AUTOMATIZACIÓN INTEGRAL

Al trabajar con una amplia variedad de industrias durante casi tres décadas con empresas de diversos tamaños, Esker ha descubierto que la automatización generalmente contribuye a que las organizaciones procesen documentos comerciales como pedidos y facturas hasta un **90 % más rápido** y al menos un **40 % de forma más rentable** en comparación con los métodos manuales de procesamiento..



Beneficios adicionales

Eficiencia

- Aumento en la productividad y reducción del período medio de cobro (DSO), retrasos en las compras y pagos aplazados.

Consistencia

- Procesamiento de documentos estandarizado en todos los departamentos y unidades operativas del negocio.

Transparencia

- Obtención de un 100 % de visibilidad para controlar el procesamiento de documentos e identificar las áreas en las que se puede mejorar aún más.

Servicio al cliente

- Mejora en la satisfacción de los clientes y ventajas competitivas como resultado de tener accesibles los documentos fácilmente.

Precisión

- Reducción drástica del ciclo de pedidos y los costes de reprocesamiento, interrupciones en la cadena de suministro y disputas en la facturación.

CÓMO SE IMPLEMENTA UNA SOLUCIÓN DE AUTOMATIZACIÓN

En la nube o instalado

Instalación sencilla de un sistema de automatización de la forma que más le guste, en las instalaciones a través de Esker DeliveryWare, o en la nube mediante Esker On Demand, con una interfaz sencilla y soporte.



Dos opciones para adaptarse a sus necesidades particulares: On Premises (instalado) y On Demand (en la nube)

Esker DeliveryWare: automatización en modo licencia

Para aquellos que prefieran alojar su solución en sus instalaciones, Esker DeliveryWare le facilita la integración de una solución automatizada con las aplicaciones ERP. Independientemente de donde proceda, el formato o el destino, Esker DeliveryWare les ofrece a las empresas la capacidad para capturar, personalizar, transformar, enrutar y entregar los datos y documentos. Los documentos entrantes también se pueden capturar y procesar fácilmente.

Esker On Demand: automatización como un servicio de la nube

Esker también ofrece la opción de aprovechar el mismo nivel de seguridad, eficiencia y seguimiento de envío de documentos que podría esperar de una solución en sus instalaciones, pero como un servicio por encargo. Requiere muy poco o ninguna inversión inicial, Esker On Demand es un servicio de procesamiento de documentos e intercambio de información según uso que le permite pasar de una inversión de capital a gastos operativos y obtener mayor flexibilidad en las variaciones de volumen de documentos y usuarios.

La ventaja de SaaS: Beneficios de la automatización en la nube

Las soluciones de software como servicio (SaaS) ofrecen una serie de ventajas exclusivas frente a las soluciones implantadas en las instalaciones. Como no se requiere la configuración de ningún equipo, la solución de automatización On Demand puede ponerse en marcha rápidamente con muy poco tiempo de inactividad. Tras el registro inicial y la estructuración para que la solución esté adaptada a sus procesos internos, Esker se encarga del resto, incluida la configuración de usuarios y permisos, carga de datos y formación del personal.

Abandonar el papel paso a paso

Esker permite un planteamiento por fases para implementar la solución de automatización. De hecho, muchas empresas comienzan a utilizar Esker para abordar un proceso de documentación, y posteriormente aprovechan todo su potencial como una herramienta de desarrollo de soluciones que se puede aplicar a cualquier cantidad de iniciativas de automatización de procesos existentes y futuras. La empresa puede empezar con una solución básica para "abandonar el papel" y seguir añadiendo funciones y características de integración a medida que el tiempo y las necesidades lo van exigiendo.



Metodología ágil

Al implementar una solución de automatización, Esker siempre tiene como objetivo hacer el proceso lo más rápido y efectivo posible. Por ello Esker adopta un enfoque "ágil" en la implementación, garantizando que los clientes, socios del negocio y los principales participantes puedan obtener el máximo valor durante toda la fase de implantación de la solución.

La metodología ágil ofrece un planteamiento práctico para gestionar su proyecto de automatización. Comenzando con la planificación de preventas, Esker trabaja junto a los clientes para desarrollar una visión para su proyecto y definir los objetivos. Después de diseñar el plan de lanzamiento inicial en colaboración con el cliente, Esker convierte rápidamente la lista de funciones deseadas en realidad.

Los usuarios ofrecen sus comentarios y sensaciones después del lanzamiento permitiendo que la solución se adapte a las necesidades específicas del negocio. Esta rápida implementación y enfoque en el cliente permite a los clientes alcanzar el valor de negocio más alto en el menor tiempo posible.



Cómo beneficia a los clientes

Una implantación más rápida quiere decir unos resultados más rápidos: cuanto antes se pueda poner en marcha la solución, antes podrá aportar beneficios a la empresa. La metodología ágil permite un alto nivel de implicación y personalización, resultando en una serie de beneficios como los siguientes:

- Obtener beneficios de la solución más pronto con un ROI más rápido
- Invertir recursos en las características más útiles
- Reducir los riesgos y rebajar los costes generales de puesta en marcha
- Capacidad para tomar decisiones y realizar modificaciones en el contexto y con la experiencia adecuada
- Recibir rápidamente funciones nuevas para ser probadas
- Estar implicados directamente en el proyecto; mayor conocimiento del proceso

Cómo beneficia el desarrollo interno de Esker

Los comentarios de los usuarios son clave para la mejora del desarrollo interno de Esker. Aplicando los mismos principios del planteamiento ágil utilizados en los proyectos de automatización del cliente, Esker puede centrarse más en la Investigación y Desarrollo (I + D). Al ir incorporando los comentarios de los clientes, Esker puede mejorar constantemente el rendimiento de sus soluciones y desarrollar sus productos de forma oportuna. Además, la metodología ágil no solo responde a las necesidades de los clientes a nivel individual, sino que las adaptaciones mejoran el servicio en general.

UNA HISTORIA DE ÉXITO:



Pentair, Inc. es líder mundial en suministro de productos y sistemas innovadores destinados al movimiento, tratamiento, almacenamiento y disfrute del agua. Con una sucursal en Schaffhausen, Suiza, y su sede central de los Estados Unidos en Minneápolis, Minnesota, Pentair tiene más de 30.000 empleados repartidos en todo el mundo.

Antes de Esker

En un principio, Pentair había implementado el sistema de Esker para resolver los problemas de un servidor de fax antiguo que estaba utilizando para entregar las órdenes de compra fuera de su sistema SAP®. Más tarde, cuando Pentair buscaba eliminar la ineficiencia del uso del papel en las cuentas por pagar y procesamiento de pedidos, la empresa aprovechó de nuevo el sistema de Esker para automatizar estos documentos en SAP, mejorando la productividad y obteniendo una mayor visibilidad.



Fax

- Infraestructura de fax anticuada, poco fiable e inestable.
- Las colas de fax se atascaban
- Los proveedores frecuentemente informaban recibir faxes parciales
- Interrupciones y retrasos en los envíos



Facturas de proveedores

- Se contaba con un modelo de centro de servicios compartido
- A medida que aumentaba el volumen de facturación, los plazos de pago se demoraban
- Los proveedores llamaban constantemente para saber el estado de sus facturas



Gestión de pedidos

- Los pedidos de ventas procedían de 8 máquinas; 20 números de fax distintos
- Una gran cantidad de tiempo dedicado a la entrada y seguimiento de los pedidos
- Los documentos impresos tenían que convertirse en imágenes escaneadas

Después de Esker

Pentair implementó la plataforma Esker DeliveryWare en las instalaciones, unificando con éxito sus esfuerzos de mejora del procesamiento de documentos en una plataforma compartida y dando un gran paso hacia la modernización de los métodos utilizados en la gestión de documentos críticos de la empresa.



Fax

- Se utilizó el servicio de envío de fax On Demand con Esker DeliveryWare
- Ahora los documentos se procesan automáticamente desde el sistema SAP así como desde el escritorio
- Se eliminó la carga de tener que gestionar las tarifas de fax y telecomunicaciones
- Menores consultas de asistencia técnica relacionadas con el envío de faxes



Facturas de proveedores

- Esker logró que Pentair pudiera asumir más negocios y diera soporte con su iniciativa de servicios compartidos
- Reducciones radicales en las comunicaciones manuales y el flujo de papel
- Reducción en el tiempo de procesamiento de facturas (las facturas pasan por el flujo electrónico)
- Mayor conocimiento de los detalles de las facturas utilizando la cola electrónica



Gestión de pedidos

- Entrega más rápida de los pedidos de compra a los distribuidores para satisfacer los requisitos de los clientes
- Las imágenes de los documentos van al sistema SAP 24 horas más rápido que antes
- Eliminación de al menos 2 horas de escaneado al día
- Mayor visibilidad para encontrar pedidos en la cola electrónica

CONCLUSIÓN

Los principales problemas que llevan a necesitar un sistema automatizado son comunes a todos los procesos con documentos. Con los limitados y costosos recursos de TI, gestionar soluciones independientes para cada proceso con documentos no es muy rentable. La capacidad para recibir y enviar documentos en múltiples formatos y a través de diversos canales que se adapten a las preferencias de los clientes, es un aspecto fundamental para el éxito de los proyectos de automatización de procesamiento de documentos.

Una solución única puede automatizar y capturar cualquier documento entrante (p. ej. pedidos de ventas, confirmaciones, facturas de distribuidores), enviar cualquier documento saliente (p. ej. facturas de clientes, pedidos de compras, confirmación de recibos), y almacenar los datos dentro de las aplicaciones ERP. Tener la opción de implementar la solución a través de un SaaS o un modelo de implantación en las instalaciones, ofrece una gran flexibilidad para la ejecución del proyecto.

Para los responsables de negocio y IT por igual, tener una imagen clara de la infraestructura completa de las comunicaciones de la empresa parece algo muy difícil sino imposible. Sencillamente, no se sabe por dónde empezar. Evaluar y cuantificar eficazmente el valor del negocio y el impacto de implementar un sistema de automatización de documentos exige que las empresas comprendan cabalmente los aspectos más importantes de sus procesos, como los siguientes:

- **Rendimiento de los ciclos de pago de pedidos y obtención de pagos:** medición del tiempo de los ciclos de principio a fin.
- **Calidad:** identificar los errores de los procesos que tienen un impacto diario en el negocio y ralentizan la reactividad.
- **Cantidad:** calcular el volumen de los documentos procesados en las comunicaciones con los clientes y distribuidores.
- **Costes de los documentos:** evaluar la cantidad de dinero que se gasta actualmente en la creación, procesamiento, manejo y envío de documentos de negocio.
- **Intercambio de información arcaico:** determinar cuántos métodos basados en papel, como el correo tradicional y los faxes manuales, limitan los beneficios.
- **Archivado:** calcular el potencial para automatizar los medios actuales de almacenamiento de documentos.

Lo que dicen los clientes de Esker



“La tecnología es increíblemente flexible. Esker, comparada con otras soluciones que hemos examinado, proporciona una plataforma completa para el flujo de documentos automatizado”.

— Director de Tecnologías de la Información, National Office Furniture



“Ahora nos encontramos en una posición ideal para cambiar todo el concepto de impresión de documentos y deshacernos del papel. Queremos que todos trabajen a través de Esker. Nuestro objetivo es eliminar por completo el papel en estos documentos”.

— Director de sistemas y programación, Sea Star Line



“Ya no necesitamos utilizar el papel”.

— Director Senior de TI, Aearo Technologies

ACERCA DE ESKER

Esker es líder en la industria de soluciones de automatización de procesos con documentos, ayudando a empresas de todos los tamaños a mejorar el proceso e intercambio de información a través de una plataforma unificada. El paquete de soluciones de automatización de Esker, ayuda a clientes de todo el mundo a reducir el tiempo y los costes de procesamiento, aumentando su ventaja competitiva, obteniendo una considerable eficiencia operativa y un ROI cuantificable en tan solo de tres meses.

Experiencia global

Fundada en 1985, Esker cuenta con más de 80.000 clientes y millones de usuarios con licencia por todo el mundo. Esker opera en América del Norte, Europa y Asia Pacífico con su sede mundial en Lyon, Francia, y su sucursal en los Estados Unidos en Madison, Wisconsin.





©2017 Esker S.A. Todos los derechos reservados. Esker, el logo Esker son marcas comerciales registradas de Esker S.A. El resto de marcas comerciales citadas pertenecen a sus respectivos propietarios.

Esker Ibérica, S.L.

C/ Perú nº6 - Planta baja, Oficina 1
Edificio Twin Golf B - 28290 Las Rozas

Tel: +34 91 552 92 65 – Fax: +34 91 433 55 41
sales@esker.es – www.esker.es

Síguenos    

Visite nuestro blog!
esker.blog.es