

## Haribo

### Case Study



## Ven al mundo sin papeles de HARIBO

En HARIBO, los complicados procesos de negocio con enormes archivadores ya son cosa del pasado. Esta empresa con sede en Bonn y casi cien años de historia agiliza la búsqueda de documentos con DocuWare. Gracias a la solución de gestión documental integrada, muchas de sus sucursales de todo el mundo ya han mejorado la eficacia de los procesos y el servicio al cliente.

Con un espectro de mercado muy diversificado, HARIBO es el fabricante de productos de gelatina de frutas y regaliz líder en todo el mundo. Fundada en Bonn en 1920, hoy por hoy cuenta con más de 6.000 empleados en todo el planeta. A las cinco plantas de producción de Alemania se suman once más en Europa y una delegación comercial en Estados Unidos. Tanto las filiales como los socios de cooperación y de distribución exportan los productos de HARIBO a más de cien países en todo el mundo.

Gracias a sus constantes innovaciones, esta empresa alemana lleva décadas sin dejar de estar de moda. Además de las golosinas propias de esta empresa familiar, el catálogo de productos se completa con la marca MAOAM, Bären Schmidt y HARIBO Chamallows. Sin embargo, lo más importante sigue siendo el clásico oso de gominola: los famosos ositos de oro celebraron su 85º cumpleaños en 2007. Varias generaciones han crecido con ellos. Cada día, de las plantas de producción de todo el mundo salen cerca de 100 millones de ositos de oro.

### HARIBO GmbH & Co. KG

**Sector:**  
Producción

**Sede:**  
Bonn

**Campo de utilización:**  
toda la empresa

**Tipos de documentos:**  
correspondencia, información sobre clientes, facturas, albaranes, recibos, documentación de los departamentos de Compras y de Logística, confirmaciones de pedidos, cálculo de salarios y nóminas

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

# Requisitos y condiciones básicas

Para mantener su posición líder en el mercado mundial, es necesario que en todas las áreas de la empresa se trabaje con eficacia. Por eso, para HARIBO contar con un sistema de gestión documental moderno es indispensable. La decisión de optar por DocuWare se tomó en 2006. Los motivos determinantes fueron, por encima de todo, la sencilla integración en el sistema AS/400 y la especialización de una empresa de soluciones informáticas. El Partner de DocuWare se enfrentaba a un reto concreto: deshacerse de un sistema de gestión documental antiguo basado en Access y conseguir migrar millones de documentos minimizando los posibles problemas.

El requisito de la nueva solución estaba claramente definido: tener un registro centralizado de los distintos documentos que la empresa genera a diario, como la correspondencia, la información sobre los clientes, las facturas, los albaranes, los recibos, la documentación de los departamentos de Compras y de Logística, las confirmaciones de pedidos, el cálculo de salarios y nóminas, y hacerlos accesibles a los empleados autorizados de cada departamento con un simple clic. Se trataba de planificar la ampliación y estandarización de procesos de trabajo que habían evolucionado con el tiempo. Los objetivos fijados eran: el uso del sistema en todo el mundo, la conexión de todas las áreas de la empresa con el archivador central de documentos, la entrada automatizada de datos COLD y un proceso de registro para minimizar la indexación de documentos. Además, debía garantizarse la disponibilidad directa de todos los documentos archivados a través de la aplicación ERP para aumentar la satisfacción tanto de los usuarios como de los clientes.

## La solución

Como sistema central, HARIBO utiliza un i5 (AS/400) con software ERP. DocuWare se instaló en Windows 2003 Server con Microsoft SQL Server 2005; las estaciones de trabajo Windows cuentan con acceso al ordenador de IBM a través del software de emulación Client Access. Los empleados de la empresa también pueden acceder al archivador central de documentos mediante el Web Client.

Todos los departamentos fueron migrados uno a uno al nuevo sistema de gestión documental, transfiriendo sus documentos del antiguo archivo al nuevo de DocuWare. Actualmente los departamentos de Logística, Desarrollo, Compras, Ventas, Garantía de calidad y toda la administración financiera están conectados al archivador electrónico de la empresa.

Otra de las áreas más importantes era el departamento de Recursos Humanos, debido a que allí se guardaban datos confidenciales del personal. Gracias al alto nivel de seguridad de su sistema de gestión documental, DocuWare también supo responder en este ámbito a las exigencias de los responsables informáticos. En la actualidad, el flujo de trabajo integrado en DocuWare se aplica principalmente al desarrollo de productos, en el que colaboran estrechamente los departamentos de Marketing, Compras, Producción, Garantía de calidad y los laboratorios de la empresa. Gracias a ello, ha sido factible una reducción significativa del tiempo en realizar los procesos de trabajo.

## La tarea

- Componente para la armonización de software en todo el mundo
- Archivador central de documentos
- Integración con la solución ERP
- Optimización de los procesos de negocio



## Módulos usados

- Active Import
- COLD/READ
- Autoindex
- Content Folder
- Recognition
- Web Client

Sólo en la central de Bonn, cada día se archivan electrónicamente varios miles de documentos, la mayoría de ellos de varias páginas. La gran cantidad de datos generada por la solución ERP (como las listas, la documentación de las entregas y las facturas salientes) se almacenan cada noche en el archivador central de documentos de manera automática mediante el sistema COLD de DocuWare. Todo esto es posible gracias a la compatibilidad de DocuWare con una amplísima gama de formatos de documentos.

La documentación en papel se registra digitalmente mediante tres escáneres Canon de alto rendimiento del tipo DR-3080CII. Asimismo, los recibos contabilizados se archivan automáticamente asignándoles un código de barras. Con este sistema, los empleados especializados pueden acceder y editar los datos importantes para su área siempre que lo necesiten y con un solo clic: las engorrosas búsquedas en los archivadores de papel y los desplazamientos entre departamentos son cosa del pasado.

## Los beneficios

El uso de DocuWare en toda la empresa tiene un efecto de sinergia que se hace perceptible en muy poco tiempo. Las ventajas para los empleados, cualquiera sea el área de la empresa en la que trabajen, son evidentes.

Wolfgang Breuer, la persona de contacto para DocuWare en HARIBO, lo resume así: «DocuWare nos ha proporcionado un incremento notable en el rendimiento y la calidad en la gestión de documentación. Los beneficios de contar con un almacenamiento central de documentos (sin importar el tipo) mediante indexación automática son enormes. Ya no tenemos que perder el tiempo buscando documentos: con un solo clic vemos en la pantalla la información que necesitamos. El anterior sistema de archivos era un lastre para nuestro rendimiento. Gracias al nuevo archivador central de documentos nuestros empleados disponen de mucho más tiempo para las tareas importantes. Un ejemplo de ello ha sido el servicio de atención al cliente, que ha mejorado notablemente».

DocuWare contribuye a que la famosa empresa de golosinas pueda seguir fiel a su compromiso de mejora continua de la calidad. Rainer Heisel, director del departamento de Informática y Organización de HARIBO, se muestra muy satisfecho con la facilidad de uso del sistema: «Nuestros empleados pueden empezar a trabajar rápidamente con la interfaz del programa sin tener que pasar por largos procesos de formación. DocuWare es un componente de nuestra estrategia de TI para armonizar las aplicaciones en nuestras sucursales de todo el mundo, reducir los costes mediante contratos globales, canalizar y facilitar el intercambio de conocimientos dentro de la empresa y con los proveedores de software». Rainer Heisel confía en que gracias a la estrecha integración con el software de gestión de mercancías, la inversión se haya amortizado en poco tiempo.

### Los beneficios

- Mayor productividad y competitividad
- Servicio de atención al cliente mejorado
- Flujo de información más transparente
- Un punto de enlace global



# Conclusión

A raíz de la buena experiencia en la sede de Bonn, las sucursales de Inglaterra, Francia, Austria, Dinamarca, Noruega, Suecia y Finlandia ya se han decidido a usar DocuWare. Otras filiales en Europa y EE.UU. empezarán en breve.

Como los ositos de oro, las oficinas sin montañas de papel hacen feliz a todo el mundo.

"DocuWare es un componente de nuestra estrategia de TI para armonizar las aplicaciones en nuestras sucursales de todo el mundo, reducir los costes, así como canalizar y facilitar el intercambio de conocimientos."

*Rainer Heisel, Director del departamento de Informática y Organización, HARIBO GmbH & Co. KG, Bonn*



Este documento también se puede encontrar aquí:

<http://pub.docuware.com/es/haribo>

For more information please visit our website at:

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