

Servicios de consultoría para la herramienta Athento ECM

2014

La empresa descrita en este caso de éxito está especializada en prestar soluciones de PLV y Packaging en cartón para empresas que utilizan el retail como canal habitual de venta.

OBJETIVOS Y RETOS INICIALES QUE SE PLANTEARON

El objetivo era optimizar el tratamiento de ficheros de imágenes y textos para preparar las formas de impresión, gestionados por el Departamento de Pre-Impresión. El cliente identificaba las siguientes debilidades:

- * Acceso "no centralizado" a la documentación almacenada en discos duros.
- * Control de versiones y modificaciones manual.
- * Exceso de tiempo invertido en recuperar información.

Consciente de los riesgos de contratar

una solución de software que no tuviese en cuenta sus requerimientos reales, el Director de Proyecto en el cliente solicitó a GEDSA la realización de un estudio o consultoría documental enfocada a detectar los requerimientos de parametrización del ECM ATHENTO.

HERRAMIENTAS Y ACCIONES APLICADAS

La Consultoría Documental se centró en:

- * Identificar y documentar la problemática de partida y los requisitos con incidencia sobre la solución ATHENTO ECM. Es decir, determinar las necesidades actuales de gestión documental en el Departamento de Pre-Impresión.

- * Desarrollar las funcionalidades necesarias en ATHENTO para satisfacer los requerimientos detectados. Establecer el diseño funcional de ATHENTO ECM.

El estudio se desarrolló in situ, en las dependencias del cliente en Mollet del Vallés (Barcelona) con la presencia de un Consultor Documental que llevó a cabo el siguiente Plan de Trabajo:

- * Recopilación del material bibliográfico (referencias legislativas, procedimientos de trabajo, manuales, etc.) facilitado por el Director de Proyecto del cliente.

- * Realización de entrevistas personales con los responsables de los departamentos implicados (directa o indirectamente) en el flujo documental del Departamento de Pre-Impresión:

- Director de Proyecto en Cliente.
- Responsable del Departamento de Artes Gráficas (Pre-Impresión).
- Responsable del Departamento de Atención al Cliente.
- Responsable del Departamento de Informática.
- Responsable del Oficina Técnica

El contenido de estas entrevistas se determinó previamente mediante cuestionarios de toma de requerimientos secuenciales (transmisión de información y flujos de aprobación y revisión de documentos) y funcionales (clasificación, ordenación, nivel de acceso, metadatos para la descripción de los documentos).

- * Observación directa del flujo de trabajo (a nivel documental) en el



Departamento de Pre-Impresión. Documentación de los requerimientos específicos detectados (sistemas de codificación y archivado establecidos, modelos y formatos de documentos, etc.).

Los datos recopilados durante el estudio de Consultoría, fueron traducidos, en colaboración directa con ATHENTO, en requisitos funcionales a parametrizar en la herramienta en cuanto a:

- * Conformación del expediente: flujo documental completo a gestionar en ATHENTO, teniendo en cuenta las necesidades de incorporación, revisión, aprobación y consulta de los documentos.
- * Propuesta de modelo de metadatos para identificar el expediente.

RESULTADOS Y MEJORAS EXPERIMENTADAS

De forma conjunta, GEDSA y ATHENTO definieron el caso de uso de la solución de gestión documental, presentando una demo que, tras su aprobación por parte del cliente, fue puesta en producción y finalmente librada al cliente para su uso. La instalación de ATHENTO permitió al cliente contar con las siguientes ventajas a nivel funcional:

- * La entrada de un nuevo trabajo se producía a través de la comunicación, mediante email, emitida desde los departamentos Comercial o Atención al Cliente. ATHENTO permitió iniciar el procedimiento mediante el uso de Espacios de Trabajo, que, a través de Alertas, informa a los integrantes del Grupo de Trabajo de nuevos eventos a gestionar por el Departamento. Se evita de este modo demoras en el arranque de los trabajos.
- * Al no disponer de ninguna aplicación para gestionar el procedimiento, el avance de los trabajos se registraba en una Hoja de Cálculo. La captura automática de la trazabilidad de los documentos (fechas de envío a otros departamentos y/o al cliente,



aprobación y puesta en producción, etc.) junto con la actualización automática del estado del expediente de acuerdo con distintos eventos optimizó la gestión del expediente y, en general, de los procedimientos de trabajo dentro de departamento.

* El punto crítico del proyecto fue la mejora del flujo de aprobación del cliente. Hasta la implantación de ATHENTO, se enviaba por email al cliente una copia del fichero con la propuesta de diseño para su aprobación solamente quedaba documentada en la respuesta (también por email) y en los datos introducidos manualmente en la Hoja de Cálculo (a quién se remitió el mail, en qué fecha y cuándo se recibió su aprobación). En ocasiones la aprobación del cliente quedaba difusa en el cruce de comunicaciones (el cliente puede pedir distintas modificaciones antes de aprobar el diseño). ATHENTO permitió iniciar flujos de trabajo sobre los ficheros para que el cliente los aprobase desde la aplicación. De este modo, la aprobación queda documentada y forma parte del propio expediente gestionado en ATHENTO. Se evita mandar a producción diseños no aprobados por el cliente.

* La repetición de trabajos anteriores suponía un reto antes de la implantación de ATHENTO por la inexistencia de un control de versiones y la falta de robustez de la aprobación por parte del cliente. El control de versiones quedó implementado con la instalación de ATHENTO, permitiendo a los usuarios autorizados consultar tanto la última versión (aprobada por el cliente) como las anteriores, recuperables en caso de resultar necesario.

* Otro punto clave para el éxito del proyecto fue la captura automática, mediante ATHENTO, de los datos reflejados de la Orden de Fabricación generada en el ERP del cliente, eliminando las tareas de control manual y la redundancia de datos entre sistemas.

* Los diseños aprobados por el cliente se copiaban en un directorio común dentro del departamento para que el responsable los adjuntase manualmente al ERP corporativo. El fin de esta acción es hacer accesible el "muestuario" de trabajos realizados. Gestionando los permisos de ATHENTO fue posible dar permiso de lectura al resto de la organización sin necesidad



de que el Departamento de Pre-Impresión invirtiese tiempo en tareas no productivas.

* Y por último, la asignación de un conjunto adecuado de metadatos a los proyectos permitió realizar búsquedas documentales para satisfacer distintos casos de uso:

- Proyectos relacionados con determinado tema (por ejemplo, lotes de navidad, packaging creativo, bag-in-box, etc.) o código de artículo para consultar el muestrario y poder presentarlo comercialmente a un cliente o cliente potencial, de forma más rápida y exhaustiva.

- Gestionar el estado de determinado proyecto evitando demoras en la puesta en producción, optimizar el reparto de tareas dentro del Departamento.

- Localizar rápidamente y sin incertidumbre los diseños asociados a determinada orden de fabricación. Se optimiza el flujo de puesta en producción, de repeticiones y se evitan errores.

- Obtener indicadores para monitorizar la producción del Departamento (por ejemplo, fecha de la Orden de Fabricación /vs/ fecha de Aprobación por parte del Cliente) o facilitar información a otros departamentos para la mejora de su desempeño (por ejemplo, a Comercial le puede interesar conocer la fecha de la última Orden de Fabricación en relación con un cliente para contactar con él y checkear su grado de satisfacción).