

## Gestoria Arenys, S.L.

### Case Study



## Mayor eficiencia - clientes más satisfechos

En Arenys de Mar ya conocen a Manel Calvo y su gestoría desde hace muchos años. La empresa, fundada en 1996, lleva el mismo nombre de este pueblo situado en la comarca del Maresme, y ha optado desde el principio por la calidad y el servicio para diferenciarse de la competencia. Con el uso de un gestor documental, Gestoria Arenys ha podido acelerar los procesos internos de la organización, ahorrando todos los meses unas cinco jornadas de trabajo entre todos los empleados. Este tiempo se dedica hoy a brindar un mejor servicio al cliente.

Gestoria 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.

## Requisitos y Condiciones Básicas

Como es el caso de cualquier gestoría, también en esta empresa se tramitan muchísimos documentos todos los días. "Prácticamente cualquier gestión que tenemos que realizar tiene su origen en un documento. Es el principal medio por el cual nos llega la información", afirma Manel.

Sin embargo, el típico documento ha ido cambiando de forma en los últimos años: Hace algunos años casi todo llegaba en formato papel. Hoy, en cambio, gran parte ya se ha sustituido por documentos digitales, por ejemplo PDF. Lamentablemente, esto sólo ha complicado más la situación documental de la empresa: aparte del archivo físico de documentos, la gestoría de repente se vio obligada a mantener ficheros digitales. Para ello, se optó por un sistema de carpetas en un servidor.

### Gestoria Arenys, S.L.

**Sector:** Servicios / Asesoría

**Ubicación:** Arenys de Mar

**Departamentos:** Servicio al cliente / Recursos humanos / Laboral y Contabilidad / Administración (general)

**Tipos de documentos:** Facturas, Contratos, Nóminas, Correspondencia, Escrituras

Para los empleados, sin embargo, esto significaba más trabajo, puesto que cada cliente ya tenía por lo menos dos carpetas, una en físico y la otra en digital, clasificadas según cada trimestre. "Entre todos los empleados gastábamos horas y horas archivando documentos después de haber realizado la gestión", recuerda Manel Calvo, "y la búsqueda de documentos también era difícil. Desde luego, la manera de organizar el archivo no fue nada rentable". Esto se manifestaba especialmente en los picos de trabajo: "Si te llegan más de 2.000 documentos en pocos días, como suele pasar durante la campaña de renta, es difícil dedicar mucho tiempo al archivado de documentos". Aparte de esto, los empleados muchas veces no sabían dónde se ubicaba un cierto documento, si en el archivo físico o en formato digital en alguna carpeta. Búsquedas muy largas y poco eficientes era el pan de cada día.

Es por esto que la empresa empezó a mirar opciones para hacer frente a la situación. Sin embargo, para Manel Calvo, la mayoría de los programas tenían un defecto importante: "La parte de las búsquedas casi siempre nos gustaba en las herramientas que nos enseñaron, pero a la hora de archivar documentos, ninguno nos podía ofrecer lo que buscábamos. ¿Y para qué me servía un software de gestión documental si no me solucionaba la parte más crítica que teníamos aquí, la de archivar documentos de forma automática?" En 2013 un Partner Autorizado de DocuWare presentó una solución que dejó encantado a Manel Calvo y a su equipo: "DocuWare nos gustó desde el primer momento por su facilidad de uso. Pero lo más importante fue que vimos por primera vez un software que incorporaba extensas funcionalidades para archivar documentos de forma automática. Esto realmente marcó una diferencia frente a los demás programas que habíamos visto", afirma el gerente de Gestoria Arenys. Después de unas semanas la empresa tomó la decisión de adquirir DocuWare. La solución empezó a implementarse primero en las áreas de Fiscal y Laboral, para luego ampliarlo a los demás departamentos.

## La Solución

"Me impresionaba la importancia que el Partner de DocuWare daba a la planificación previa a la instalación. A fin de cuentas, hacía falta definir bien con qué campos de índice y de qué manera trabajaríamos todos los días con el gestor documental. Nuestro Partner de DocuWare tenía mucha experiencia en este campo y llevó a cabo el proyecto de una manera muy profesional", cuenta Manel, acordándose del inicio del proyecto.

Gracias a una definición detallada del proyecto, la implantación se realizó en tan sólo una semana por el Partner de DocuWare. "Aprovechamos el proyecto para actualizar también el servidor de Windows, que había quedado obsoleto. Aparte de esto no tuvimos que hacer ninguna inversión adicional para usar DocuWare", recuerda Manel de Gestoria Arenys. Durante la semana de instalación también se importaron todos los ficheros que hasta ahora se guardaban en carpetas en el servidor. Desde entonces los empleados de la empresa encuentran los documentos directamente desde su estación de trabajo, ya no tienen que hacer búsquedas en diferentes archivos de la empresa como antes.

## La tarea

- Eliminación del archivo físico
- Importar documentos ya digitalizados
- Almacenamiento automático de documentos
- Integración en A3 Software

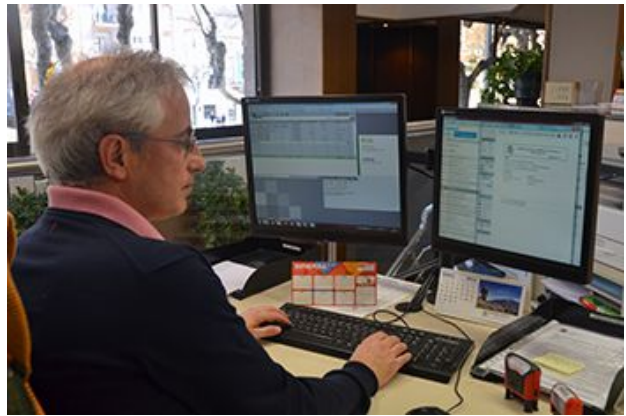


## Módulos usados

- Smart Connect



Hoy, unos 10 empleados de la gestoría están trabajando todos los días con DocuWare. El sistema les permite localizar los documentos por diferentes campos de índice, por ejemplo Cliente, NIF, Asunto, Periodo o Tipo de documento. Así cada empleado encuentra rápidamente lo que está buscando. Por comodidad, la mayoría de los usuarios en Gestoria Arenys usa dos pantallas: una para el programa de gestión, la gestoría usa A3 Software de Wolters Kluwer, la otra para ver los documentos que se gestionan en DocuWare. Para archivar documentos, la empresa hace uso de las amplias funciones que ofrece DocuWare para indexar documentos automáticamente. Así se tramitan cientos de documentos al mes, y en los picos de trabajo incluso mucho más.



Formularios que los empleados rellenan desde la propia web de Hacienda se imprimen directamente mediante DocuWare PRINTER hacia el sistema. La impresora virtual detecta el contenido de los documentos y los archiva completamente indexados en DocuWare. De esta manera ningún usuario tiene que preocuparse por archivar documentos, puesto que se almacenan automáticamente por DocuWare durante la misma impresión. Documentos que se reciben en formato papel se escanean con diferentes máquinas multifuncionales de Ricoh, del tipo MPC4503ASP, MPC3003SP y MP301SPF. A continuación se indexan y se archivan de forma automática con las distintas funcionalidades que ofrece DocuWare. "Archivar es tan fácil como hacer clic en el nombre de la empresa dentro del documento, la fecha y el asunto, y en menos de 10 segundos puedo archivar cualquier documento sin haber tecleado ni una sola palabra", explica Manel Calvo. Incluso el programa de gestión A3 Software está integrado con DocuWare. Sin salir de la interfaz de A3, los usuarios pueden ver documentos relacionados con un registro. Para ello no hace falta abrir el gestor documental: un clic en un botón virtual dentro de A3 es suficiente para ver el listado de la documentación correspondiente.

## Los Beneficios

"Nunca me hubiese imaginado lo fácil que es archivar documentos digitalmente", afirma Manel Calvo. "Antes, cada trámite requería un trabajo adicional por parte de nuestro empleado para archivar el documento tramitado. Gracias a DocuWare, hoy se hace todo de inmediato, o sea durante el mismo trámite del asunto". A esto habría que añadir la comodidad de buscar documentos, según el gerente de Gestoria Arenys: "Antes los empleados tenían que levantarse, buscar un documento en alguna carpeta, hacer una fotocopia, mandar la copia al cliente y al final volver a archivar el original. Hoy, en cambio, se hace todo sin necesidad de moverse del sitio. Es mucho más cómodo y rápido, pero también tiene su parte negativa", bromea Manel, "y es porque ya no hacemos ejercicio en la oficina."

### Los beneficios

- Ahorro de tiempo
- Búsquedas fáciles
- Procesos internos más rápidos
- Mejora del servicio prestado al cliente

Gestoria Arenys ya está haciendo planes para ampliar el uso del gestor documental hacia otras áreas: "A partir de junio de 2016 permitiremos a nuestros clientes acceder a través de nuestra web a sus propios documentos, usando DocuWare para ello. De esta manera, nuestros clientes podrán consultar durante las 24 horas del día sus documentos importantes, obviamente con un alto nivel de seguridad, disfrutando así de un servicio cada vez mejor", explica Manel.

La generación de nóminas es el proceso ejemplar de este nuevo servicio: "Antes teníamos que mandar las nóminas o bien en papel o bien en PDF a los clientes. Usando papel suponía mucha impresión y trabajo para mandarlo todo por correo. Usando PDF, teníamos que encriptar los ficheros para cumplir con la normativa vigente. En resumidas cuentas: ninguna de las dos opciones nos gustaba, ya que las dos consumían mucho tiempo", recuerda el gerente de Gestoria Arenys. En cambio, el nuevo proceso en DocuWare será mucho más fácil y sobre todo más seguro: las nóminas se seguirán imprimiendo desde A3 Software, pero durante la impresión se indexarán y se archivarán en un archivador especial de DocuWare.

Los clientes de la gestoría recibirán un acceso a la web con usuario y contraseña propios, pudiendo así acceder a sus documentos en línea y descargarse las nóminas en cualquier momento. Manel resume: "Con esto hemos solucionado dos problemas a la vez: ya no tenemos que enviar las nóminas a los clientes y tampoco las tenemos que encriptar, puesto que cada cliente dispone de su propio acceso, con lo cual ya cumplimos con la normativa de protección de datos."

## El resumen

El ahorro en tinta y papel es lo de menos según Manel, lo que realmente cuenta es el ahorro de horas y horas que antes se dedicaban a archivar y buscar documentos. "Cuando el Partner de DocuWare nos hizo el primer cálculo de aproximación para conocer la posible amortización del sistema, pensábamos: ¿y dónde está la trampa? Ahora, volviendo la vista atrás, puedo decir que no hubo ninguna, porque hoy nos ahorramos cada mes por lo menos cinco jornadas de una persona. Desde luego, decidir sobre la inversión inicial no era fácil, e incluso nos echó un poco atrás. Pero después hicimos el cálculo y nos arriesgamos. Hoy tengo que decir que DocuWare nos ha resultado económico por hacernos ganar tanto tiempo todos los días, y que ahora este tiempo lo podemos dedicar a prestar un mejor servicio a nuestros clientes."



"Desde la fundación nuestro objetivo ha sido optimizar el servicio que prestamos a nuestros clientes. 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."

*Manel Calvo, Gestoria Arenys, Gerente, Arenys de Mar*



Este documento también se puede encontrar aquí:

<http://pub.docuware.com/es/gestoria-arenys-sl>

For more information please visit our website at:

[www.docuware.com](http://www.docuware.com)