

# solutioninfo



## DocuWare para ventas y distribución

### Incremento del volumen de negocios con clientes satisfechos

*La venta de productos atraviesa tiempos difíciles: Los clientes exigen rapidez de entrega y suministro de información, y los agentes de ventas compiten para captar clientes. Hoy en día todo gira en torno a la información. DocuWare ayuda a planificar más eficazmente las operaciones de ventas y distribución.*

Los ejecutivos de ventas tienen que gestionar una multitud de detalles. Los representantes de ventas tienen que remitir todo tipo de consultas a otros departamentos. El cliente hace búsquedas infructuosas en Internet. La eficacia de las ventas y la distribución dependen del acceso a información relevante y a documentación exhaustiva sobre las transacciones. El uso de archivos de cliente electrónicos asegura lo siguiente: las cuestiones planteadas por clientes o posibles clientes pueden aclararse en el momento, por teléfono; no hay necesidad de largas investigaciones y llamadas posteriores para resolver cuestiones previas; se racionalizan procesos, (preparación de presupuestos, gestión de quejas, etc.). Así el personal de ventas tiene más tiempo para las ventas activas, sin ingratas tareas administrativas. Se incrementa la eficacia de elaboración de presupuestos. Los clientes existentes reciben asistencia más esmerada. El balance final es positivo: clientes satisfechos y personal motivado. El acceso inmediato al documento requerido, en cualquier momento o

lugar, beneficia a las operaciones de ventas y distribución.

#### ■ Comunicación interna

Los agentes de ventas deben estar bien informados para transmitir seguridad e inspirar confianza. La disponibilidad de documentos y material de marketing es muy importante y debería ser la norma. No obstante, la falta de datos relevantes es frecuente.

#### ■ Información para clientes

El uso de Internet hace que los clientes den por sentado el acceso fácil y rápido a información reciente. La ubicación de documentos en un archivador central, accesible para los clientes a través de Internet, es una ventaja con respecto a la competencia.

#### Más rapidez con DocuWare

DocuWare garantiza más productividad. Permite operaciones simultáneas descentralizadas. La información más reciente se garantiza a nivel interno y externo, y las comprobaciones y emisiones son más fáciles y eficaces. La atención se centra en el cliente.

### Ventajas de DocuWare

- Reducción de tiempo de procesamiento
- Suministro de información más rápido
- Más oportunidades de venta
- Ventas y distribución más eficaces
- Fomento de la competitividad
- Mejora de la atención al cliente

### DocuWare – software para la gestión documental integrada

DocuWare automatiza los procesos empresariales mediante la gestión de cualquier tipo de documento, independientemente de su formato u origen, en un archivador central, sean registros, cartas, listas, informes, archivos o correos electrónicos. Con DocuWare estos documentos se pueden capturar, indexar, archivar, visualizar, editar, imprimir y enviar por correo electrónico o fax. Con la ayuda de Internet, se puede acceder a este archivador central desde cualquier lugar del mundo, a cualquier hora y sólo por los usuarios designados.

# Los procesos

## Comunicación interna

### ■ Control y planificación de ventas

Viernes por la tarde en la oficina de un jefe de ventas: ¿Qué pedidos se han facturado esta semana? ¿A cuánto ascienden los nuevos pedidos recibidos? Aún no han llegado los análisis de control, y no hay acceso al programa de procesamiento de pedidos. Además faltan algunos informes de visitas de representantes.

### Ventajas de DocuWare

Dispone de una carpeta de ventas electrónica en la que se puede compilar un resumen de la información requerida, para guardar o enviar. Contiene vínculos a documentos relevantes, como presupuestos o contratos, para permitir el acceso a las versiones más recientes directamente desde la carpeta. Al entrar en el archivador documentos que coinciden con los criterios de búsqueda, se añaden al resumen vínculos con esos documentos. Ya no es preciso buscar información ni añadirla cuando lleguen nuevos documentos a la estación de trabajo.

### ■ Preparación de presupuestos

Un posible cliente solicita un presupuesto y uno existente necesita urgentemente un precio para elaborar su planificación. Es preciso encontrar los documentos técnicos, las especificaciones y la lista de precios más recientes; también hay que tener en cuenta el acuerdo negociado previamente y cualquier condición especial incluida en el último presupuesto. Con todos esos datos disponibles puede comenzar la elaboración del presupuesto, un proceso lento de por sí que a menudo se prolonga más allá del plazo prometido al cliente. El personal de ventas se pasa horas al teléfono intentando acelerar el proceso a nivel interno, cuando debería estar dedicando ese valioso tiempo al cliente. Gran parte de la información sólo existe en papel, por lo que la utilidad del sistema CRM actual es limitada.

### Ventajas de DocuWare

Un sistema de gestión documental electrónico pone la información al alcance de todos los interesados. No hay necesidad de hacer búsquedas repetidas en diversos archivadores y almacenes. La preparación de presupuestos se gestiona de forma activa y se incrementa la eficacia de los procesos de ventas y distribución.



## Información para clientes

### ■ Asistencia a clientes y asociados

Para los clientes es importante el acceso en línea a datos relativos a sus asociados, tales como notas de entrega, facturas e informes de servicio y mantenimiento. Y realmente valoran la disponibilidad de dicho acceso. Pero la puesta al día de la información relevante para el cliente exige dedicación, dados los cambios producidos constantemente y la rapidez de respuesta esperada por el cliente.

### Ventajas de DocuWare

Con DocuWare puede poner la información requerida a disposición de la plantilla interna, tanto local como en otras ubicaciones, de personal externo, asociados, clientes y posibles clientes. El núcleo principal es el archivador central de documentos de DocuWare, que almacena y publica las versiones más recientes de todos los datos y documentos.

Lista resultante - "Diálogo de búsqueda estándar" - ARCHIVADOR CENTRAL - 16 acierto(s)

Empresa	Tipo de documento	Fecha	Nº de document	Estatus	Centro de coste	Importe	Asunto	Vencimiento	Formato
Aseguradora Ancon	Factura	30/11/2006	2111773	Contabilizado	32200	555,33	Factura	01/12/2006	TIFF
Banco General	Factura	30/12/2006	211820	Contabilizado	21000	5.422,36	Factura	30/03/2007	TIFF
Caja de Seguro Social	Factura	15/11/2006	212984	Aprobado	32200	855,00	Factura	17/11/2006	TIFF
Comtel	Factura	01/12/2006	244877	Rechazado	21000	233,32	Factura	04/12/2006	TIFF
DocuWare	Factura	12/06/2006	245458748		21000	125,41	Factura	18/06/2006	TIFF
Flying Tom Deutschland KG	E-mail	03/06/2005					Información sobre su gam		RTF thomas
Ministerio de Economía y Fin	Factura	12/12/2006	233478	Aprobado	21000	112,50	Factura	14/12/2006	TIFF
Peters Engineering	Reembolso de gastos di	06/08/2006	23667	para autor.	255664	67,87			TIFF
Peters Engineering	Organigrama	25/08/2006		valido	311555	102,54	Departamento de Ventas		PPT
Peters Engineering	Factura	25/08/2006	23669	para autor.	311555	2.552,22	Factura		TIFF
Peters Engineering	Factura	25/08/2006	23700	para verif.	311555	125,45	Factura		TIFF
Peters Engineering	Factura	25/08/2006	23700	para verif.	700500	125,45	Factura		TIFF
Peters Engineering	Factura	25/08/2006	237001	para verif.	700500	50,42	Factura		TIFF
Peters Engineering	Factura	25/08/2006	237001	para autor.	700500	12,22	Factura		TIFF
Tierra Mágica FunPark S.A.	E-mail	01/06/2005					Nuestra oferta por teléfon		RTF alberto
US-Steel	Factura	30/11/2006	233566	Aprobado	32200	1.532.465,7	Factura		TIFF

Ajustes      Ayuda      Fin

*La carpeta de cliente electrónica da acceso inmediato a cualquier documento requerido.*

## Agilización de pedidos

La consecución de un pedido empieza por una adecuada preparación de la presentación del producto. Los archivos electrónicos de cliente de DocuWare le permiten informarse exhaustivamente sobre el tema. En el archivador de documentos encontrará todas las cartas, costes y presentaciones en Office. La indexación se facilita con funciones como DocuWare TIFFMAKER y DocuWare Office Add-In. DocuWare copia automáticamente todos los correos entrantes y salientes. También ofrece acceso a todos los pedidos y facturas procesados. Queda la digitalización y el almacenamiento de los contratos por parte del control. El factor crucial es la existencia de toda la información en el archivador. Con las diversas opciones de automatización de DocuWare, hasta las tareas más arduas son un placer.

## Archivos de cliente completos con un solo toque

Para posibilitar el acceso a archivos de cliente concretos, se crean campos de índice como nombre y número de cliente, asunto, fecha y tipo de documento. Cada agente de ventas tiene acceso únicamente a sus propios clientes. Sólo tienen que hacer una búsqueda del contacto para recibir el historial completo y toda la información necesaria. Además les queda la seguridad de no haber pasado por alto ningún dato, ya que todos los documentos requeridos se encuentran en el mismo sistema. Se evitan las sorpresas de última hora en la mesa de negociaciones y están preparados para resolver eficazmente las consultas del cliente. Un servicio impecable.



## La práctica Seeberger

*En esta empresa proveedora de frutos secos (en Ulm, Alemania) alrededor de setenta empleados utilizan DocuWare para tareas de administración, contabilidad, compra, venta y distribución. El acceso rápido al archivador central de documentos optimiza el intercambio de información y los servicios ofrecidos. La obtención de datos a través de Internet es especialmente útil para los representantes.*

La información relacionada con los clientes creaba grandes acumulaciones de papel en forma de documentos individuales de todo tipo: facturas, notas de entrega, confirmaciones de pedidos, correspondencia, etc. Aún más preocupante que la falta de espacio era el tiempo invertido en la búsqueda de datos para satisfacer las consultas de clientes o cumplir con los plazos estipulados, por lo que la dirección decidió implementar un nuevo sistema



de gestión documental. Ahora los agentes de ventas pueden dedicar más tiempo a las tareas esenciales. El acceso a la información más reciente necesaria para un proceso es posible en todo momento y en cualquier lugar. No hay que recurrir a otros departamentos para búsquedas o consultas. Si se necesita un dato urgentemente puede obtenerse incluso durante una visita a la sede del cliente, y los representantes pueden ofrecer respuestas en el viaje de regreso a la oficina. Seeberger puede presentarse como una empresa eficaz y competente, proveedora de un servicio cuya calidad está a la altura de los productos Seeberger.

### Objetivos:

- Acceso al archivador para todos los representantes y jefes de área
- Conexión a la aplicación de flujo de trabajo e integración de aplicaciones

### Ventajas:

- Visión general completa de datos de cliente
- Rapidez de suministro de información
- Disponibilidad de datos sin restricciones de tiempo o espacio
- Mejora de servicio



**Wolfgang Wagner,**  
Director de procesamiento  
de datos

*„Estamos encantados con el nuevo sistema. La solución DocuWare es facilísima de administrar, permite el ahorro de espacio de oficina, los procesos son más cortos y contribuye a una considerable mejora de servicios.“*

Encontrará más información en  
nuestra página Web  
[www.docuware.com](http://www.docuware.com)