



CASO DE ÉXITO:

Nashua adopta DocuWare para digitalizar, automatizar y optimizar las operaciones comerciales



Nashua automatiza sus procesos empresariales con el objetivo de que su personal trabaje de acuerdo con los requisitos impuestos por la COVID: reducción de los costes, mejora de la calidad de los servicios, incremento de los controles y productividad de los empleados, así como el perfeccionamiento en la toma de decisiones estratégicas.

EMPRESA Y RETO

Nashua, con sede en Johannesburgo, es un proveedor líder a nivel mundial en la automatización de oficinas, gestión de documentos, impresión gestionada, control de acceso, soluciones inteligentes y de conectividad para pymes, empresas y clientes gubernamentales.

Fundada en 1973 y miembro del grupo Reunert, Nashua funciona con un modelo de franquicia compuesto por más de 60 empresas en Sudáfrica, Botsuana, Lesoto, Namibia y Suazilandia.

Cuando las empresas sudafricanas buscan modernizar sus operaciones, recurren a Nashua. Con una amplia red de franquicias que se extiende por esta vasta región, ¿cómo podría gestionar Nashua sus procesos empresariales de manera más efectiva?



OBJETIVOS Y SOLUCIÓN

Diariamente llegan a las bandejas de entrada de los equipos de ventas, operaciones, administración y finanzas de Nashua cientos de consultas de clientes, solicitudes de franquicia, facturas de proveedores y formularios de gastos de los empleados. Anteriormente, la empresa confiaba en flujos de trabajo manuales y en papel para procesar y almacenar documentos, así como para enviar solicitudes a los responsables de aprobación pertinentes. Sin embargo, estos métodos acarrearían importantes inconvenientes.

La recuperación de documentos era lenta y compleja, lo que convertía los procesos de auditoría en tareas difíciles que implicaban muchas horas de trabajo. La distribución de papel por la empresa aumentó el riesgo de pérdida o extravío, lo que inevitablemente retrasaba la toma de decisiones. Además, obtener las aprobaciones para las solicitudes de franquicia podía requerir varios intercambios de mensajes de correo electrónico entre los responsables de diferentes puestos comerciales.



Como distribuidores de DocuWare, estábamos más que familiarizados con sus funcionalidades únicas. DocuWare nos ofrecía la capacidad de reducir el gasto de papel y crear flujos de trabajo nuevos e intuitivos para optimizar nuestros procesos empresariales. Además, sabíamos que DocuWare sería fácil de implementar y ofrecía asistencia internacional, lo que suponía unas ventajas clave.

*Jayesh Hargovan,
gerente sénior de Nashua*



"Lo bueno de DocuWare es que no solo almacena documentos, sino que también lee su contenido y genera un índice de búsqueda. Antes, nuestros empleados tenían que buscar en archivadores físicos para encontrar información específica durante las auditorías o para responder a las consultas. Con DocuWare, podemos introducir términos de búsqueda y ver todos los elementos relevantes en segundos. Es tan fácil como utilizar Google"

Jayesh Hargovan, gerente sénior de Nashua



Para brindar una respuesta más rápida a los clientes, franquicias y proveedores, Nashua se propuso desarrollar prácticas laborales más eficientes.

En lugar de los lentos procesos basados en papel, la empresa quería digitalizar las operaciones y automatizar todos los procesos empresariales posibles. Con el objetivo de adoptar la nueva estrategia internamente y en toda la red de franquicias, Nashua buscó una plataforma de automatización sofisticada y escalable.

En primer lugar, Nashua involucró a las partes interesadas internas para documentar los procesos empresariales vigentes y diseñó procesos más rápidos y efectivos. Paralelamente, la empresa seleccionó cinco franquicias para un plan piloto y les pidió su opinión en relación con los procesos que consideraban que requerían más automatización. Tras esta fase de consulta, Nashua formó un comité directivo dirigido por el director de sistemas de información y seleccionó a DocuWare para impulsar la transformación de su entorno de trabajo.

Nashua empezó a utilizar DocuWare para elaborar archivos de documentos digitales y flujos de trabajo automatizados en el ámbito de las aprobaciones de las reservas de viajes y las solicitudes de gastos.

Los formularios electrónicos han reemplazado al papel, de manera que DocuWare envía las solicitudes de aprobación directamente a los responsables asignados para su verificación y firma. Si los empleados no cumplen con los plazos especificados, la solución envía recordatorios y avisos a diferentes niveles jerárquicos, lo que mantiene el proceso en constante avance.

Tras la automatización de los flujos de trabajo de viajes y gastos, Nashua introdujo DocuWare en múltiples operaciones empresariales. Por ejemplo, la empresa utilizó la solución para digitalizar y simplificar la incorporación de proveedores, lo que conllevó la eliminación del papeleo y la garantía de que cada paso se completaba correctamente.

Nashua también utilizó DocuWare para automatizar los procesos empresariales, incluidas las solicitudes de ayuda con los precios por parte de las franquicias, las solicitudes de viaje, los comprobantes de entrega, las solicitudes de formación, las solicitudes de centros de demostración, las peticiones publicitarias de las franquicias, el inicio de los pedidos de venta, la verificación y aprobación del alcance de los documentos de trabajo y las entregas de proyectos entre diferentes departamentos comerciales.



En algunos casos, las franquicias o los clientes enviaban un correo electrónico a la persona de contacto principal en la empresa. Si estos empleados no se encontraban en la oficina o no estaban disponibles, la respuesta a la consulta podía retrasarse. Ahora, la solución de DocuWare registra el correo electrónico y asigna automáticamente la tarea a otro empleado para garantizar una solución rápida.

Salome Barker, directora financiera, Nashua



BENEFICIOS

Con la adopción de DocuWare, los archivos en papel se han reemplazado por un archivo digital centralizado, que ofrece un mayor control y una mayor visibilidad de los documentos y reduce el riesgo de pérdida. Ahora, localizar información es mucho más fácil, lo que acelera la preparación de auditorías e informes, y Nashua ya no tiene que pagar por un espacio de almacenamiento adicional para montañas de ficheros en papel.

La solución de DocuWare también contribuye a que Nashua pueda brindar un servicio más rápido y con mayor capacidad de respuesta a sus franquicias. Las solicitudes individuales de las franquicias para la comprobación y verificación de elementos, como los gastos de publicidad, a menudo requerirían varias intervenciones manuales para enviar los documentos a las correspondientes partes interesadas.

Ahora, el flujo de trabajo automatizado elimina la complejidad y garantiza que la información llegue a las personas adecuadas a su debido tiempo.

Además, el repositorio central de datos digitales permite a Nashua adoptar decisiones estratégicas más inteligentes. Por ejemplo, cuando la pandemia de la COVID-19 impidió que se pudieran realizar reuniones presenciales con los clientes, surgió la necesidad imperiosa de revisar las previsiones anteriores relativas a los costes de transporte y alojamiento de los equipos de ventas. Mediante el uso de DocuWare, Nashua pudo extraer y analizar las peticiones de gastos relevantes para volver a calcular los presupuestos adaptados a la nueva situación con movilidad restringida.

Salome Barker concluye: "DocuWare nos permite actuar con una mayor eficiencia y nos ayuda a mantener nuestra posición líder en el mercado, que hemos logrado con tanto esfuerzo. A medida que nuestro equipo de ventas y nuestras franquicias se familiaricen más con la solución, su experiencia les conducirá a entablar conversaciones interesantes sobre DocuWare con clientes potenciales para ayudarlos con la eficiencia de sus procesos comerciales".

ACERCA DE RICOH

Ricoh trabaja para potenciar la digitalización de los puestos de trabajo y la colaboración empresarial mediante el uso de tecnologías y servicios innovadores que permiten a las personas trabajar de manera más eficaz. Ricoh lleva más de 80 años impulsando la innovación y es el proveedor líder de soluciones de gestión documental, servicios de IT, servicios de comunicación, impresión comercial e industrial, cámaras digitales y sistemas industriales.

Con sede en Tokio, el Grupo Ricoh opera en aproximadamente 200 países y regiones. En el año fiscal finalizado en marzo de 2020, las ventas mundiales del Grupo Ricoh ascendieron a 19 060 millones de USD.

Si deseas más información, visita www.ricoh.es