

Como un “Rastreador” Digital

Referencias | Compart



© arvato direct services Gfirsloh GmbH

¿Qué hacemos habitualmente para identificar las diferencias entre documentos de forma rápida y fiable? Lo que hizo arvato, una subsidiaria de Bertelsman, fue instalar un proceso de chequeo electrónico que muestra incluso las variaciones más pequeñas. El protagonista de este proceso es el software Compart DocBridge Delta.

Cuando el proveedor de servicios arvato migró uno de sus mayores clientes a facturación electrónica (e-invoicing) a finales de 2011, también decidió digitalizar el chequeo de documentos. Para arvato (Bertelsmann), asegurar la calidad es su principio y su fin. El más pequeño error en la facturación puede tener unas consecuencias financieras inimaginables. La mano humana no siempre tiene la culpa. A menudo, pueden derivarse de modificaciones del software que genera los documentos. Esto hace que sea aún más importante tener un proceso de comprobación fiable y eficiente que compare los documentos e identifique los cambios en el contenido y el diseño.

Anteriormente, los documentos utilizados en arvato debían compararse de forma manual, lo cual estaba bien hasta cierto punto. Por aquel entonces el volumen de facturas creció hasta convertirse en una masa crítica. La comparación estrictamente visual no sólo era cara, si no que no era fiable al 100%, algo que se había convertido en una necesidad para este proveedor de servicios. Había siempre un riesgo residual, sin importar cuál fuera el escenario de prueba que se utilizaba para la comprobación. Ahí fue cuando se acabó el chequeo manual.

Por lo tanto, arvato necesitaba con urgencia una herramienta que permitiera la automatización de la comparación de documentos e identificara cada cambio - incluso aquellos no detectables por el ojo humano. Empezaron usando para esta tarea DocBridge Delta de Compart a mediados de 2012. arvato encontró la solución porque ya estaban utilizando con éxito otra herramienta del mismo proveedor: DocBridge Pilot, que controlaba los documentos postales. Originalmente habían elegido esta solución por sus excelentes resultados en el procesamiento paralelo de trabajos complejos y por manejar perfectamente el enorme volumen de pedidos que el proveedor de servicios tenía que gestionar.

Roger Fuchs, Director de Operaciones IT de arvato, comenta: “Después de efectuar algunas comprobaciones, estaba claro que DocBridge Delta era exactamente lo que necesitábamos. La posibilidad de comparar documentos a nivel visual y textual es uno de los puntos fuertes de la solución. El software revela incluso las pequeñas diferencias en documentos complejos de cientos de miles de páginas.” El responsable asegura que su proceso actual es fiable al 100%; valora la funcionalidad que permite ver a simple vista las variaciones y elogia el interfaz de usuario gráfico (GUI) de DocBridge Delta pues hace que la solución sea extremadamente fácil de usar incluso para empleados sin grandes conocimientos de programación.

Resumen

arvato trabaja con el software de chequeo DocBridge Delta desde 2012, y por lo tanto es capaz de comparar documentos, tanto visual como a nivel de texto. La solución descubre las diferencias más pequeñas, incluso en documentos complejos y voluminosos. Gracias al alto grado de auto-matización, la comprobación de los documentos en arvato no sólo es más segura, sino también más eficiente. Así, los empleados pueden centrarse mucho mejor en el negocio. Un criterio clave en la elección fue la habilidad de DocBridge Delta para procesar todos los formatos estándar de datos, incluso incorpora el archivo de datos en el proceso de comprobación y chequeo. En el futuro, el software de Compart se utilizará también para las solicitudes de cambio (CR) y pruebas de regresión.

Comparación Automatizada de los Documentos

“Hoy, la comprobación de los documentos no es solo más fiable sino más eficaz. El análisis final confirma que la automatización permite a los empleados centrarse más en el negocio.” Fuchs también ensalza la capacidad de la nueva herramienta para procesar casi todos los formatos de documentos estándar, pues facilita el archivo (normalmente en PDF/A) para ser incorporado a una comparación automática de documentos.

¿Está Todo Realmente Correcto?

Aproximadamente un total de 7.000 facturas, confirmaciones de pedido, avisos de crédito, etc. pasan cada día por el proceso de chequeo de DocBridge Delta. A este respecto, Fuchs comenta: “La franja de tiempo para la conversión a factura electrónica era muy estrecha. No obstante, incluso pudimos introducir una solución de software adicional sobre la marcha. Sin el soporte profesional de Compart dudo que lo hubiésemos hecho posible.” Asimismo,



arvato utiliza la solución en tareas de marketing directo, un área en la cual a menudo se modifican los documentos. En el pasado existían algunos problemas en cuanto al copiado de textos y módulos. “Simplemente necesitábamos asegurarnos que la versión actualizada de un documento específico de marketing se había enviado correctamente y en su totalidad,” explica Roger Fuchs. Cada día surgen nuevos pedidos

de clientes o nuevos textos específicamente en este contexto relacionados con la producción existente y con numerosas versiones e idiomas que necesitan ser comprobados. Solamente la variedad de idiomas es un reto. ¿Qué hablante no nativo está en condiciones de corregir y visualmente comparar texto en swahili, japonés, etc?

Por este motivo arvato estableció deliberadamente diferentes instancias de aprobación. Para campañas de marketing, los documentos que se generan se pasan al cliente para aprobación antes de ser enviados, pero a menudo, incluso el cliente prefiere no tener que molestarse y espera que el documento sea correcto desde el primer momento. Fuchs explica que DocBridge Delta ofrece esta posibilidad con garantía.

Mucho más aún en el Horizonte con DocBridge Delta

Así pues, todos los empleados adoptaron la nueva herramienta de forma unánime. Fuchs realmente habla de los “gritos de alegría” que estallaron en los departamentos. Por fin estaban exentos de un procedimiento manual que requería demasiado tiempo. Fuchs y sus colegas aún tienen grandes planes para DocBridge Delta. Por un lado, les gustaría encajar más de cerca con DocBridge Pilot, ello significa integrar la comparación automática de documentos más estrechamente con la producción. En otras palabras, antes de generar un documento, formatearlo e imprimirlo, DocBridge Delta chequea el flujo de datos que forman el contenido y posición de los objetos guardados, así, el número de factura o la dirección, por ejemplo, siempre se suelen encontrar en una posición definida y tienen una longitud específica.

Si el sistema detecta que está incorrectamente ubicado en el flujo de datos o tiene ocho caracteres en vez de diez, parará la producción. También puede ser factible para solucionar el flujo de datos defectuoso primero y continuar después con el resto de tareas. Un informe ofrece entonces una lista de todos los cambios o interrupciones, y la parte responsable (cliente / arvato) debe decidir si los documentos afectados se lanzan, se imprimen o se cancelan. También, la producción puede pararse inmediatamente por cualquier variación y comprobar el documento afectado. Esto significa mucha más fiabilidad del proceso, especialmente en el pre-procesado y en los formatos preparados para impresión (AFP, PCL, PDF, etc.), donde los sistemas río arriba como SAP, PDF Creator u otras soluciones formateadas generan los datos de impresión. Los usuarios tienen simplemente la garantía de que cualquier cambio en el diseño se comprueba de forma automática antes de la salida y no afectará al proceso general o el producto final.

Sin embargo, DocBridge Delta utiliza otra visión más intensamente para solicitudes de cambio (CR) y pruebas de regresión; en la gestión CR, arvato ejecuta comparaciones automáticas con diseños actuales durante la fase de desarrollo, así como durante las pruebas de integración. Esto hace que la ejecución de las solicitudes de cambio sean más eficaces y precisas pues sólo se cambia lo que se necesita. Además, DocBridge Delta también se puede utilizar para pruebas de regresión cuando se cambian los procesos, realizando igualmente una comparación automática. Por eso Fuchs sostiene que el software de Compart ofrece todas las características necesarias sea cual sea el caso.

Headquarters

Compart AG
Otto-Lilienthal-Str. 38
71034 Böblingen
Alemania
Teléfono: +49 7031 6205-0
E-mail: info@compart.com

Southern European Region

Compart Iberia S. L.
Europa Empresarial
Calle Rozabella 6
Edificio París - Planta Baja
Oficina 12
28290 Las Rozas - Madrid
España
Teléfono: +34 91 409 68 44
E-mail: info@ser.compart.com