



CASO DE ÉXITO:

La gestión de documentos de Royal FloraHolland resulta todo un éxito gracias a los flujos de trabajo digitales



Royal FloraHolland opta por una gestión de documentos con DocuWare basada en la nube para reducir costes, mejorar el servicio de atención al cliente y garantizar el cumplimiento normativo.

PERFIL DE LA EMPRESA

Fundada en el año 1911, Royal FloraHolland es la empresa holandesa de subastas de flores y plantas más importante del mundo. La empresa gestiona más de 11.000 millones de flores y plantas al año, cuenta con 2.700 empleados y genera más de 4.600 millones de euros en ventas.

Royal FloraHolland es una cooperativa formada por 3.700 cultivadores y, con casi 2.500 compradores registrados, entre sus mercados de exportación más importantes de Royal FloraHolland figuran países como Bélgica, Francia, Alemania, Polonia y el Reino Unido. De entre las más de 23.000 especies de flores y plantas vendidas en las

subastas de Royal FloraHolland, las rosas, los tulipanes y los crisantemos son las más conocidas.

Como empresa de subastas y mayorista internacional de plantas y flores cortadas, Royal FloraHolland gestiona millones de documentos contractuales, acuerdos de venta, albaranes, etc., muchos de los cuales deben conservarse durante años. Dado que los sistemas de IT más antiguos llegaban al final de su vida útil con una fecha fija de vencimiento, ¿cómo podía Royal FloraHolland desarrollar y poner en práctica de forma rápida una nueva estrategia para resolver sus problemas de gestión de documentos y de cumplimiento normativo?

«Era fundamental replantearnos nuestro enfoque para asegurarnos que podíamos gestionar millones de documentos destinados a los cultivadores y cumplir nuestros objetivos en materia de cumplimiento normativo.»

Tom van der Zee, director de tecnología empresarial de Royal FloraHolland



OBJETIVOS

Royal FloraHolland forma parte de una gran tradición en la subasta de flores y plantas; desde las 6:00 am, la empresa vende alrededor de 30 millones de plantas y flores cada día utilizando el mundialmente conocido sistema de subasta holandés.

En este colorido escenario, Royal FloraHolland almacena y gestiona millones de documentos de transacciones, a menudo con unos requisitos de almacenamiento legal de siete años, e incluso de más tiempo en determinados casos. En muchos sentidos, los documentos almacenados, entre los que se incluyen contratos, albaranes y acuerdos de venta, constituyen los registros comerciales del cultivador. Por lo tanto, los archivos se utilizan constantemente, ya que la empresa responde a llamadas y correos electrónicos para contestar a las consultas de los productores y socios, como los compradores y los operadores logísticos.

En total, el archivo de Royal FloraHolland contiene 169 millones de documentos y crece a un ritmo de alrededor de 100.000 transacciones diarias. Su solución de archivado original estaba alojada en las instalaciones, junto con otros muchos sistemas empresariales.

Como parte de una iniciativa más amplia para mejorar la eficiencia de IT, Royal FloraHolland puso en marcha un programa

para retirar sus servidores de las instalaciones y pasar a utilizar servicios basados en la nube. En la transformación, los acuerdos de servicio y soporte vencían a finales de marzo de 2021.

Si alguno de los sistemas de las instalaciones se prolongaba más allá de la fecha límite, se renovarían el contrato de servicios completo. Se realizó una transición satisfactoria de los sistemas a operaciones en la nube, uno por uno. Naturalmente, la atención empezó a centrarse en las pocas soluciones que quedaban en las instalaciones, una de las cuales era el archivado de documentos.

Apremiado por el tiempo, Tom van der Zee entró a formar parte de Royal FloraHolland como director de tecnología empresarial, en la división de soporte a negocio. Tom explica: «Inicialmente, el equipo de Royal FloraHolland había planeado migrar a un software de desarrollo propio que se ejecutara en la nube de AWS. Pero pronto quedó patente que sería complicado que el proyecto de desarrollo ofreciese una buena funcionalidad del sistema y que era poco probable que se cumplieran los plazos.»

Y prosigue: «Si no cumplíamos el plazo de cualquier sistema, nos enfrentábamos a costes importantes, quizá de más de 500.000 €. Ante la proximidad de una fecha límite clara e inamovible, era fundamental replantearnos nuestro enfoque para asegurarnos que podíamos gestionar millones de documentos destinados a los cultivadores y cumplir nuestros objetivos en materia de cumplimiento normativo.»



SOLUCIONES

Una vez introducido el cambio de estrategia, Royal FloraHolland envió solicitudes de propuestas (RFP) a los principales proveedores con el objetivo de implementar una nueva solución de archivado de documentos basada en la nube y migrar todos los documentos en un plazo de cinco meses. Nancy Wichers, jefa de proyecto, explica: «Royal FloraHolland eligió DocuWare porque ofrece un archivado completo, una búsqueda exhaustiva y una funcionalidad de pleno cumplimiento en forma de software como servicio.»

Y prosigue: «Contratamos al equipo de Ricoh para realizar una implementación urgente en unos plazos muy ajustados y para que nos ayudara a planificar y gestionar la migración de documentos. Ricoh actuó con gran rapidez y se mantuvo centrado en el objetivo. Incluso mientras se firmaban los contratos, Ricoh eliminó las barreras administrativas y operativas, se puso manos a la obra y nos mostró el camino hacia el éxito.»

La mayor parte del tiempo se dedicó a localizar y migrar los documentos existentes del sistema anterior a DocuWare. Ricoh desarrolló nuevas herramientas para automatizar y acelerar la migración y resolvió los problemas técnicos heredados de las plataformas anteriores. Nancy Wichers recalca: «Vendimos el cambio a DocuWare únicamente como una migración técnica para hacer frente al estado del servidor, que había llegado al final de su vida útil, sin prometer capacidades nuevas y revolucionarias. En la práctica, los usuarios se dieron cuenta de inmediato de las ventajas para su negocio, puesto que DocuWare presenta una mayor madurez y capacidad en comparación con la solución anterior. DocuWare resulta fácil de utilizar, es fiable en todo momento y responde muy rápido a las consultas (en menos de un segundo, incluso con 169 millones de documentos).»



Ricoh optó por aunar esfuerzos y se encargó íntegramente de la implementación. Royal FloraHolland y Ricoh desarrollaron una verdadera asociación y el equipo de Ricoh no permitió que la administración o las excusas les desviasen de lograr su objetivo: adoptar un enfoque agradable y positivo.

Tom van der Zee, director de tecnología empresarial de Royal FloraHolland





DocuWare nos ayuda a responder de una forma muy rápida y precisa a los cultivadores, los propietarios de la empresa, además de garantizar que los registros empresariales se almacenen de manera adecuada y que cumplen completamente con los requisitos legales.

Nancy Wichers, jefa de proyecto de Royal FloraHolland



VENTAJAS

Royal FloraHolland completó la transición a mediados de marzo, dos semanas antes de lo previsto. Nancy Wichers afirma: «La implementación del proyecto y la estrategia de Ricoh y DocuWare resultaron todo un éxito».

A diferencia de muchas organizaciones que cuentan con sistemas de archivado que funcionan únicamente como tareas en segundo plano, Royal FloraHolland hace un uso constante y activo de las soluciones de DocuWare. Los clientes y los cultivadores esperan respuestas casi inmediatas a sus preguntas por correo electrónico y por teléfono y el equipo realiza búsquedas en el archivo constantemente.

Nancy Wichers explica: «Incluso después de la implementación, Ricoh fue capaz de mejorar más aún la capacidad de respuesta. Estamos encantados con el rendimiento de DocuWare, que nos ayuda a responder de una forma muy rápida y precisa a los cultivadores, los propietarios de las empresas, además de garantizar que los registros empresariales se almacenen de manera adecuada y que cumplan completamente con los requisitos legales.»

Una vez implementada la solución, Royal FloraHolland está estudiando el almacenamiento en disco local y SharePoint y cambiarlos por DocuWare. Los usuarios se han familiarizado rápidamente con la intuitiva interfaz de DocuWare y la consolidación de los diferentes sistemas se traduce en beneficios tanto en términos de cumplimiento como de costes.

Tom van der Zee apunta: «Repasando el proyecto, creo que desde el principio ya sabíamos que con Ricoh sería todo un éxito. La combinación de fiabilidad, responsabilidad y asociación nos aportó la confianza necesaria para prometer menos y ofrecer más. Ahora consideramos que se trata de mucho más que un proceso de migración técnica y los usuarios me hablan de otros usos de DocuWare, dado que la solución presenta una mayor madurez y capacidad.»

Para concluir, Tom van der Zee explica: «Royal FloraHolland es una empresa en constante evolución dispuesta a utilizar las nuevas tecnologías para marcar la diferencia. Adoptamos la mentalidad del "sí se puede" para crear un lugar atractivo para trabajar y ofrecer un mercado próspero a cultivadores y compradores. El proyecto con Ricoh y DocuWare reflejó fielmente ese espíritu.»

ACERCA DE RICOH

Ricoh es líder en la creación de puestos de trabajo digitales utilizando tecnologías y servicios innovadores que facilitan el trabajo inteligente a las personas. Con unos conocimientos y unas capacidades organizativas cultivados a lo largo de sus 85 años de historia, Ricoh es el proveedor líder de soluciones de gestión documental, servicios de TI, servicios de comunicación, impresión comercial e industrial, cámaras digitales y sistemas industriales.

Con sede en Tokio, Ricoh Group está presente en todo el mundo y sus productos y servicios llegan actualmente a clientes de aproximadamente 200 países y regiones. En el año fiscal finalizado en marzo de 2021, las ventas mundiales del Grupo Ricoh ascendieron a 1682 billones de yenes (15.100 millones de dólares aproximadamente).

Si deseas más información, visita www.ricoh.es.