

La Gestoría Arenys ha optado desde su fundación por la calidad. Gracias al uso de un gestor documental se ahorra todos los meses unas cinco jornadas de trabajo, y brinda un mejor servicio al cliente.



Manel Calvo, Gerente

Gestoría Arenys, Arenys de Mar, ha podido mejorar el servicio al cliente:

„Con DocuWare hemos encontrado una herramienta válida para mejorar nuestros procesos internos y ser más eficientes. El hecho de que hoy nuestros clientes reciban un documento tramitado el mismo día, o incluso se puedan descargar un documento importante desde nuestra web, se ha hecho realidad gracias al uso del gestor documental.“



País:	España
Sector industrial:	Servicios
Plataforma:	On-Premises
Aplicación:	Servicio al cliente, Recursos humanos, Laboral y Contabilidad, Administración (general)

La Gestoría Arenys cuenta con 24 empleados y cubre todas las áreas de una gestoría. A los clientes, principalmente de las comarcas del Maresme y Barcelonés, se les prestan servicios en temas fiscales, laborales, contables y jurídicos, así como en la administración de fincas y la gestión de seguros.

Como es el caso de muchas gestorías, también en esta empresa se tramitan muchísimos documentos todos los días. Prácticamente cualquier gestión tiene su origen en un recibo. Sin embargo, el típico documento ha ido cambiando de forma en los últimos años: Antes, casi todo llegaba en papel. Hoy, en cambio, gran parte ya se ha sustituido por formatos digitales. Esto, sin embargo, sólo ha complicado más la situación documental: aparte del archivo físico, la gestoría de repente se vio obligada a mantener ficheros digitales en carpetas del servidor, lo cual significaba más trabajo, puesto que cada cliente ya tenía por lo menos dos carpetas: una en físico y la otra en digital. Como consecuencia se gastaban horas y horas archivando documentos. En los picos de trabajo, por ejemplo, durante la campaña de renta, la empresa tenía que gestionar más de 2.000 documentos en pocos días. Aparte de esto, no se sabía dónde se ubicaban ciertos documentos. Búsquedas muy largas y poco eficientes era el pan de cada día.

„El ahorro en tinta y papel es lo de menos, lo que realmente cuenta es el ahorro de horas y horas que antes se dedicaban a archivar y buscar documentos.“

Solución en una semana

En 2013 un Partner Autorizado de DocuWare presentó la solución para todos los problemas: DocuWare le gustó desde el primer momento a la dirección de la Gestoría Arenys por su facilidad de uso, pero sobre todo por las extensas funcionalidades de archivo automático. La solución empezó a implementarse primero en las áreas de Fiscal y Laboral, para luego ampliarlo a los demás departamentos. Gracias a una planificación detallada, la implantación se realizó en tan sólo una semana. Aparte de una actualización pendiente del servidor de Windows, no se tenía que hacer ninguna inversión adicional para DocuWare. Al mismo tiempo se importaron todos los ficheros que hasta ahora se guardaban en carpetas en el servidor.

Hoy, unos 10 empleados están trabajando todos los días con DocuWare. El sistema les permite localizar los documentos por diferentes campos de índice, por ejemplo, Cliente, Número de Identificación Fiscal, Asunto o Tipo de Documento. Así cada empleado encuentra rápidamente lo que está buscando. Por comodidad, la mayoría de los usuarios usa dos pantallas: una para el programa de gestión A3 Software de Wolters Kluwer, la otra para ver los recibos que se gestionan en DocuWare. Para archivar documentos, la

„Gracias a DocuWare nos ahorramos cada mes por lo menos cinco jornadas de trabajo. A pesar de la inversión inicial tengo que decir que DocuWare nos ha resultado económico por hacernos ganar tanto tiempo todos los días.“

empresa hace uso de las amplias funciones de indexación automática. Prácticamente cualquier recibo se puede indexar y archivar en menos de 10 segundos, sin haber tecleado ni una sola palabra. Así se tramitan cientos de documentos al mes, y en los picos de trabajo incluso mucho más. El programa de gestión A3 Software también está integrado con DocuWare. Sin salir de la interfaz de A3, los usuarios pueden ver los recibos relacionados con un registro.

Trámites en un solo paso

La Gestoría Arenys nunca se hubiese imaginado lo fácil que es archivar documentos digitalmente. Antes, cada trámite requería un trabajo adicional de archivo por parte del empleado. Gracias a DocuWare, hoy se hace todo de inmediato y durante el mismo trámite. A esto hay que añadir la comodidad de buscar documentos. Si antes los empleados tenían que levantarse para buscar un documento en alguna carpeta, hacer una fotocopia, mandar la copia al cliente y al final volver a archivar el original, hoy se hace todo esto sin tener que moverse del sitio.

La empresa ya está haciendo planes para ampliar el uso del gestor documental. En el futuro permitirá a sus clientes acceder a través de la web a sus propios documentos, usando DocuWare para ello. De esta manera, los clientes podrán consultar durante las 24 horas del día sus documentos importantes, disfrutando así de un servicio cada vez mejor. Con esta idea se solucionan dos problemas a la vez: por un lado, ya no se tienen que enviar documentos por correo, y por otro lado ya se cumple con la normativa de protección de datos, gracias a los accesos encriptados a DocuWare por parte de los clientes.

„El tiempo que liberamos lo dedicamos a prestar un mejor servicio a nuestros clientes.“



Leer más: [docuware.com](https://www.docuware.com)