

El operador de cable y proveedor de internet austriaco, Elektro Nöhmer, ha sustituido el trabajo en papel por los procesos digitales. La gestión digital de los contratos garantiza que el establecimiento de las conexiones a internet sea transparente y que no se pierda la visión general, a pesar de contar con un centenar de nuevos contratos por semana.



Stefan König, Director de Procesos de Elektro Nöhmer, en Schörfling am Attersee, ha aportado transparencia a los procesos con DocuWare para una rápida expansión de internet:



“DocuWare es el timón que dirige todos los procesos que están vinculados a un contrato de cliente.

Mantener esta velocidad de crecimiento abasteciendo a miles de hogares con una solución integral de internet de banda ancha no sería posible sin una gestión de contratos moderna.”



País:	Austria
Sector industrial:	Servicios (proveedor de internet)
Plataforma:	Cloud
Aplicación:	Dirección, Contabilidad, Ventas, Servicio
Integración:	BMD, OPENSERVICE, MDS Enterprise

La empresa que originalmente fue fundada como tienda de electrodomésticos en 1958 por Adolf Nöhmer en la ciudad de Schörfling, Austria, está dirigida desde 2019 por la tercera generación familiar, su nieto Gerhard Nöhmer. La empresa familiar no deja pasar ninguna de las oportunidades de futuro que se le presentan.

En 1977 se adjudicó a Elektro Nöhmer el acuerdo para la expansión de la televisión por cable en diferentes municipios. A día de hoy, la explotación del cable bajo la marca «Cablevisión» ofrece más de 400 programas, incluyendo un canal municipal con noticias locales. Las competencias adquiridas como operador de cable, desde el tendido de cables hasta la oferta de servicios de televisión e internet, han sentado las bases para un rápido crecimiento en el marco del cableado de fibra óptica.

En poco más de un año, desde marzo de 2020 hasta mayo de 2021, la empresa ha aumentado de 28 a 86 empleados. A día de hoy, se firman unos 100 contratos semanalmente frente a los diez del año anterior. Para dominar este crecimiento es necesaria una gestión moderna de procesos que deben ser sencillos y claramente estructurados, con el fin de que los nuevos trabajadores se orienten rápidamente.

“El archivador de DocuWare también está involucrado en los procesos de adquisición de nuevos clientes: al cotejar su información con los datos de la agencia austriaca de cartografía, es posible ver qué hogares aún no tienen conexión.”

La gestión documental impulsa el crecimiento

Al seleccionar el software, también se consideró la introducción de un módulo de gestión documental de la solución contable BMD. Sin embargo, esta opción carecía de flexibilidad y diseño contemporáneo. Además, se barajó la posibilidad de utilizar un sistema de gestión de proyectos con un componente de gestión documental, que ofrecía muchas posibilidades, pero que también habría requerido una gran reestructuración y programación interna. El Partner de DocuWare presentó la combinación perfecta de tecnología moderna, flujos de trabajo preconfigurados y muchas referencias existentes.

Una vez que la empresa se había decidido por DocuWare en abril de 2020, la recepción, la comprobación y el procesamiento de las facturas se comenzó a realizar mediante las bandejas y los archivadores electrónicos. Este gran paso hacia una oficina sin papel se completó en cuestión de pocas semanas. A finales de mayo del mismo año, la empresa empezó a centrarse en el principal proceso operativo: la gestión de los contratos de internet, que se habían firmado en masa desde 2020. Primero se escanearon todos los contratos existentes, que en su mayoría estaban escritos a mano. Alrededor del 50% de los datos del índice

“El objetivo era contar con una solución digital integral, que vinculara los procesos de ventas con los sistemas informáticos en facturación y contabilidad, con el fin de subrayar la filosofía y la visión de la empresa basada en una explotación ecológica y sin papel.”

podieron leerse automáticamente, el resto tuvo que introducirse manualmente a posteriori. De esta manera, se digitalizaron los aproximadamente 4.000 contratos antiguos que ahora se pueden encontrar en cuestión de segundos. Actualmente, el departamento de ventas introduce los nuevos contratos mediante un formulario web.

Rápida solución de problemas

El archivador digital de contratos está vinculado a OPENService, la solución de software utilizada en Nöhmer para el establecimiento de conexiones a internet. A través del número de documento, el contrato del cliente gestionado en DocuWare está vinculado a los procesos operativos en OPENService, desde la preparación y configuración de la conexión hasta la facturación. La gestión digital de los contratos hace que el proceso sea transparente y muestra, por ejemplo, si un módem de conexión aún no tiene línea después de tres días. La causa se identifica inmediatamente y se soluciona el problema.

DocuWare también participa en los procesos de adquisición de nuevos clientes: Al cotejar su información con los datos de la agencia austriaca de cartografía, es posible ver qué hogares de una zona residencial de nueva construcción no tienen todavía conexión y, por tanto, pueden ser asignados a los representantes comerciales. De este modo, el sistema de gestión documental impulsa la buena dinámica de ventas y el rápido crecimiento de la empresa.

"Todos los contratos existentes, la mayoría de los cuales estaban escritos a mano, se escanearon e indexaron. En los doce meses siguientes, se sumaron varios miles de nuevos contratos."



Leer más: [docuware.com](https://www.docuware.com)