



Como en el país de las maravillas

Caso de éxito | Compart



El principal proveedor independiente de servicios IT de Alemania modernizó su procesamiento de los documentos con resultados extraordinariamente claros. El éxito de la implementación se basó en vincular la orden de procesamiento con la gestión de impresión, así como en el establecimiento de una garantía de calidad central e interna.

Markus Koch, responsable de Output Management (gestión de salida) en rku.it GmbH, lo define como él lo ve: el output management en su empresa representa el «amanecer de una nueva era.» Hace algunos años, esta compañía de IT especializada en gestión municipal (ver cuadro 1) revisó completamente su procesamiento de gestión de documentos. Ello comenzó en noviembre del 2013, cuando se subcontrató el centro de impresión previamente administrado internamente a un proveedor de servicios externo.

Las razones para este movimiento fueron pragmáticas. La conversión a color y la impresión continua era inminente y habría conllevado una inversión considerable. Uno de los principales impulsores al tomar la decisión fue la normativa Energy Industry Law (EnWG 2011), que requiere que los proveedores de energía emitan facturas que sean comprensibles y transparentes. Además, estaban aumentando las necesidades de ventas de los clientes para el diseño de productos impresos.

Por consiguiente, rku.it decidió cambiar al color para diseños gráficos más amigables y con elementos de color incrustados. Al configurar la producción de papel blanco (impresión en pa-

pel completamente blanco), la empresa podría ahorrar en el papel del logotipo preimpreso. Y no solamente eso, los requisitos de diseño exigidos por ley impulsaron los volúmenes de páginas de facturación, en algunos casos, muchas veces más alto.

La infraestructura existente de la compañía nunca hubiera mantenido ese ritmo. Por eso, rku.it decidió externalizar la impresión y el envío por correo ordinario. Teniendo en cuenta que otras partes de la compañía estaban siguiendo sus propias iniciativas de reestructuración, la medida ayudaba a ahorrar los recursos financieros necesarios.

Sin embargo, inicialmente el núcleo de los procesos esenciales de la gestión de salida –que incluyen la modificación, la conversión, clasifi-

cación y agrupación de los documentos– recaían en las manos de los proveedores de servicios, poniendo a rku.it en una posición incómodamente dependiente. El nuevo objetivo, por consiguiente, era llevar las operaciones aguas arriba del proceso de impresión en casa.

Una verificación interna establecida

Otra desventaja de externalizar completamente era que los empleados de rku.it no podían intervenir en el proceso de output management. Solo llegaban a ver el documento final (una vez impreso). No había vista previa en tiempo real y sin control de calidad completo antes de imprimir. Cuando había errores se tenía que cancelar todo el trabajo al final de la cadena del procesamiento. Aunque el coste exacto de las reimpressiones debido a errores no estaba precisado, Koch cree

Resumen

Una integración de éxito: vinculando la impresión con la orden de procesamiento rku.it GmbH fue capaz de lograr un mayor grado de automatización en la producción de documentos. Igualmente, al establecer una comprobación interna y un punto de emisión creó un nivel de fiabilidad de producción con el que los clientes, partners, y proveedores de servicios externos también se benefician. La solución de Compart DocBridge Pilot para preparación de documentos y Document Desktop para validación, junto con el sistema de tickets desarrollado internamente para monitoreo e informes, son actores clave en el proceso.

Automatización con una verificación interna

que era bastante significativo.

Por lo tanto, se estableció un estricto proceso interno para asegurar la calidad. Específicamente, todos los documentos creados tenían que pasar por un control central antes de que se enviaran. Desde el 2015, rku.it viene utilizando Document Desktop para esta tarea. Compart desarrolló este software basado en web para diferentes mecanismos de emisión.

Los usuarios pueden verificar la correspondencia saliente para ver si es correcta y de conformidad con las reglas definidas (identidad corporativa, conformidad legal). Igualmente incluye un chequeo para duplicados (¿existen múltiples copias de la correspondencia?) El sistema rechaza automáticamente los documentos erróneos o redundantes.

En cuanto a garantizar la calidad directamente en la producción impresa, rku.it y los proveedores de servicios redactaron con precisión acuerdos de nivel de servicio definidos (SLAs), que igualmente cubren el procesamiento posterior (ensobrado, franqueo electrónico, etc.). En concreto, los plazos para las fases del proceso de impresión, desde la recepción de los datos hasta la finalización del trabajo, también están incluidos. Además rku.it lleva a cabo auditorías periódicas in situ de sus proveedores de servicios externos.

Correo Digital como alternativa

La empresa rku.it colabora con diferentes partners para asegurar una entrega puntual a los clientes. rku.it cuenta con aproximadamente 370.000 documentos de los que se imprimen y envían unos 14 millones de páginas cada año. La mitad son facturas. El mayor pico estacional de la producción habitualmente va de octubre a febrero.

Aunque aún predominan las comunicaciones

basadas en papel, la distribución digital ya es una alternativa real para la compañía. De hecho, actualmente algunas facturas se envían como adjunto al email, en forma de link para descargar o a través de E-POST (correo postal electrónico). Lo mismo es válido para notificaciones y anuncios (por ejemplo, cambios de tarifas) y la tendencia continúa progresando. Es por ello que rku.it también está trabajando en el desarrollo de soluciones prácticas para el correo electrónico legalmente vinculante.

»De todos ellos, DocBridge Pilot maneja diferentes formatos de entrada y salida tan profesionalmente, que hace una implementación muy positiva.» Holger Schwarz, rku.it

Pero apenas se atisba una pequeña revolución en el horizonte, según Markus Koch, porque los requerimientos, especialmente para la industria energética, todavía están vinculados al papel.

Más autonomía, más automatización

Queda por ver qué método de entrega dominará en rku.it en el futuro. En este punto, sobre todo hay dos cosas importantes para Markus Koch y sus colegas: recuperar el control

sobre el proceso – en otras palabras, más autonomía– y un mayor grado de automatización. La modernización del output management consigue las dos cosas. Esencialmente se basa en la estandarización de la creación de documentos y en vincular los procesos de impresión y el pedido.

Así es cómo funciona: las aplicaciones especializadas (SAP ERP/IS-U, Schleupen CS) proporcionan los datos al sistema de correspondencia central (OpenText StreamServe), el cual genera los documentos y los transfiere a la plataforma DocBridge Pilot.

Este software, desarrollado por Compart también, convierte los documentos de entrada en un PDF, genera archivos XML asociados (metadatos), chequea si son necesarias inserciones (DocBridge Pilot añade el código de control indicado al documento para ensobrado aguas

abajo), ordena el correo, lo agrupa para obtener las mejores tarifas postales y lo envía todo como un archivo de PDF al proveedor de impresión vía FTP (File Transport Protocol).

Sistema de tickets: automáticamente a la vista en todo momento

En varias etapas durante el proceso de impresión y cuando finaliza el trabajo de impresión, rku.it recibe automáticamente un informe del estado (el número de páginas proporcionadas, número que está preparado, número realmente impreso, cuando se imprime, así como cualquier problema). Este feedback se usa para componer las estructuras de cantidad (si todos los documentos fueron procesados en la calidad y cantidad especificada en el pedido). Cualquier desviación detiene el proceso y los equipos involucrados son notificados. Una vez que se ha investigado y abordado el problema, el proceso continúa o comienza desde el principio. El informe final generado automáticamente es también la base para la facturación (contabilidad).

La automatización es frontal y central: el workflow comienza tan pronto se generan los documentos. Se analizan los trabajos para control de la calidad (usando Document Desktop) y después se envían a DocBridge Pilot a través de la función planificador. Allí, estarán ya preparados para la impresión.

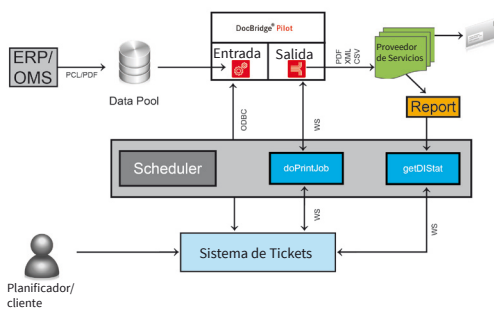
Curiosamente, el flujo de trabajo está vinculado a un sistema de tickets (Omnitracker). Juega un papel clave tanto en las comunicaciones internas como las externas con clientes y proveedores de servicios. Omnitacker graba y monitoriza todas las órdenes de servicio, no solo los trabajos de impresión. También rastrea los pedidos de TI que rku.it cumple para sus clientes, como la implementación de una aplicación en el “client server” del cliente.

El flujo de trabajo está diseñado para que los clientes puedan ingresar sus pedidos directamente en el sistema de tickets, ya sea a través del cliente correspondiente o una web. La siguiente ilustración muestra cómo encaja todo: las aplicaciones especializadas (ERP), output management (DocBridge Pilot, Document Desktop, planificador), impresión y monitoreo / informes (Omnitracker).

Uno de los principales beneficios es que el sistema de tickets visualiza no solo los trabajos com-

Situación actual

Proceso integrado de impresión y pedido



Automatización con una verificación interna

pletos si no los que aún están en proceso. Puede documentar los siguientes aspectos:

- Número de páginas impresas o a imprimir
- Status de los trabajos (¿El documento todavía está en progreso o ya está en la imprenta? ¿Cuándo se imprimió? ¿Ha sido ya enviado?)
- ¿Hubo problemas? Si es así, ¿cuáles?

Una característica fundamental es que cualquier interesado -rku.it, el cliente o el proveedor de

servicios de impresión- puede ver estos mensajes de estado.



En palabras de Markus Koch: «No conozco ninguna otra compañía en nuestra industria con procesos tan automatizados como el nuestro.

Una de las razones es que DocBridge Suite está abierto a otros sistemas, y esto supone una flexibilidad invaluable.» Igualmente, el directivo añade que, «el propósito de la automatización no es la reducción de la fuerza de trabajo sino una mayor confianza en la producción». Su éxito ya es una evidencia: «La satisfacción del cliente ha aumentado considerablemente», resalta.

DocBridge Suite era apenas un desconocido

rku.it conoció en un principio a Compart a través de un partner que ya trabajaba con su solución DocBridge Pilot. Echaron un vistazo detallado a la solución y realizaron un análisis de mercado. Había dos criterios principales de selección: conversión rápida de grandes volúmenes de documentos en cualquier formato y extracción de metadatos, así como la capacidad de modificar documentos.

Compart France S.A.S.

Tour Part Dieu
129, rue Servient
69326 Lyon Cedex 03
France
Téléphone: +33 4 78 63 69 90
info@ser.compart.com

Caso de éxito | Compart | 2018

El software de Compart salió en primer lugar, recuerda Holger Schwarz, responsable de Output Management. «De todos ellos, DocBridge Pilot maneja diferentes formatos de entrada y salida tan profesionalmente, que hace una implementación muy positiva.» Enfatiza en que no hubo dudas sobre el cambio. «Nuestros empleados saben que es mejor mantener la preparación del documento y la garantía de calidad en casa. De esta manera podemos establecer un workflow de gestión de salida muy estructurado.» La presión autoimpuesta hacia la automatización significó pensar en el futuro y definir procesos «a prueba de balas» desde el principio.

Rápida autonomía

Con cierto grado de orgullo, Holger Schwarz menciona que rku.it condujo el lanzamiento en gran medida por sí mismo. Necesitaron el soporte de Compart para los procesos iniciales, pero después pudieron seguir adelante de forma independiente, por ejemplo, implementando la solución Document Desktop. «Estuvimos trabajando por nuestra cuenta muy rápidamente y un factor clave fue la comunicación abierta».

Las reuniones y discusiones regulares fueron parte del proyecto desde el comienzo. No solo estuvieron en ello los profesionales de la gestión de salida de los documentos sino también de otros departamentos. Según Schwarz, la excelente consultoría de Compart fue algo esencial para que la implementación fuese rápida.

rku.it produjo sus primeros documentos con DocBridge Pilot a finales de 2015. Eran facturas anuales regulares para varios proveedores de energía y sucesivamente se fueron añadiendo otros tipos de facturas. Hoy en día, casi toda su producción se ejecuta a través del nuevo sistema.

Pero este no es el final de la historia. El grado de automatización irá aumentando (para incluir la entrada de materiales proporcionados por el cliente) y el seguro de la calidad interna expandiéndose. Un proyecto es incorporar una verificación directamente en el sistema de formularios, es decir, durante la generación.

La razón es que los cambios en el sistema de correspondencia -como cambios en la emisión- definitivamente puede afectar la creación de documentos. Las preguntas a abordar serían: ¿Los documentos se ven exactamente iguales después de la actualización? ¿También cumplen con todos los criterios de identidad corporativa (CI) y cumplimiento en la nueva versión de software?

Usando un software inteligente que se ejecuta a través de casos de prueba (trabajos) y muestra gráficamente las desviaciones con solo presionar un botón, rku.it podría aumentar aún más la fiabilidad en la producción de documentos. En breve comenzará un nuevo proyecto y Compart estará de nuevo a bordo.



Para Markus Koch, Holger Schwarz y sus colegas, todo el esfuerzo generó una iniciativa posterior interesante. Durante el proyecto, la idea fue organizar un taller técnico regular (comité de armonización).

El objetivo de este fórum es el de discutir los temas actuales y las tendencias en el campo del output management con los responsables de OM de sus clientes. No solamente es de aspectos técnicos sino sobre cuestiones básicas como: ¿A qué desafíos se enfrentan actualmente las empresas en las comunicaciones con los clientes? ¿Cuáles son las maneras prácticas que existen para modernizar la gestión de salida y los documentos? ¿Cuáles son los pros y los contras? ¿Cuáles son los obstáculos y riesgos? En cualquier caso, hay mucho para discutir.



www.compart.com