



CASO DE ÉXITO:

# Ricoh Europa implementa DocuWare para agilizar los procesos de gestión documental



Ricoh Europa centraliza el archivo de más de 110 millones de documentos. Así mejora la productividad y los tiempos de recuperación, a la vez que genera un ahorro de costes muy valioso.

---

## RETO Y OBJETIVOS

Aunque Ricoh es conocida a nivel mundial por sus soluciones tecnológicas de vanguardia, su éxito se basa en otros factores aparte de la innovación y la investigación. La agilidad y la eficiencia internas son esenciales, lo que permite a los equipos de administración gestionar innumerables tareas que garantizan que las operaciones del negocio se desarrollen sin problemas.

Una función clave es gestionar los millones de documentos recibidos y generados por los países que desarrollan la actividad comercial dentro de Ricoh Europa. Los gestores procesan y archivan toda la documentación, desde órdenes de compra y facturas hasta contratos con clientes, albaranes de entrega y registros de empleo, y posteriormente recuperan los documentos almacenados para las partes interesadas.

La velocidad y precisión son fundamentales. El volumen de documentación que se gestiona mensualmente alcanza proporciones cada vez mayores. Teniendo esto en cuenta, ¿cómo puede garantizar Ricoh Europa un buen servicio al cliente interno, sus socios comerciales y a los clientes externos?

Los antiguos procesos de gestión documental de Ricoh Europa estaban al límite. Cada uno de los países con actividades comerciales de Ricoh utilizaba sus propios sistemas de archivo locales, lo que, a menudo, provocaba que los documentos se dispersaran en varios servidores de archivo. En otras ocasiones, se confiaba en el tradicional sistema de archivo en papel.



Inevitablemente, la recuperación de documentos puede ser un proceso difícil y lento. Además, el envío de documentos a otros departamentos de la empresa para su verificación y aprobación puede requerir intervenciones manuales. Para los equipos de IT, gestionar una gran cantidad de servidores de archivo significaba un incremento de la complejidad y de los costes de gestión.

La creación de centros de servicios compartidos para gestionar algunas funciones administrativas significó un impulso para el cambio. Sin embargo, Ricoh Europa tenía que garantizar que los equipos de Ricoh Business Services (RBS) pudieran trabajar en los mismos documentos que los países individuales, aunque estuvieran a cientos de kilómetros de distancia.

Los archivos locales existentes hubiesen restringido considerablemente el intercambio de información, por lo que resultaba prioritario adoptar un enfoque más eficiente y optimizado. Ricoh Europa diseñó archivos de documentos centralizados y estandarizados que proporcionarían acceso remoto a los usuarios. Sin embargo, lograr que esta transformación llegase a toda Europa presentaba un gran desafío. La empresa necesitaba una solución potente y escalable para digitalizar completamente la actividad administrativa, gestionar el crecimiento exponencial de los datos y permitir prácticas de trabajo más rápidas.

“

Uno de los aspectos más valiosos de DocuWare es la habilidad de recopilar metadatos, lo que mejora la capacidad de búsqueda y simplifica la localización de documentos. En lugar de tener que buscar en diferentes sistemas de archivo, podemos introducir el nombre del cliente o la fecha del contrato, por ejemplo, y la indexación nos ofrece los elementos relevantes.

*Carlos Morales, Director de Servicios de IT, Ricoh España*

”

"DocuWare nos ofrece mucho más que un simple almacenamiento de documentos. Proporciona las herramientas necesarias para transformar los flujos de trabajo, que actualmente se ven ralentizados y obstaculizados por tareas manuales. Con DocuWare, podemos enviar documentos a los usuarios responsables de su aprobación de manera mucho más rápida y acelerar, así, los procesos".

Dennis Juelke, Responsable de equipo,  
Equipo de gestión documental  
Ricoh España



## SOLUCIONES

Para lograr estos objetivos, Ricoh Europa decidió aprovechar el poder de DocuWare, la solución de gestión documental que Ricoh adquirió en 2019. La validación de dicha decisión se obtuvo a través de la experiencia de Ricoh Alemania, donde ya se estaba utilizando la plataforma DocuWare y donde ya se habían obtenidos resultados positivos. La empresa comenzó a implementar la solución, empezando por Ricoh Austria.

Para cada país en el que la empresa opera, Ricoh Europa creó archivos digitales para los documentos de clientes, de información financiera, facturas y albaranes. Ahora, tanto los equipos locales como los centros de servicios compartidos, pueden acceder a todos los archivos, lo que facilita la colaboración en toda la empresa. En la actualidad, 35 entidades financieras independientes dentro de Ricoh Europa utilizan DocuWare, que cuenta con más de 15.000 usuarios de negocio y admite 150 contenedores de archivo, además de estar implementando un nuevo contenedor de archivos para documentos de recursos humanos.

Ricoh Europa ha creado varios puntos de integración entre DocuWare y sus sistemas ERP y CRM para acelerar el proceso de archivo. La empresa también ha integrado DocuWare con las herramientas Ricoh Streamline NX para poder archivar directamente los documentos escaneados. La función de indexación inteligente de DocuWare captura automáticamente los metadatos de los documentos y los convierte a un formato estructurado para facilitar las búsquedas. Gracias a la integración de las URL, los usuarios pueden ver los documentos en su aplicación preferida.



Para poder garantizar que nuestro negocio siga avanzando, es esencial que seamos capaces de procesar la gran cantidad de documentación generada por nuestras actividades de forma rápida y eficiente. DocuWare ha transformado nuestra estrategia de gestión documental y nos ha permitido crear maneras de trabajar más inteligentes y rápidas.

*Dennis Juelke, Responsable de equipo,  
Equipo de gestión documental  
Ricoh España*



## BENEFICIOS

Gracias a la implementación de DocuWare, Ricoh Europa ha transformado con éxito su estrategia de gestión documental. La empresa utiliza esta solución para archivar más de 113 millones de documentos y gestionar mensualmente más de 850.000 documentos nuevos escaneados, generados a través de los sistemas o recibidos de forma telemática.

Ricoh Europa ha eliminado muchos procesos basados en papel y ha acelerado la recuperación de documentos, lo que permite a los gestores responder más rápidamente a las solicitudes internas y las consultas de los clientes. Al no perder tiempo buscando documentos, los empleados pueden trabajar de manera más productiva en tareas de valor añadido, mientras que el uso de archivos centralizados reduce significativamente las cargas de trabajo y los costes de gestión de IT.

La solución DocuWare también ayuda a Ricoh Europa a desempeñar flujos de trabajo documental más eficientes. Por ejemplo, la empresa ha creado un flujo de trabajo optimizado para procesar facturas pendientes de pago y órdenes de compra.

Con vistas al futuro, DocuWare ayudará a Ricoh Europa a alcanzar los objetivos de cumplimiento normativo. Al utilizar la función de metadatos de la solución, la empresa añadirá plazos de conservación a los documentos archivados de acuerdo con el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD).

Además de desarrollar nuevos archivos, Ricoh Europa planea construir más puntos de integración con sus sistemas ERP y de correo electrónico para mejorar los procesos de captura de documentos. La empresa también ve un gran potencial en el uso de los datos archivados como fuente de información para el análisis y la optimización de procesos comerciales.

## ACERCA DE RICOH

Ricoh es líder en servicios digitales, utilizando tecnologías innovadoras que facilitan el trabajo inteligente a las personas. 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 oficinas centrales en Tokio, el grupo opera en más de 200 países. En el año fiscal finalizado en marzo de 2020, las ventas mundiales del Grupo Ricoh sumaron 2.008 billones de yenes (17.379 millones de euros).

Si deseas más información, visita [www.ricoh.es](http://www.ricoh.es)