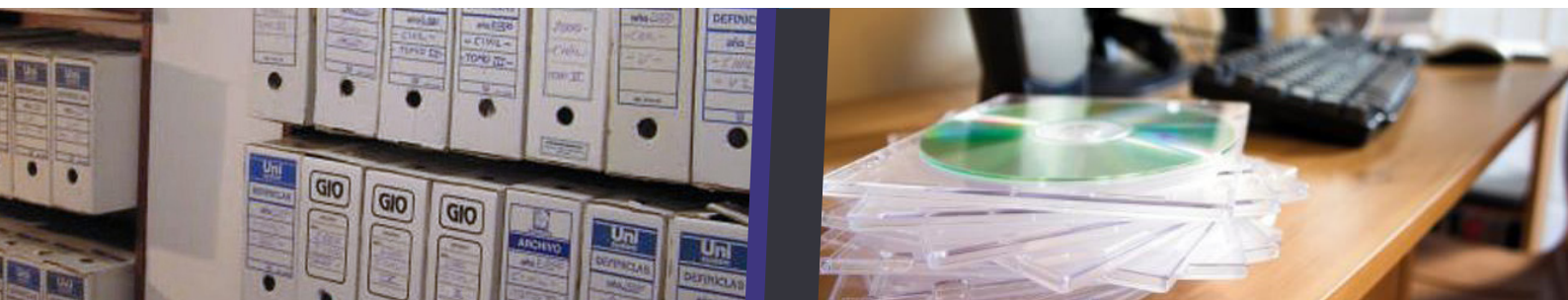


> Menos papel, más tiempo para sus clientes

Los flujos documentales automatizados han mejorado de manera considerable la eficiencia y el servicio de al atención al cliente del Bufete Ferrando, especializado en derecho civil y mercantil. Gracias a la gestión documental integrada, se pueden encontrar y consultar documentos con solo pulsar un botón. En lugar de tener que llevar kilos de actas y expedientes en su equipaje, en la actualidad los abogados viajan tan solo con CD y DVD.



Los cuatro socios del Bufete Ferrando acompañan a sus clientes en toda España, sean estos una pyme o una persona privada, para asesorarles en conflictos con la ley civil o mercantil, como, por ejemplo, en caso de despidos, divorcios o ante cuestiones de responsabilidad en caso de accidente. Antes de introducir DocuWare, los abogados tenían que llevar carpetas enteras con actas y documentación de cada cliente. Además, en el bufete había que gestionar, copiar, escanear, ordenar o reordenar todos los días, tanto los documentos entrantes como los ya existentes, lo cual era muy laborioso.

CLIENTE:
BUFETE FERRANDO

LOCALIZACIÓN:
Albacete

SECTOR:
Servicios

> REQUISITOS Y CONDICIONES BÁSICAS

“El tema de la búsqueda de documentos sueltos en el archivo de otra planta, por año y número de cliente, en expedientes que, con frecuencia, contienen cientos de páginas, requería mucho tiempo”, comenta el Abogado Jefe del bufete D. Ricardo Ferrando Gil. Por lo tanto, el objetivo primordial para introducir el sistema de gestión documental era simplificar el archivado y la búsqueda de documentos relacionados con casos, como, por ejemplo, contratos o peritajes. El deseo era acelerar la gestión de documentos, y, si fuera posible, automatizar por completo, ya que el envío de un duplicado de un comprobante fiscal o de la seguridad social a un cliente forma parte de la vida cotidiana de un bufete. Para ello, primero hay que buscar en el archivo, en la otra planta con tiempo y esmero el expediente que, en general, se compone de más de cien páginas, y después copiarlo. Pero no basta con eso, al final, el abogado tiene que encuadernar de nuevo el original en la carpeta y colocarla en el archivo donde estaba. En poco tiempo los 90 m2 de la superficie del archivo empezaron a rebosar y habría que alquilar más espacio, ya que la montaña de papeles seguía creciendo más y más. Pero eso significaba una inversión poco deseada. Por lo tanto, los abogados intentaron reducir de modo considerable los gastos relacionados con el archivo, tanto en relación con el personal como con el espacio

Docuware es un programa sólido y de fácil manejo que se puede adaptar, sin problemas, a los procesos de negocio, siempre cambiantes... Gracias a DocuWare, hoy en día, gestionamos nuestros documentos tan solo de forma digital y hemos podido deshacernos de nuestro archivo físico de expedientes

RUFINO GARCÍA QUIRÓS
DIRECTOR GENERAL

y los materiales. La solución debería acelerar de manera notable la laboriosa gestión de los expedientes gracias a un manejo fácil y una estructura lógica. Un requerimiento fundamental era integrar el nuevo sistema de modo fácil en la infraestructura informática compuesta por el servidor Windows y una copiadora multifunción de Toshiba, modelo e-STUDIO2330c. El primer paso del responsable del proyecto Ferrando Gil fue analizar la oferta de su proveedor de impresoras; después juntó material informativo sobre las distintas alternativas de sistemas de gestión documental que encontraba en Internet. Además, la solución tenía la ventaja de ajustarse de forma perfecta al marco de inversión previsto.

> SOLUCIÓN

Después de haber sido asesorado por el Partner Autorizado de DocuWare, el sistema de gestión documental se implementó en septiembre 2010 durante dos días laborables, y todos los empleados fueron formados. Hasta enero 2011, el bufete siguió archivando sus documentos tanto en formato papel como digital. “Desde principios de 2011, administramos las actas tan solo de forma electrónica y pudimos deshacernos del archivo de expedientes físicos”, comenta el responsable del proyecto Ferrando Gil.

En la actualidad, en la recepción del bufete se escanean todos los documentos entrantes con la copiadora multifunción que fue integrada a DocuWare. Las facturas de proveedores se añaden al correspondiente flujo de trabajo mediante una bandeja electrónica de DocuWare. Al hacerlo, el sistema de gestión documental lee automáticamente los datos de las facturas de gas, luz y agua de los proveedores habilitados. A través de sellos electrónicos se pueden controlar los flujos de trabajo. Los estados de un expediente pueden ser por ejemplo, conforme, no conforme, contabilizado y pagado. Los documentos relacionados con casos se archivan en DocuWare de modo automático en la bandeja digital del abogado a cargo. Después de su lectura, los almacena en un archivador central de documentos. Para encontrar con rapidez los documentos electrónicos, se configuraron palabras clave tales como Proyecto, Referencia, Cliente, Lugar, Asunto y Tribunal. DocuWare también se ha integrado con MS Office: al pulsar un botón en Office, los documentos y correos electrónicos se indexan y se archivan de manera automática en el archivador central. Si algunos documentos o expedientes se envían por correo ordinario, al imprimirlos, también se pueden archivar en DocuWare automáticamente.

> CONCLUSIONES

La implementación de DocuWare en toda la empresa fue un éxito rotundo y, gracias al archivador central, los abogados pueden centrarse otra vez en sus tareas principales: asesorar de forma personal a sus clientes. No se hacen más búsquedas de documentos, ya que están, siempre y de forma inmediata, disponibles para cada autorizado. A través de esta nueva eficiencia, el Bufete Ferrando, no solo ahorra dinero, espacio, nervios y tiempo, sino que también ha podido mejorar su servicio de atención al cliente considerablemente.

BENEFICIOS:

- Gestión automática de documentos
- Encontrar documentos en segundos
- Mejorar el servicio de atención al cliente
- Reducción de los gastos en personal y en recursos

LA TAREA:

- Automatizar la gestión de documentos
- Reducir los tiempos de búsqueda
- Reducir gastos de oficina

