



Amanece una nueva era

Caso de éxito | Compart



¿Se construye un sistema de output management (OMS) multicanal y simultáneamente acomodar a los empleados con discapacidad? La empresa thyssenkrupp Steel Europe AG incorporó su trabajo de impresión tradicional a la oficina añadiendo gradualmente otros servicios, y puso en marcha una nueva base tecnológica. Flujos de trabajo claramente estructurados y un alto grado de automatización destacan en el nuevo «Centro de Competencia para Impresión y Medios Digitales».

A mediados del año 2010 el consejo de dirección de thyssenkrupp Steel Europe (tk SE) encargó a las divisiones corporativas que examinaran todos los servicios contratados externos y, a ser posible, los incorporaran nuevamente en la empresa. Ello incluía la producción de documentos que hasta entonces había dependido de un proveedor de servicios externos. La razón fue el programa mundial de reducción de costes de la compañía impulsado por la crisis del acero de entonces.

Tras la internalización y la consolidación de un acuerdo con un único proveedor de servicios interno, fueron añadiendo servicios adicionales (escaneo, ensobrado, franqueo, mailing, etc.) para crear un «Centro de Competencia para Impresión y Medios Digitales» localizado en las ciudades de Duisburg, Bochum y Dortmund. El centro cuenta con 65 empleados permanentes y 25 empleados que están a prueba en varias áreas de trabajo tras una enfermedad prolongada, la mayor parte de ellos con limitaciones físicas o mentales.

“En nuestra compañía la inclusión no es sólo una palabra, es una práctica diaria arraigada,” comenta Oliver Helfrich, responsable del Centro de Competencia quien resalta que integrar personas con discapacidad requiere una sensibilidad. “La habilidad está en encontrar un compromiso

responsable entre productividad y el trabajo del empleado.” De esta forma el jefe y el empleado exploran juntos cuidadosamente los posibles campos de actividad. “Cada caso debe ser tratado individualmente, tanteando los límites” ¿Hasta dónde llegan las capacidades cognitivas y físicas de la persona? ¿Está preparado para el estrés y la rutina diaria? ¿Cuáles son sus necesidades?

Junto al empleado, un equipo de médicos y psicólogos especialmente formado desarrolla un modelo de empleo adecuado. Y eso no es todo. En thyssenkrupp Steel Europe AG la inclusión también significa reintegrar a empleados cuyas carreras profesionales descarrilaron por varias razones (por ejemplo enfermedades graves, problemas

familiares, etc.) y ahora necesitan regresar a la vida laboral.

Un alto grado de automatización garantiza la fiabilidad de la producción

Así pues Oliver Helfrich y su equipo se enfrentan diariamente a un reto serio. Por un lado, deben desarrollar nuevas habilidades así como reorientar los conocimientos existentes, y por otro, reestructurar los flujos de trabajo para que los empleados con discapacidad puedan ser integrados en el proceso de producción. Helfrich y sus colegas desarrollaron junto a Canon un concepto para implementar gradualmente un centro de competencia para toda la empresa.

Executive Summary

En 2015, cuando la compañía thyssenkrupp Steel Europe AG retomó la gestión de salida de documentos in-house, representó un cambio básico estructural. En lugar de una imprenta tradicional, crearon un Centro de Competencia para Impresión y Medios Digitales para toda la organización, sentando las bases del procesamiento de documentos multicanal.

Con el tiempo, el centro se ha establecido en el mercado como un proveedor profesional de servicios OEM y está adquiriendo cada vez más contratos. Además, los costes han descendido principalmente debido a una mejor utilización de las tarifas de envío masivo y a costes administrativos significativamente más bajos. La solución DocBridge Pilot es la pieza central tecnológica de la arquitectura escalable OM.

Automatización garantiza fiabilidad

Su éxito fue interrelacionarse con otras divisiones de la compañía adquiriendo de este modo muchos más pedidos. Según Helfrich: “Desde un punto de vista global, quisimos también coordinar mejor las capacidades existentes en las diferentes localizaciones y automatizar cada vez más los procesos de impresión usando una solución IT apropiada.”

Pero ¿cuál? “No teníamos absolutamente ninguna experiencia en la elección de un software indicado,” explica el responsable del Centro. “Lo único que teníamos claro es que la solución tenía que cubrir todas las facetas de nuestro procesamiento de documentos.” La búsqueda finalizó en 2013 en el stand de Compart en DMS Expo de Stuttgart, donde por primera vez se toparon con DocBridge Pilot. Helfrich recuerda que se impresionaron rápidamente con su facilidad de uso y su amplio alcance funcional.

Según el responsable, es sobre todo el alto grado de automatización lo que garantiza una máxima fiabilidad en la producción de documentos. Los workflows están perfectamente estructurados y son controlados por el sistema. “El riesgo de trabajos liosos, errores de imprenta y correos incorrectos cae hasta cero con DocBridge Pilot,” añade.

Lanzamiento personalizado: impresión y correos de facturas desde el ERP

La empresa comenzó específicamente por convertir la producción de facturas y el envío de notas de entrega porque el proceso no es muy complicado y también es altamente rentable. Para el centro de competencias es relativamente fácil manejar este tipo de trabajos que incluyen su propia línea de producción de ensobrado y franqueo. La transición se llevó a cabo sin grandes problemas, a tiempo y dentro del presupuesto.

Anteriormente estos documentos y sus archivos de control eran recuperados desde varios sistemas ERP (Enterprise Resource Planning), almacenados en un servidor FTP (File Transfer Protocol) y posteriormente descargados y procesados por el proveedor de servicios externos.

Pronto las facturas de comunicaciones móviles de todos los empleados de la compañía se realizarán a través del nuevo sistema. Concretamente DocBridge Pilot divide la factura consolidada mensual del proveedor de telefonía móvil en documentos individuales para cada empleado y las agrupa, si se requiere, con otros documentos que vayan al mismo empleado. thyssenkrupp Steel Europe AG espera reducir de esta manera los costes con una mejor utilización de los descuentos por correo masivo. La compañía también ha puesto el ojo en otros procesos internos que pueden seguir su mismo ejemplo.

Aumento del volumen de pedidos y envío por correo digital

Además thyssenkrupp tiene pensado usar el envío digital en el futuro. En cualquier caso Oliver Helfrich espera que la proporción de documentos físicos y digitales en la empresa cambie. El consejo de dirección ha solicitado expresamente “el envío digital para todo el mundo.”

No obstante el papel aún predomina. Hoy en día las compañías producen más de un millón de documentos al mes, 70.000 de ellos son facturas y notas de entrega en Duisburg. Como parte de la reestructuración se instalaron tres nuevas impresoras digitales de alto rendimiento a todo color allí, en Dortmund y en Bochum. La nueva solución sigue sobre todo el principio de estandarización modular, flexible y además los interfaces recién creados para la impresión desde los sistemas ERP también se pueden utilizar para otros escenarios en el futuro, como para aplicaciones en el departamento de personal o como un componente fijo de una oferta de servicios en toda la empresa en forma de un buzón digital.

En cualquier caso Oliver Helfrich y su equipo están equipados con lo mejor, porque el nuevo sistema con DocBridge Pilot en su núcleo central puede ampliarse fácilmente para nuevos trabajos. Precisamente es esta escalabilidad y la amplitud de miras de los interfaces de las soluciones de software usadas lo que garantiza la gran protección de la inversión así como su rápido retorno (ROI). Al mismo tiempo, un software de

control adicional monitorea la calidad del proceso monitoreando el ciclo de cada documento hasta el envío.

Un ahorro en costes postales de hasta 60.000 €

Para Oliver Helfrich, los beneficios de la reestructuración son obvios: costes administrativos más bajos, formatos de datos estandarizados y menos interfaces. Pero sobre todo, los costes de envío significativamente menores hablan por sí mismos. La compañía ha ahorrado más de 60.000€ sólo en el envío de facturas y el empaquetado de documentos de diferentes fuentes en correos postales optimizados. “La utilización de descuentos de correo masivo resultó un enorme ahorro que garantiza la rentabilidad de toda nuestra operación de procesamiento de documentos”, resume Helfrich.

Tanto para él como para su equipo la reestructuración es el amanecer de una nueva era, no sólo porque ha devuelto la producción de documentos a la compañía sino porque es un nuevo concepto: eliminar gradualmente la sencilla impresión interna (los márgenes cada vez más estrechos y la creciente competencia en el negocio de la impresión tradicional no son buenos presagios en ningún caso) y avanzar hacia un proveedor de servicios profesionales para la gestión de salida multicanal. “Gracias a la colaboración con Compart, un especialista probado en procesamiento multicanal de documentos y Canon, estamos en una posición tanto tecnológica como organizativa para abarcar todo tipo de pedidos con alta calidad y puntualidad.”

New services are now gradually being added to the portfolio. Recently, for instance, Oliver Helfrich and his competence center were certified by the Deutsche Post for IT franking. Other measures, including those aimed at digitalization, are being planned.

Otros servicios se están incorporando gradualmente al portfolio. Por ejemplo, recientemente Oliver Helfrich y su centro de competencia han sido certificados por Deutsche Post para franqueo IT. Actualmente se están planificando otras medidas, incluidas las destinadas a la digitalización.

Headquarters

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

Customer Story | Compart | 2017

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

www.compart.com