

Como proveedor de servicios financieros, ADM Investor Services International, está sujeto al cumplimiento de una normativa muy estricta. Gracias a la utilización de un sistema de gestión documental basado en la nube, la empresa puede cumplir todas las normativas y fomentar las relaciones a largo plazo con los clientes.



Kunal Patel, Delegado representante en la lucha contra el blanqueo de dinero para ADM Investor Services International en Londres, mejora la atención al cliente con DocuWare Cloud:

“Antes solíamos pasar muchas horas buscando en nuestra sala de archivos, a menudo sin llegar a encontrar los documentos que buscábamos. Hoy en día, localizar un documento es cuestión de segundos.

Con todo el tiempo que ahorramos ahora, nuestro equipo puede dedicarse plenamente a los clientes. El resultado a largo plazo de esta dinámica son mayores beneficios para la empresa.”



ADM Investor Services International Limited



- País:** Gran Bretaña (UK)
- Sector industrial:** Servicios financieros
- Plataforma:** Cloud
- Aplicación:** En toda la empresa

ADM Investor Services International (ADMISI) fue fundada en 1930 en Londres como proveedor de servicios del grupo empresarial global de alimentación, ADM, inicialmente responsable de la protección financiera de la producción interna del grupo. El negocio se expandió rápidamente para incluir clientes externos y otros servicios financieros. A día de hoy, ADMISI tiene alrededor de 140 empleados y ofrece todo un elenco de servicios de inversión en corretaje y compensación, atendiendo a más de 1200 clientes en todo el mundo. Un sistema de gestión documental basado en la nube (DMS) gestiona el archivado de la documentación importante de los clientes.

Antes de la introducción de un DMS, cada cliente requería una gran cantidad de documentación en papel, de 400 a 500 documentos se acumulaban rápidamente de negociaciones en curso, incluyendo declaraciones de conformidad, formularios firmados e informes financieros. Los trabajadores tenían que perseguir cada uno de los documentos individualmente por el archivo una y otra vez o perder tiempo almacenando nuevos documentos. Teniendo en cuenta que, además, tenían que cumplir estrictos requisitos reglamentarios, el almacenamiento basado en

“El volumen de documentos impresos se ha reducido considerablemente desde la utilización del DMS. No hemos hecho cálculos exactos, pero con esta medida debemos haber salvado varios cientos de árboles.”

papel resultaba insostenible a largo a plazo. Un par de años antes, el departamento de finanzas de ADMISI ya había utilizado DocuWare, pero solo para digitalizar unos pocos documentos. Rápidamente se hicieron evidentes los beneficios que traería consigo una utilización integral del sistema. El siguiente paso sería crear una estructura de archivo digital apropiada, de tal manera que se pudieran mapear electrónicamente los archivos de clientes anteriormente basados en papel. Los archivos existentes se escanearon in situ conjuntamente con la ayuda de su partner de DocuWare y fueron transferidos gradualmente a los archivadores electrónicos.

El archivo documental central almacena todos los documentos de clientes

Al almacenar documentos nuevos, solo es necesario introducir el nombre del cliente y el sistema añade automáticamente más información al registro de datos, lo que posteriormente permite realizar búsquedas de documentos detalladas basadas en diversos criterios. Los usuarios pueden encontrar también palabras clave en los documentos (algunas de ellas son muy exhaustivas) usando la búsqueda de texto completo integrada.

“Al principio, apenas pensábamos en algunas de las herramientas de DocuWare, como grapar o desgrapar los documentos. Pero cuando comenzamos a traducir nuestros flujos de trabajo y estructura documental, empezamos a apreciar realmente muchos de sus detalles.”

El DMS también ayuda a la hora de crear nuevos documentos. Por ejemplo, si es necesaria la firma de un cliente, los empleados, en primer lugar, crean un documento individual usando la función de formulario de DocuWare, y en segundo lugar, lo transmiten directamente al cliente por correo electrónico. Ya no es necesario el proceso anterior de rellenar diferentes plantillas de Word e imprimirlas.

Muchos flujos de trabajo también son controlados por DocuWare. Por ejemplo, si una carta ha de ser aprobada por los gestores financieros. En este caso, los trabajadores competentes son informados automáticamente de las tareas pendientes, pueden abrir los documentos correspondientes con solo hacer un clic y aprobarlos rápidamente mediante sellos digitales.

Fácil gestión de consultas complejas

Recuperar la información ahora es mucho más fácil gracias al DMS. En vez de pasar horas buscando en el archivo de papel como hacíamos antes, ahora recuperamos los documentos en cuestión de segundos. De este modo, las consultas de

instituciones externas se responden rápidamente, por ejemplo, en caso de tener que presentar la declaración de conformidad de un cliente ante las autoridades fiscales para su verificación. Gracias a las amplias herramientas de búsqueda, los empleados pueden realizar complejos análisis y evaluaciones basados en documentos en mucho menos tiempo. Por ejemplo, las búsquedas de texto completo solo filtran aquellos documentos del archivo que coinciden con criterios específicos del perfil de un cliente. Al mismo tiempo, DocuWare facilita el cumplimiento de la normativa de protección de datos (GDPR). En el pasado, los documentos, tanto en formato de papel como en correo electrónico o digital, se almacenaban en diferentes archivadores o unidades de servidor. Hoy en día, un archivo documental central garantiza el cumplimiento de todas las normativas gracias a sus autorizaciones de acceso detalladas.

"Gracias a la estructura sencilla y lógica del sistema, pudimos personalizar y adaptar muchas configuraciones nosotros mismos."



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