

Domecq Bodegas innova la accesibilidad a la información y la eficacia del sistema de recepción de pedidos con una solución OnBase



Cliente:

Domecq Bodegas

Industria:

Producción y Distribución

Ubicación:

Donostia-San Sebastián, España

Países a los que exportan:

70

Empleados:

400

El cliente

Domecq Bodegas, filial del Grupo Pernod Ricard, es una empresa vinícola líder en la elaboración, comercialización y exportación de vinos de calidad de España. Cuenta con seis bodegas de gran prestigio y reconocimiento mundial, y sus vinos se exportan a más de 70 países.

Domecq Bodegas tiene una importante presencia en el área de distribución y exportación de vinos, tanto a nivel nacional, en España, como a nivel internacional, y por ello necesita brindar un servicio al cliente ágil, eficiente y de confianza.

El desafío

Hace cuatro años Domecq Bodegas vio la necesidad de implementar un sistema de gestión de contenido empresarial (ECM) con el fin de mejorar la gestión de la información, que entonces se hacía principalmente de forma manual, y su accesibilidad, así como para agilizar el flujo de aprobación de pedidos y facilitar la búsqueda de información.

“Aunque la implementación sigue ajustándose con nuevas funcionalidades, desde el primer día de arranque (realizada en la época del año con más carga de trabajo), OnBase mejoró las condiciones de trabajo de los usuarios y cumplió con las principales necesidades del negocio.”

- Jesús Ángel Vega, Director BI & ECM, Domecq Bodegas

Antes de implementar un sistema ECM, la recepción de pedidos se hacía en una sede física específica a la que otros departamentos no tenían acceso. Los pedidos se imprimían y se guardaban en carpetas. Esto dificultaba y ralentizaba la búsqueda de información así como el procesamiento de los pedidos.

Había un objetivo claro de mejorar este proceso y hacer que la información fuera accesible a todos. Asimismo era necesario que el sistema se adaptara a las necesidades del servicio.

La trayectoria

Inicialmente, Domecq Bodegas testó una herramienta ECM de software libre con licencia Enterprise que no cumplió con las expectativas esperadas. Tras lo cual decidió implementar la solución OnBase por dos razones principales: conocían y confiaban en el socio local de Hyland Software y habían recibido buenas recomendaciones de OnBase de otras empresas que lo usaban.

Domecq Bodegas sustituyó la herramienta de ECM existente por OnBase que se implementó en el área de Pedidos al cliente del departamento de Servicio de atención al cliente (SAC).

Los aspectos clave a tener en cuenta:

- acceso rápido y eficaz a la documentación e información de pedidos;
- seguridad y estabilidad del sistema para evitar pérdidas de documentos;
- agilización en los flujos de aprobación de pedidos y
- que OnBase respondiera como se esperaba de un sistema de ECM sólido y confiable.

“Hemos conseguido que la información esté disponible: todos los que tengan permiso para ello tienen acceso a los pedidos, albaranes, etc. independientemente de donde estén ubicados.”

— Jesús Ángel Vega, Director BI & ECM
Domecq Bodegas

La solución

La implementación y configuración de OnBase para adaptarlo al sistema de Pedidos de clientes de Domecq Bodegas se llevó a cabo en cuatro meses.

Don Jesús Ángel Vega, responsable del departamento de BI & ECM de Domecq Bodegas, explicó que se entró en producción en el mes de noviembre con OnBase, un sistema nuevo para la recepción de pedidos, en una época clave para la empresa por la cercanía de la campaña de Navidad. El resultado fue todo un éxito: el sistema realizó su cometido con eficacia y la campaña de Navidad se desarrolló con buenos resultados.

“Aunque la implementación sigue ajustándose con nuevas funcionalidades, desde el primer día de arranque (realizada en la época del año con más carga de trabajo), OnBase mejoró las condiciones de trabajo de los usuarios y cumplió con las principales necesidades del negocio,” —afirmó el Sr. Vega, a lo que añadió: “Hemos conseguido que la información esté disponible: todos los que tengan permiso para ello tienen acceso a los pedidos, albaranes, etc. independientemente de donde estén ubicados.” Agregó además que gradualmente se irá eliminando la necesidad de usar papel y por tanto se reducirá el espacio de almacenamiento requerido.

Una ventaja añadida que destacó el Sr. Vega es que con el cliente móvil de OnBase la empresa cuenta con la posibilidad de hacer las aprobaciones en los flujos de trabajo del sistema de pedidos desde cualquier lugar. Estas aprobaciones las lleva a cabo Gerencia. Esto supone una agilización del sistema de pedidos.

Una mejora notable es la atención al usuario que brinda Hyland Software. “Con Hyland Software y el partner de Hyland la respuesta es inmediata, en una o dos horas,” —declaró el Sr. Vega. “En este sentido nos da la tranquilidad de contar con un equipo de soporte que nos responde el día que tengamos un problema.”

La reacción de los usuarios del área de recepción de pedidos fue muy positiva. Desde el primer día observaron una mejora en los tiempos de respuesta y en la seguridad que ofrecía el sistema. Asimismo, la indexación se realizaba correctamente. Destacaron además que el proceso de adaptación a OnBase fue sencillo.

Como resultado de la implementación de OnBase, Domecq Bodegas resalta los siguientes beneficios:

Accesibilidad a la información y movilidad: Todos los usuarios pueden acceder a la información estén donde estén, en las sedes de la empresa o remotamente.

Claridad en la gestión de los procesos: Toda la información se digitaliza correctamente, la interfaz es rápida a la hora de ejecutar los procesos que se requieren y la búsqueda de información es clara y rápida.

Estabilidad y seguridad del sistema: Toda la información que se introduce está en el sistema, el cual responde con agilidad.

OnBase aporta la flexibilidad necesaria para integrarse con aplicaciones ya existentes en Domecq Bodegas. Actualmente está conectado con varias aplicaciones de línea de negocio como son la aplicación de recepción de pedidos y de facturación. Y se prevé su integración futura con el sistema SAP existente. Domecq Bodegas planea además la progresiva sustitución de los flujos de trabajo existentes en otros entornos para incluirlos en el sistema OnBase. Asimismo esperan poder elaborar informes de KPI con la información que OnBase proporcione y cuadros de mando de los servicios que se integren en OnBase.

OnBase está además en desarrollo en las áreas de facturación de proveedores y facturación de clientes del mismo departamento de Servicio de atención al cliente y en el departamento de Asesoría Jurídica.

Por qué elegir OnBase

La estabilidad que proporciona un sistema como OnBase, la velocidad de procesamiento y, como consecuencia, el menor tiempo de respuesta que ofrece permiten hacer el mismo trabajo en menos horas. Esto hace posible que los empleados puedan dedicarse a otras funciones que aportan un valor añadido a la empresa, como es el análisis de las ventas, entre otras.

Con una solución como OnBase implementada en el área de recepción de pedidos de SAC, Domecq Bodegas ha mejorado su eficiencia y productividad, así como la accesibilidad a la información.