Desconocimiento, retornos de la inversión por encima de un año y renuencia al cambio frenan esta tecnología

Los retos de la gestión documental en España

Juan Cabrera

La gestión documental es un tema complejo. Implica todo el ciclo de vida del documento en la empresa u organización, y todo el diseño del flujo que los mismos siguen: desde que se crean y se mandan a la impresora o se digitalizan gracias a un escáner de entrada, hasta que acaban en poder de un especialista en custodia de documentos, por si alguien lo reclama al cabo de los años, o finalmente se destruye. En el apartado tecnológico, digitalizar y mantener disponible un documento (una carta, una factura, un albarán, una nómina, un balance financiero…) involucra todo tipo de dispositivos y programas: impresoras, escáneres, multifuncionales, sistemas OCR, plataformas de ERP, gestores documentales propiamente dichos, herramientas cloud… La integración, por tanto, es clave en este mundo. "Los clientes quieren soluciones *end-to-end* que puedan cubrir todo el ciclo de vida del documento de una forma homogénea e integrada, y que incluyan hardware, software y servicios", explican desde Ricoh España. Por lo tanto, moverse en el terreno de la gestión documental es estar dispuesto a abordar un trabajo profundo de integración. Kodak ha asumido el reto. **Roberto Cano, jefe de ventas de la compañía en España**, asegura que la firma ha montado un ecosistema de hardware y software que luego es aprovechado por ISV e integradores locales. "Lo importante para los clientes no es solamente archivar el documento original en formato digital, sino también utilizar los datos que contiene ese documento, por ejemplo una factura, para incorporar y gestionarla directamente dentro de nuestras aplicaciones ERP", asegura **María Luisa Piris, responsable de servicios de marketing**

Reportaje Especial Gestión.indd 2 20/12/12 10:31

de Despachos Profesionales de Sage. Por su parte, **Juan José Luque, product manager de Konica Minolta**, señala que los clientes demandan, por encima de todo, soluciones para la captura de información en facturas de compra, así como soluciones de extracción de datos vía OCR y la integración en sistemas ERP para evitar la captura del dato a mano. Luque habla en concreto de las firmas de logística, que demandan sistemas para el tratamiento automático de los albaranes de entrega de la mercancía. En cualquier caso, **Marco Aurelio Losas, responsable de marketing de canal de Canon**, es muy optimista y avisa de que son muy buenos tiempos para la gestión documental, un negocio que es ahora cuando está viviendo "su momento más álgido".

Integradores e ISV

Todos los agentes consultados por CHANNEL PARTNER comercializan sus productos de gestión documental a través del canal de distribución. Casi siempre los proveedores recurren a integradores de sistemas, por la complejidad que suelen tener estos despliegues, o ISV que completan de esta manera su solución vertical. El panorama, en cualquier caso, es bastante variopinto. Jesús Cabañas, de Fujitsu, dice que se encuentra con partners entusiastas que están a la última, incluso para conectar el hardware con herramientas cloud como Evernote o Google Docs, pero también con otros que siguen vendiendo el hierro al peso.

El desconocimiento de los clientes

Pero no todo son luces, y algunos de los agentes consultados por CHANNEL PARTNER se quejan del desconocimiento que existe en las empresas españolas de las posibilidades de la gestión documental. **Jesús Cabañas, director de marketing de la división de Imaging en Fujitsu**, cree que en las grandes empresas, muy pendientes del ahorro de costes, el mensaje ha calado, pero no así en la pyme, que permanece al margen. "A estas alturas, hay mucha gente que no conoce los beneficios de un buen sistema de gestión documental". Además, Cabañas explica que si al desconocimiento se une el desembolso económico inicial que hay que hacer para poner en pie una mínima gestión, las cosas se complican aún más. Roberto Cano, de Kodak, también cree que hay mucho por hacer: "Todavía se piensa que tener una buena gestión documental es tener los AZ del archivo en condiciones óptimas de consulta y orden alfabético". En Kodak creen que el estudio de la tipología de documentos o la inclusión de elementos como los códigos de barras actuales, que permiten, además de digitalizar, extraer información fácilmente, es todavía algo lejano, "y no solo en pymes y medianas empresas". Jesús Cabañas sentencia que la clave de esta industria la tendrá el fabricante y el canal que se gane a la pyme. "Sage o A3 Software llegan a las pequeñas empresas, pero incluso para ellos es difícil convencer a los clientes", explica.

Firmas como Kodak o Fujitsu permiten digitalizar en cualquier momento y lugar.

Konica Minolta dice que los retornos de la inversión casi nunca llega antes de un año

Beneficios para los clientes

REDUCCIÓN DE LOS TIEMPOS DE CONSULTA Y ACCESO FRENTE AL PAPEL. Se estima que en organizaciones basadas en papel, se pueden llegar a perder más de 500 horas por empleado y año en busca de documentos. Canon dice que un 20% de los documentos no están disponibles cuando se necesitan. Hablando de documentos en formato electrónico, al encontrarse perfectamente categorizados mediante índices o descriptores que los identifican, el acceso es instantáneo y las búsquedas se optimizan. Otro dato: el tiempo promedio de aprobación de facturas en empresas sin un sistema de automatización de facturas es de 11,6 días, mientras que con un sistema de automatización de facturas se reduce en un 43%.

DISMINUCIÓN DE LOS COSTES DE ARCHIVADO. En el caso de documentos electrónicos, solo hace falta indexarlos adecuadamente para que sean archivados por el usuario atendiendo a los criterios de la compañía. Pero archivar es solo el 50% del trabajo; lo realmente importante es localizar un documento rápidamente cuando lo necesitamos. Una correcta indexación garantiza una rápida recuperación del documento. Además, al contrario que con el papel, no se precisa manipulación física, tampoco hay deterioro físico y, por último, se requiere un espacio mínimo en la oficina para su almacenamiento (cuando no ninguno porque se cuelgan los datos en la nube). Según Canon, en promedio, más del 15% de la superficie de las oficinas está reservada a armarios de archivo de papel. Con la gestión documental, esto se reduce un 35%.

ACCESO CONCURRENTE A UN DOCUMENTO. Disponer de los documentos dentro de un sistema documental permite que varios empleados puedan acceder simultáneamente a un mismo documento (cosa por otro lado imposible hablando de documentos físicos).

POSIBILIDAD DE INTEGRACIÓN CON OTROS SISTEMAS. Disponer de la información en formato electrónico permite su interacción con otros sistemas de gestión (ERP, CRM...) o incluso con sistemas o repositorios documentales ya existentes (un claro ejemplo es SharePoint).

CUMPLIMIENTO NORMATIVO Y TRAZABILIDAD. Según un estudio de Canon, en el 79% de las empresas circulan documentos en papel con información sensible de los empleados. Los sistemas de gestión documental garantizan que la empresa cumple con las leyes de protección y difusión de la información, como la LOPD. También eleva el nivel de seguimiento de los datos (trazabilidad), toda vez que permite saber cómo, quién y cuándo se dispone de los documentos.

Fuente: Konica Minolta y Canon

Reportaje Especial Gestión.indd 3 20/12/12 10:31

Discrepa Juan José Luque, de Konica Minolta, que considera que las empresas "conocen perfectamente" los beneficios de esta tecnología. En todo caso, dice que los clientes muchas veces consideran esta inversión "prescindible" porque están más centrados en mejorar otras estructuras internas. María Luisa Piris, de Sage, cree que la gestión documental trae ahorros de tiempo que redundan en una mayor productividad de la empresa y evita errores porque reduce la parte manual en la entrada de datos. Por su parte, Luque habla también de la disminución de los costes de archivado, del acceso concurrente (más de una persona al tiempo) a un mismo documento o de la posibilidad de integración con otros sistemas, como portales de colaboración o CRM (ver cuadro adjunto). Parcialmente de acuerdo con Luque están en Ricoh. "La mayoría de las organizaciones conocen los beneficios de tener una buena gestión documental, pero algunas desconocen las herramientas y las soluciones que les pueden ayudar. En muchas pequeñas compañías se opta muchas veces por una gestión manual que no plantea opciones de mejora", afirman fuentes de la filial. "¿Quién no ha tenido alguna vez que consultar un contrato, factura, nómina, albarán o tique, o incluso algún documento legal para continuar con un proceso empresarial, como por ejemplo la autorización de pago de gastos de representación? Ahora no es suficiente con saber que disponemos del documento en papel, sino que queremos también tener acceso a él y desde cualquier lugar, además de facilitarlo a terceros", reflexiona Roberto Cano, de Kodak.

Roland Ruiz, especialista en gestión documental de Kyocera, se deja de retóricas y también acude a un ejemplo bien cotidiano para dejar claros los beneficios del content management: "Si un comercial puede encontrar en dos clics una propuesta exactamente igual que la necesita para el cliente que tiene al teléfono, en lugar de gastar una o dos horas generando esa oferta, podrá enviársela solo cambiando el nombre del cliente anterior. De esta forma podrá dedicar esas dos horas a llamar a nuevos clientes". Más gráfico, imposible.

La nube puede ser la espoleta

Sobre todo en la pequeña empresa, sencillas soluciones de gestión en la nube, como Evernote, Google Docs o Dropbox, pueden tirar de la gestión documental. En muchos casos, los empleados usan estas herramientas en casa y no verían como algo extraño su implantación en la oficina. Juan José Luque, de Konica Minolta, está convencido de ello y, además, avanza que su compañía ha montado un sistema de pago por uso que sustituye al tradicional de licencias. "Ya no es suficiente con tener el documento, sino que también queremos acceso rápido al mismo, por lo que estas herramientas de la nube nos ayudarán y serán estratégicas", dice Roberto Cano, de Kodak.

En Ricoh matizan el impacto del aluvión cloud. Aunque reconocen que estas herramientas se han extendido mucho, tienen un uso muy centrado en el almacenamiento personal de documentos y en la colaboración más básica. "Pueden ser una solución suficiente y económica para pequeñas empresas o departamentos, pero no para las grandes empresas, en las que se requiere una personalización", añaden. Canon, por su parte, cuenta con una nueva gama de multifuncionales, los imageRunner Advance, que imprimen y digitalizan con ayuda de la nube. Sin embargo, Marco Aurelio Losas, responsable de marketing de canal de la compañía, es consciente de que los sistemas de almacenamiento online que se han popularizado en Internet no ofrecen funcionalidades completas de gestión, como el control de los flujos de trabajo, las políticas detalladas de seguridad o el control del acceso. En cualquier caso, Fujitsu es una de las compañías que más están haciendo por integrar de forma sencilla sus escáneres con estas herramientas. La división de Imaging del gigante japonés está volcada desde hace años en la venta de escáneres que automatizan y facilitan precisamente la gestión de los documentos en el seno de las empresas. La última noveda d en su catálogo es el Scan Snap S1300i, un aparato de reducidas dimensiones que permite escanear a una velocidad de 12 páginas por minuto. Se trata de un dispositivo que, según Cabañas, suple las deficiencias y complejidades de los multifuncionales con escáner incorporado. "Con la digitalización pasa que si no es fácil, muy fácil, el cliente no lo va a hacer. El escáner para frikis que requiere dar muchos pasos para sacar el trabajo no funciona". Además, gracias al conector universal ScanSnap Folder, los usuarios pueden escanear y enviar directamente a la nube, sin necesidad de interfaz de captura. Por ello, el Scan Snap S1300i está preparado para subir documentos procedentes de capturas directamente a Dropbox, Evernote o Google Docs. También puede enviar por Wi-Fi el documento escaneado a móviles con Android, que son la mayoría de los smartphones en el mercado, o a los iPhone, consiguiendo una visualización cómoda del mismo en formato PDF.

Todavía se piensa que lo correcto es tener los AZ del archivo en condiciones, dicen en Kodak

Reportaje Especial Gestión.indd 4 20/12/12 10:31

La inercia nos mata

Además del desconocimiento, la inercia y la aversión del empleado al cambio juegan contra los proveedores y el canal de distribución de sistemas de gestión documental. "Cualquier cambio que nos afecte en el entorno laboral nos crea temor. Aunque el mayor obstáculo al que nos enfrentamos es el de convencer a las empresas de que estas tecnologías les harán ser más ágiles y eficientes en la consulta y toma de decisiones, puesto que la información de su negocio estará disponible con mayor precisión y en menor tiempo", opina Roberto Cano, de Kodak. Ricoh reconoce que la gestión documental es una "reingeniería de procesos y un cambio en la forma de trabajar". Por eso, la compañía pone especial cuidado en la gestación de los proyectos y recomienda a sus partners una fase previa de consultoría, para identificar problemas y hacer tangibles y reconocibles los beneficios al cliente. **Roland Ruiz, de Kyocera**, le quita hierro al asunto, y señala que la implantación de sistemas de gestión documental no cambian la forma de trabajar, pues "solo pasamos del papel al documento digital, de igual manera que hace años pasamos de la carta en papel al correo electrónico". Jesús Cabañas recuerda que hasta hace poco los usuarios tenían una actitud en contra porque pensaban que esta tecnología simplemente les iba a quitar el puesto de trabajo, aunque ahora, con un paro galopante y con unos equipos reducidos en las empresas que tienen que hacer más con menos, esta amenaza se ha diluido.

Largos retornos de la inversión

Asimismo, en un momento de sequía crediticia como el que vive España, una carestía que afecta sobre todo a la pyme, los clientes son remisos a invertir en tecnología y piden retornos al instante. "La falta de financiación es un obstáculo, incluso disponiendo de un buen retorno en la mayoría de los casos. Pero existen mecanismos para cambiar el modelo de costes de los clientes, como la externalización a un modelo SaaS (software como servicio) de pago por uso", aseguran desde Ricoh. En esta línea se mueve Canon, que también es consciente de los problemas económicos de sus clientes, al ofrecer en España Therefore Online, un sistema en modo SaaS que ahorra a los usuarios fuertes inversiones iniciales en licencias o infraestructura, y les permite, por una cuota mensual, "disfrutar desde el primer día [de la solución] con solo una conexión a Internet". Jesús Cabañas, de Fujitsu, vuelve al peliagudo tema del ROI. "Cuesta mucho ver los beneficios a largo plazo porque, por lo pronto, hay que invertir en máquinas y en soluciones añadidas", se queja. Desde Kodak recuerdan que hoy las empresas demandan un ROI mucho más corto que en épocas anteriores. Abordar un proyecto de gestión documental es "arduo

Kyocera en Babé y Cía

A través Sisdigal, su distribuidor en Galicia, la filial española de Kyocera ha ejecutado un proyecto en la empresa Babé y Cía, firma dedicada a la distribución de combustibles. El proyecto implica que los datos contenidos en albaranes de diferentes proveedores se cotejan con los datos del pedido original y se archivan en expedientes digitales. Así, el cliente se ha ahorrado el trabajo de dos personas que estaban anteriormente comparando manualmente esa información.

Fujitsu está convencido de que la clave la tendrá el que se gane a la pyme

Konica Minolta en H10 Hoteles

La cadena de hoteles H10 Hotels fue fundada a principios de los 80, cuando empezó a operar en los principales destinos vacacionales de España. La empresa cuenta hoy con más de 40 hoteles en 16 destinos que le permiten ofrecer cada noche más de 11.000 habitaciones a sus clientes. En esta compañía, Konica Minolta abordó un proyecto de digitalización y archivo de facturas de proveedor (facturas de compra) y toda su documentación asociada (como albaranes de entrega). "Atendiendo a la orden ministerial de firma electrónica, archivamos los documentos firmados digitalmente y realizamos una integración con su ERP de diseño propio residente en Oracle", explica Juan José Luque, de Konica Minolta. Como resultado, los beneficios obtenidos por el cliente no se han limitado a los típicos de la digitalización. Según Luque, H10 Hoteles ha reducido considerablemente el espacio de almacenamiento –"ya no archivan papel"- y ha mejorado el flujo documental entre los diferentes hoteles y la central de gestión, ofreciendo descuentos de pronto-pago adicionales y un mejor servicio a sus clientes.

Hotel H10 Tindaya, en Fuerteventura.

Reportaje Especial Gestión.indd 5 20/12/12 10:31

Las empresas basadas en papel pueden perder más de 500 horas por empleado y año

Canon en un ayuntamiento catalán

Canon ha llevado a cabo un proyecto de mejora de la gestión documental en una empresa de servicios perteneciente a un ayuntamiento catalán que se dedica, entre otras cosas, a dar formación a desempleados. El principal reto de este cliente era optimizar sus procesos, aumentar la productividad y el nivel de seguridad, así como reducir los costes derivados del uso y almacenamiento de papel. Para ello, la implantación de Therefore, el sistema global de gestión de Canon, en varios departamentos fue la mejor solución. De esta manera, el cliente pudo mejorar la digitalización y gestión de currículos, así como de la documentación de los distintos cursos de formación. En la actualidad, lo utilizan más de 50 usuarios en esta empresa. Canon fue de la mano de un partner en este proyecto.

Canon dice que un 20% de los documentos no están disponibles cuando se necesitan

y se prolonga en el tiempo, sobre todo cuando implica cambios en los *work-flows* internos", dice Juan José Luque, de Konica Minolta, que calcula que el retorno en este ámbito no suele llegar antes de un año y en algunos casos hay que esperar a los dos. Esto hace, en su opinión, que las compañías antepongan en ocasiones proyectos "más urgentes". Roland Ruiz, de Kyocera, asegura que con la tecnología de su compañía los clientes consiguen retornos en menos de 12 meses. "En cualquier caso, es necesario que las empresas amplíen el horizonte porque el retorno explota y se nota en la cuenta de resultados sobre todo a medio plazo", añade.

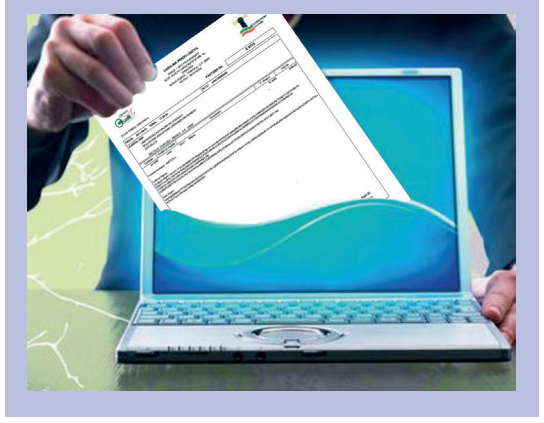
La importancia de los cambios legislativos

Por último, algunos cambios legislativos han favorecido la implantación de los sistemas de gestión documental en el tejido productivo español. La obligación de que los proveedores de la administración y la propia administración recurran a la facturación electrónica ha movido el mercado (ver cuadro adjunto). También ayudó en su momento, en 2008, la captura certificada de facturas, que establecía que si la empresa digitalizaba con ciertas soluciones estos documentos podía desprenderse de las copias en papel. El problema aquí consistía en que la norma solo tenía validez a afectos de la Agencia Tributaria, y no para responder ante reclamos de información de terceros. "Sin duda la factura electrónica ha generado muchas oportunidades, no solo para almacenar los documentos en formato electrónico, básicamente PDF firmados digitalmente, sino que ha arrastrado tecnologías de reconocimiento de caracteres y todo un amplio abanico de soluciones de integración con sistemas ERP, DMS o CRM. Es muy típico integrar soluciones de gestión documental con repositorios documentales existentes (como SharePoint), o atacar bases de externas en ERP como SAP o Navision", explica Luque.

www.canon.es
www.fujitsu.es
www.kyocera.es
www.kodak.es
www.konicaminolta.es
www.ricoh.es
www.sage.es

El estado de la factura electrónica en España

En 2003 se aprobó en España una ley que daba validez legal a la factura electrónica, equiparándola a la de papel. Era la transposición de una directiva europea aprobada anteriormente. En octubre de 2007, la nueva Ley de Contratos del Sector Público estableció los plazos para que la administración y sus proveedores operaran con este tipo de factura. Sin embargo, el avance desigual de la e-factura en los distintos ámbitos administrativos y los problemas para dar con una plataforma homogénea de recepción de estos documentos hicieron que, a finales de 2011, en un texto refundido de la Ley de Contratos, los plazos legales desaparecieran. Ahora es cada administración la que marca la pauta. En cualquier caso, la factura electrónica sigue adelante en este país. Según Seres, una firma del grupo francés La Poste y por cuya plataforma pasan más de un tercio de las e-facturas del país, solo en el primer semestre de 2012 las empresas españolas procesaron casi cinco veces más facturas electrónicas que en todo el 2009. Atendiendo al uso de su plataforma, Seres detectó 56 millones de facturas electrónicas entre enero y julio pasado, frente a los 12 millones tramitados en 2009. El informe de esta compañía confirma un crecimiento sostenido del uso de la factura electrónica en España, que ha estado impulsado por las grandes empresas, especialmente en los sectores de gran distribución y la automoción. Según Alberto Redondo, director de marketing de Seres, "los principales receptores de facturas electrónicas son la administración pública y las grandes empresas, que piden a sus proveedores el uso de la factura electrónica, y los emisores las empresas que operan con aquellos, fundamentalmente las pymes". Una pyme emite electrónicamente básicamente porque colabora con un tercero (casi siempre de gran tamaño) que se lo exige. El director de marketing de Seres indica que el paso decisivo se producirá cuando las empresas que hoy emiten factura electrónica (las pequeñas) también la reciban y viceversa.



Reportaje Especial Gestión.indd 6 20/12/12 10:31