Problemas comerciales.

Solucionado.

CASO DE USO

Impacto del procesamiento automatizado de facturas en el servicio al cliente y en el resultado final

INFORMACIÓN GENERAL

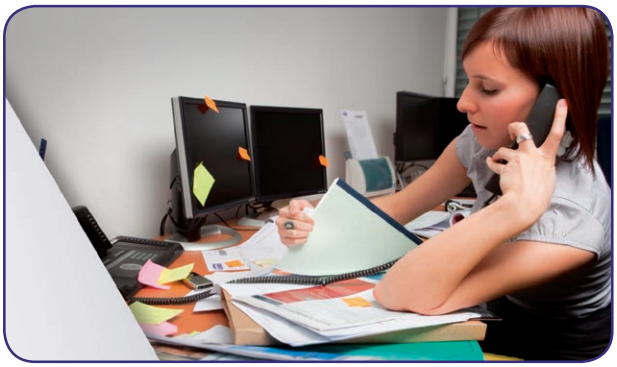
Este estudio de caso sigue a una empresa manufacturera líder en el desarrollo, producción y distribución de materiales de empaque para flores y plantas. Durante más de 75 años han evolucionado y crecido internacionalmente, con cinco subsidiarias que atienden todos los componentes de la industria floral en todo el mundo. Esta empresa cuenta con 120 empleados en todos sus negocios y generan una facturación anual de más de 50 millones de dólares. Ofrecen a cultivadores, exportadores, mayoristas y tiendas minoristas una gama de soluciones de embalaje personalizadas, impresas y no impresas, que incluyen fundas flexibles, cubos y otros contenedores de transporte.

A pesar de esta continua expansión, su sistema de procesamiento de facturas se estaba convirtiendo en un costoso cuello de botella y a la vez, debilitaba el profesionalismo de la compañía. Las facturas se transferían manualmente de un departamento a otro durante el proceso de aprobación, lo que provocaba demoras o incluso el incumplimiento de los pagos. Esto no solo aumentó los costos de mano de obra y afectó las relaciones con los proveedores, sino que también obligó a la empresa a acumular costosas multas por parte de los órganos de gobierno.

Reconociendo la necesidad de rectificar este problema, la empresa contactó a Canon. Después de evaluar las necesidades específicas de la empresa, Canon presentó su principal solución, Therefore™, que administra el escaneo, la captura, el archivo y el flujo de trabajo de la información y proporciona a la empresa un control total sobre sus facturas. Esto permite una transparencia total en el flujo de trabajo transaccional, lo que beneficia tanto al personal como a los proveedores y clientes.

El 35% (de las compañías) describió sus registros y documentos como "caóticos" o "algo incontrolables."

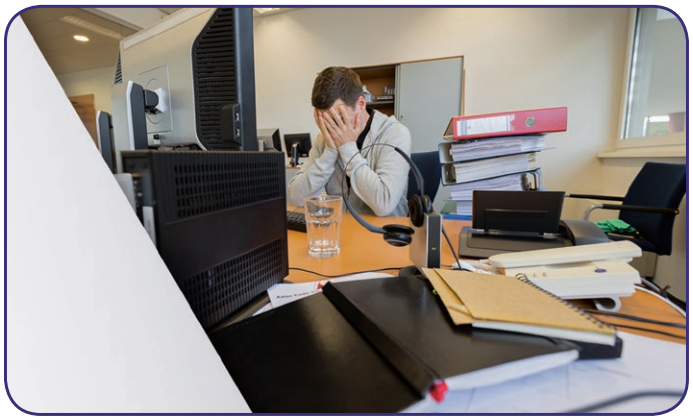
— Fuente: AIIM 2012 – Capitalizing on Content



PROBLEMAS DEL CLIENTE

El ejecutivo de Información y Comunicaciones de esta empresa de producción explica los problemas que estaban confrontando con su antiguo sistema de facturación y la presión que estaba ejerciendo sobre la empresa:

"El sistema anterior requería que la recepcionista recibiera el correo y luego pasar la copia original de la factura a los departamentos de Finanzas y Compras. Esto significaba que había un riesgo continuo de que una factura se perdiera debido a un error humano. Incluso cuando empezamos a fotocopiar los documentos, las diversas copias no hacían más que aumentar la confusión en torno a la situación de la factura. Como resultado, las etapas en las que el personal autorizado verificó y validó los pagos no se asociaron correctamente".



Esta tarea manual de archivar las facturas consumió tiempo que podría haberse invertido mejor en otro lugar.

"La transferencia manual no solo dejó el proceso susceptible a errores y pérdidas, sino que también consumía mucho tiempo. Una vez archivada, la búsqueda y recuperación de una factura era a menudo prolongada. Nos dimos cuenta de que, cada semana en todos los departamentos, este proceso único implicaba una semana de trabajo de un empleado de tiempo completo. Eso es más de 200 días de trabajo al año que se desperdiciaban y que podrían haber sido mejor canalizados hacia otros aspectos del negocio, como el apoyo comercial".

Además, esta situación es algo que cuestiona la integridad profesional de la empresa. Naturalmente, los proveedores estaban preocupados por hacer negocios con una empresa que no era consistente con sus pagos. Además, las multas estaban costando entre $2,000 y $5,000 al año, lo que perjudicaba la reputación de la empresa y obstaculizaba su rentabilidad. El ejecutivo de Información y Comunicaciones continúa diciendo: *"Se convirtió en un problema obvio que sabíamos que podía solucionarse, pero necesitábamos la solución correcta. Así que nos pusimos en contacto con varios proveedores, entre ellos Canon, y consideramos nuestras opciones. Decidimos trabajar con Canon, no solo porque su solución ofrecía el mejor valor y era la más efectiva, sino también porque la empresa ya conocía nuestro negocio y estaba dispuesta a aprender más".*

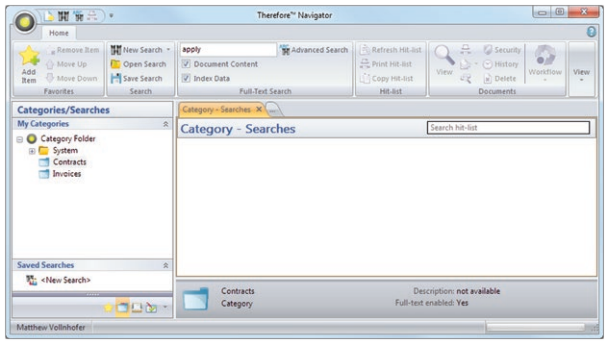
INFORMACIÓN GENERAL Y COMPONENTES DE LAS SOLUCIONES DE CANON

Debido a que la compañía había instalado cinco escáneres departamentales de alta velocidad de Canon para agilizar otros procesos internos, ya estaba familiarizada con Canon y sus servicios y también estaba muy satisfecha tanto con el producto como con el servicio que lo acompañaba.

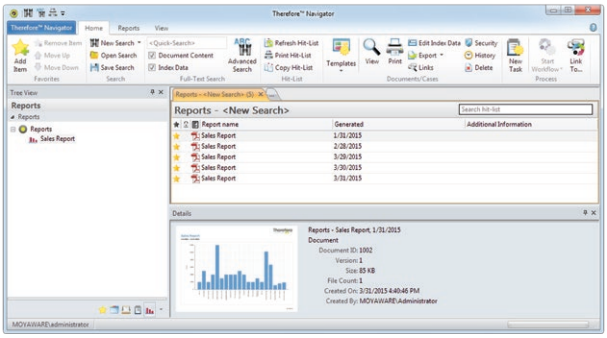
El ejecutivo de Información y Comunicaciones explica con más detalle: *"Los escáneres de Canon funcionan realmente bien para todas nuestras necesidades de escaneo y la fiabilidad es excelente. Si alguna vez hay un problema, los técnicos lo solucionan rápidamente. Todas las máquinas trabajan con un alto nivel y calidad. Así es como supimos que Canon tendría la solución para nuestro problema de facturación. Sus consultores siempre tratan de resolver el problema con nosotros para encontrar la solución correcta".*

INFORMACIÓN GENERAL Y COMPONENTES DE LAS SOLUCIONES DE CANON

El ejecutivo de Información y Comunicaciones declaró: *"Ahora, utilizando la solución para el procesamiento de facturas de Canon con Therefore™ y los escáneres de Canon, la recepcionista simplemente escanea las facturas que llegan por correo postal y electrónico. Una vez que el software ha transformado el documento en un archivo digital, se importa y se almacena en el módulo de archivo de la solución de procesamiento de facturas de Therefore™. El personal autorizado del departamento de compras puede acceder a la factura de forma sencilla y eficiente a través de códigos de etiquetado únicos antes de verificarla. Luego se pasa al director financiero para su aprobación final antes de que el Departamento de Cuentas por Pagar haga el pago más importante al proveedor."*

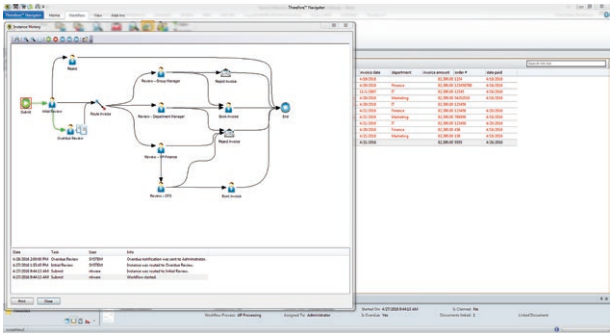


Solución para el procesamiento de facturas de Canon



Sistema automatizado de facturación

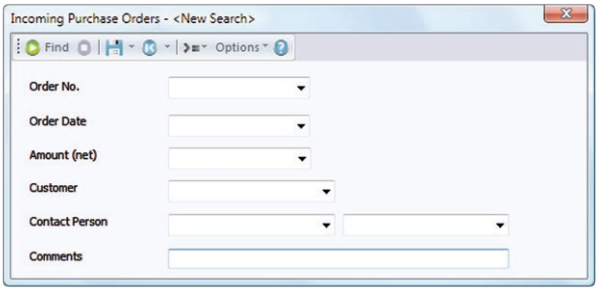
Esto también permitió que el fabricante viera dónde se producían los cuellos de botella en su proceso de facturación, por lo que podía identificar las áreas que obstaculizaban el flujo de caja.



Proceso de flujo de trabajo de Therefore™

La empresa cuenta ahora con un sistema de facturación completamente automatizado que permite la recuperación instantánea de todas y cada una de las facturas. Esto permite a los empleados verificar el status actual de una factura en cualquier momento.

"La solución nos da la posibilidad de localizar cada factura con una simple búsqueda de texto completo. Si hay un problema con una factura, podemos ver exactamente en qué fase se ha producido y por qué ha salido mal, y empezar a abordar el problema en lugar de quedarnos ahí, sin descubrir durante días", añadió el ejecutivo de Información y Comunicaciones.



Localice cada factura con una simple búsqueda de texto completo.

LOS RESULTADOS

El servicio de atención al cliente también se ha beneficiado de este rápido tiempo de recuperación. *"Si un cliente tiene una pregunta sobre su producto o entrega, ya no tenemos que buscar en archivos físicos. Utilizando la solución de Canon, podemos localizar eficientemente la hoja de entrega del cliente, y podemos decirle todo lo que necesita saber sobre su pedido. Esta confianza es evidente en todo lo que hacemos ahora, y creo que nuestros clientes están sintiendo los beneficios de nuestro nuevo sistema y de la comunicación y el servicio profesional".*

Las multas por morosidad también se han reducido sustancialmente. *"Anticipamos que este costo se eliminará por completo en un futuro próximo y, con la ayuda de la solución de Canon, podemos asegurarnos de que no vuelva a ocurrir".*

"Gracias a Canon, ahora tenemos un firme control sobre nuestro sistema de cuenta por pagar y se están procesando las facturas un 40% más rápido que antes. Al reducir el tiempo de procesamiento en 40 horas, hemos ahorrado alrededor de $27,000 a $32,000 por año.

Con la adición del dinero ahorrado de las multas reducidas, la solución de Canon ha resultado en un 30% de ahorro en costos, en general", comentó el ejecutivo de Información y Comunicaciones.

COSAS A TENER EN CUENTA ...

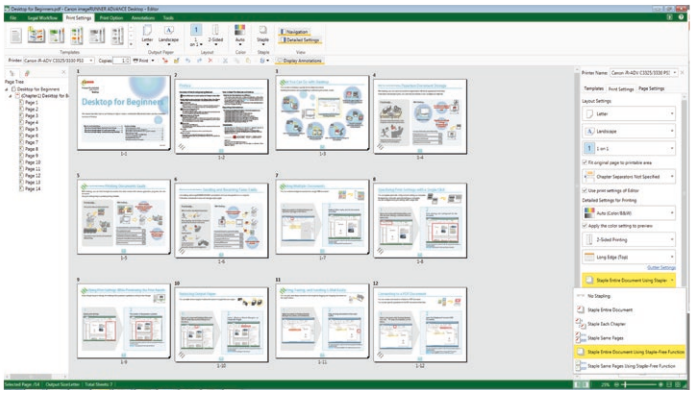
uniFLOW

Esta organización también podría beneficiarse con la tecnología Fingerprint (indicadores únicos) de uniFLOW. En lugar de indexar los archivos, uno por uno, ya que ellos se cargan en Therefore™, uniFLOW con Fingerprint puede leer los formularios y tomar la información necesaria para indexar automáticamente los archivos y enviarlos a sus carpetas, iniciando los procesos de aprobación correspondientes. Esto sucede a través de un proceso llamado "procesamiento de formularios". Los documentos pasan por un proceso llamado reconocimiento óptico de caracteres (OCR), donde se leen digitalmente y se reconocen para tomar los campos de índice específicos y utilizarlos adecuadamente.

imageRUNNER ADVANCE **Desktop**

En muchas empresas manufactureras, diversas personas trabajan en un proyecto o tienen una responsabilidad por ciertos documentos, todos los cuales deben combinarse más tarde.

En lugar de que todo el mundo traiga documentos en papel y los coloque en un escritorio o en la mesa de una sala de conferencias, todos los documentos pueden combinarse digitalmente mediante el uso de imageRUNNER ADVANCE Desktop. Se pueden ver en miniatura diferentes formatos y tamaños de archivo, imágenes, etc., con la opción de establecer preferencias de acabado por página, grupos de páginas, capítulos, etc.



imageRUNNER ADVANCE Desktop

www.cla.canon.com/iRADV_solucionesavanzadas

Canon

Canon U.S.A., Inc.
Latin America Group
One Canon Park
Melville, NY 11747
U.S.A.

Canon U.S.A. no brinda asesoría legal ni consultoría de cumplimiento regulatorio, incluyendo sin limitaciones las leyes Sarbanes-Oxley, HIPAA, GLBA, Check 21 ni la Ley Patriota de los Estados Unidos de América. Cada cliente debe tener su propio asesor jurídico calificado para determinar la conveniencia de una solución en particular en lo que se refiere al cumplimiento normativo y legal.

Canon e imageRUNNER son marcas registradas de Canon, Inc. en los Estados Unidos de América y también podrían ser marcas registradas o marcas de fábrica en otros países. Therefore™ es una marca registrada de Therefore™ Corporation. uniFLOW es una marca registrada de NT-ware Systemprogrammierung GmbH. Todos los nombres de los productos y demás marcas que se mencionan en este documento son marcas registradas de sus respectivos dueños. Algunas imágenes y efectos son simulados. Las especificaciones y la disponibilidad están sujetas a cambios sin previo aviso. No nos hacemos responsables por errores tipográficos.

©2019 Canon U.S.A., Inc. Todos los derechos reservados.

0716-TGCS3-PDF-IH