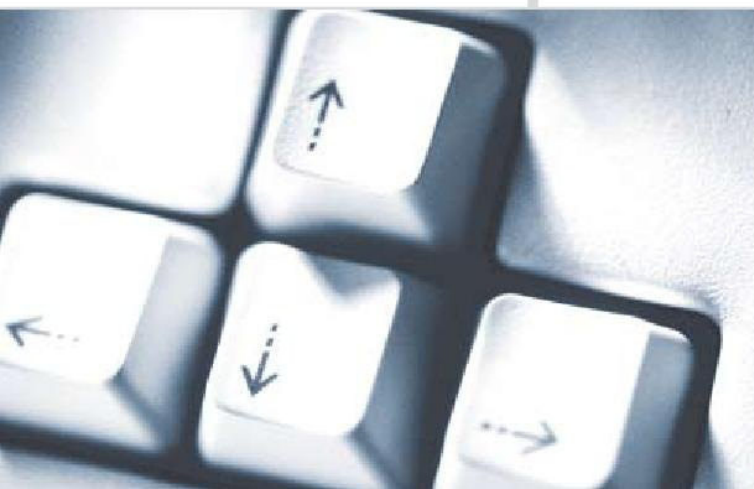


Libertad para dedicarte a tu negocio



Soluciones Globales de Gestión Documental

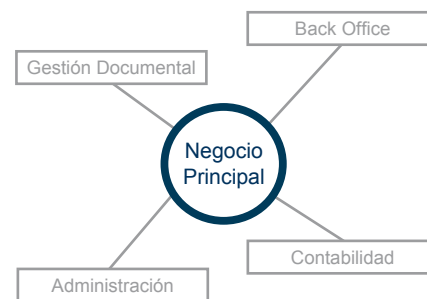


Business Process Outsourcing

¿Qué es Business Process Outsourcing?

Business Process Outsourcing (BPO) consiste en la externalización de aquellas actividades necesarias para el funcionamiento de tu empresa, pero no directamente relacionadas con la generación de valor-ingresos.

Cualquier recurso no dedicado a generar valor-ingresos (humano, financiero, tiempo...) es un coste que se puede reducir gracias a la externalización.



La externalización aporta los siguientes beneficios:

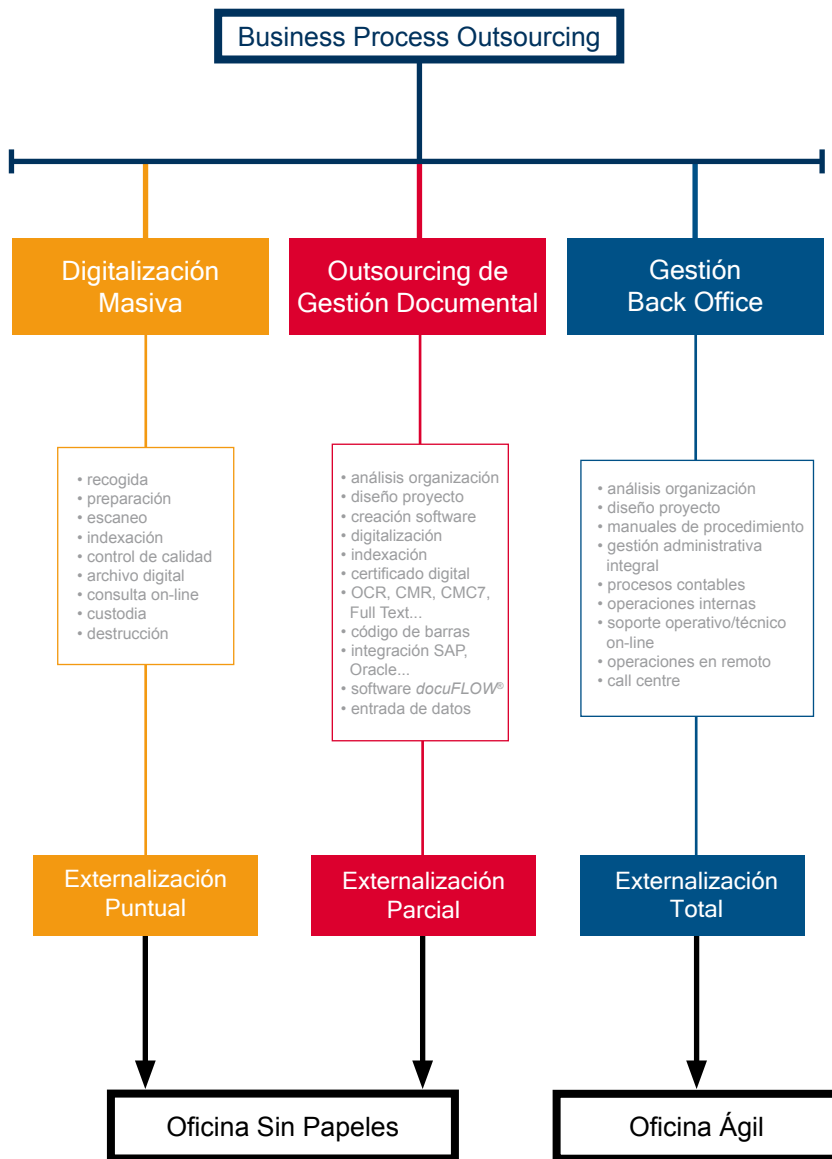
- Reducción de personal y costes salariales.
- Reducción de costes administrativos y de Back Office.
- Reutilización del espacio físico.
- 'Focus' - concentración en el negocio principal (core-business).
- Mejoras de eficiencia en los procesos internos.

El grado de externalización aumenta a medida que el cliente gana confianza en el proveedor especialista en BPO. Muchos clientes empiezan por:

1. contratar una digitalización puntual (**Digitalización Masiva**), por ejemplo escanear un archivo histórico, luego pasa a
2. enviar sus documentos diariamente para manipularlos, escanearlos, indexarlos y tener su información on-line (**Outsourcing de Gestión Documental**)

“...cualquier recurso no dedicado a generar valor-ingresos (humano, financiero, tiempo...) es un coste que se puede reducir gracias a la externalización...”

3. y finalmente transferir todo el departamento al proveedor especialista (Gestión Back Office).

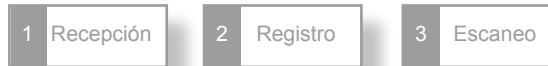


El Business Process Outsourcing libera a las empresas de sus tareas no críticas, permitiéndoles centrarse en su auténtico core-business.

¿El objetivo? Conseguir un modelo de negocio, más ágil, basado en la optimización de recursos económicos.

Optimizar flujos de trabajo: Un ejemplo claro

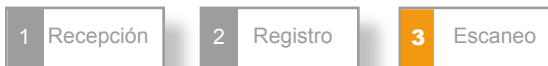
Un flujo de trabajo se basa en una secuencia de procesos establecidos para conseguir un objetivo, como es gestionar un pedido o contabilizar una factura. Por ejemplo, una factura pasa por tres procesos iniciales:



Y su gestión finaliza con otros dos procesos:



La empresa decide externalizar el proceso de escaneo (3) a un proveedor especialista para canalizar sus recursos hacia otros objetivos más lucrativos.



Servicio Contratado:

Digitalización Masiva

Grado de externalización:

Externalización Parcial

Pero el BPO va mucho más allá: ¿Por qué no externalizar también los procesos 4 y 5? De esta forma se optimizan los flujos de trabajo, se dedica más tiempo al negocio principal y se deja el resto a terceras partes.



Servicio Contratado:

Gestión Back Office

Grado de externalización:

Externalización Total

“...de esta forma se optimizan los flujos de trabajo, se dedica más tiempo al negocio principal y se deja el resto a terceras partes...”

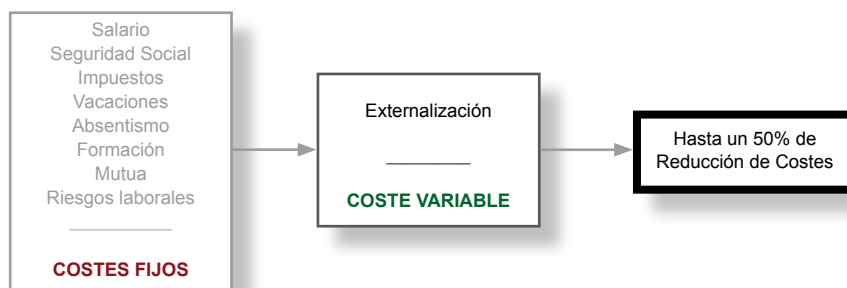
¿Qué procesos de negocio se pueden externalizar?

Cualquier actividad dedicada al funcionamiento del negocio pero no relacionada directamente con la generación de ingresos puede ser externalizada.

Pregúntate a ti mismo:

- ¿Cómo voy a absorber más tareas con los mismos recursos?
- ¿Es posible trasladar algunos de mis procesos diarios a otra empresa a menor coste?
- ¿Son tareas rutinarias y mecánicas?
- ¿Tengo demasiados empleados realizando tareas que no generan ingresos?
- ¿El equipo directivo tiene acceso rápido a la información que necesita?

Esas tareas que considerabas que formaban parte integral de tu negocio, no sólo no generan ingresos sino que además distraen del objetivo principal. Externalizar esas tareas te dan la oportunidad de dedicarte al 100% a tu ventaja competitiva.



Actividades como la entrada masiva de datos, manipulación, escaneo o archivo de documentos (tareas que consumen mucho tiempo), se pueden transferir a un proveedor especialista en Gestión Documental.

“¿Tengo demasiados empleados realizando tareas que no generan ingresos?”

Escoge la solución que más se adapta a tus necesidades

“...trasladando la gestión de tu departamento a un especialista de BPO, podrás reducir tus costes, aumentar la eficacia de tus gestiones e incrementar tu ventaja competitiva...”

Digitalización Masiva

¿Has pensado alguna vez cuanto te cuesta mantener tu archivo físico?

¿Sabes cuanto tiempo gasta el personal buscando documentos, el coste del espacio físico y mantener tu archivo actualizado...?

Digitalizando tu archivo podrás tener tu información a mano en cada momento, accediendo a tus documentos en menos de 3 segundos, reutilizar el espacio y evitar pérdidas de tiempo en manipulaciones de papel.

externalización puntual

Outsourcing de Gestión Documental

¿Tienes demasiados papeles y quieres modernizarte digitalizando tu información?

¿Tu equipo dedica demasiado tiempo a tareas de manipulación y organización de documentos?

Externalizando tu gestión documental podrás tener acceso on-line a tus facturas, albaranes, expedientes, escrituras, pedidos, o cualquier documento, sin manipulaciones de papel y con un sistema moderno y fácil de manejar.

externalización parcial

Gestión Back Office

¿Tienes empleados cualificados perdiendo tiempo en tareas administrativas cuando podrían estar dedicándose a operaciones más beneficiosas para la empresa?

Trasladando la gestión de tu departamento a un especialista de BPO, cuyo objetivo es conseguir la máxima optimización de tus procesos, podrás reducir tus costes, aumentar la eficacia de tus gestiones e incrementar tu ventaja competitiva.

externalización total

Caso N° 1: “El Banco”

Sector:	Financiero
Servicio Contratado:	Gestión Back Office
Grado de Externalización:	Externalización Total
Objetivo:	Oficina Ágil

Antecedentes

Las Entidades financieras se encuentran en un sector de alta competitividad donde todas las estrategias para reducir costes e incrementar la rentabilidad parecen estar agotadas.

Para aumentar su competitividad casi siempre se concentran en estrategias de marketing y venta de nuevos productos -enfocándose en el mercado- mientras que podrían conseguir parte de este objetivo **revisando sus procesos internos**.

Situación Inicial

El Área de Organización ve como diferentes departamentos aumentan sus costes fijos y sin embargo hay un estancamiento en su productividad. Observan como los empleados cualificados pierden mucho tiempo en realizar tareas administrativas rutinarias y los departamentos de gestión tienen un coste cada vez más elevado.

Estudio y Determinación de Objetivos

Deciden investigar diferentes alternativas y encuentran la solución en la externalización ya implantada en otras entidades financieras.

Catimatge, la única especialista de BPO en España, realiza un estudio detallado de los procedimientos con el fin de optimizar al máximo todos los procesos. El cliente y nuestro equipo de profesionales: Consultor de Operaciones, Director de Sistemas y Jefe

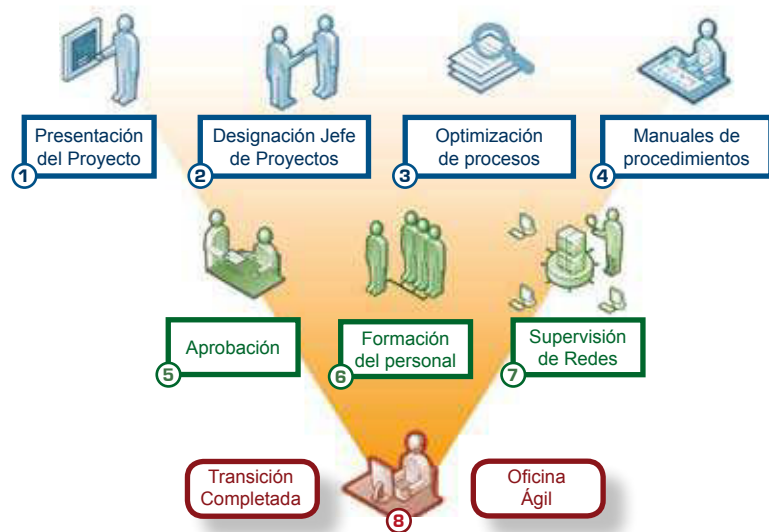
“...Catimatge, la única especialista de BPO en España, realiza un estudio detallado de los procedimientos con el fin de optimizar al máximo todos los procesos...”

de Proyectos, trabajan para diseñar un nuevo modelo de flujos de trabajo y conseguir su objetivo principal: **reducir costes y aumentar la eficacia.**

► Implantación del Proyecto

Después de garantizar los resultados por contrato, se siguieron los siguientes pasos:

- Valoración recursos humanos y hardware necesario.
- Designación de un Jefe de Proyectos como responsable y coordinador con el cliente para asegurar una perfecta implementación.
- Análisis y optimización de procesos.
- Creación de manuales de procedimiento.
- Aprobación del nuevo proyecto de procesos.
- Formación del personal de Catimatge en las instalaciones del cliente.
- Supervisión y mantenimiento de Redes por el equipo de Sistemas para la conectividad on-line con el cliente.
- Implementación gradual de los procesos para conseguir una perfecta transición.



✓ Informe de Resultados

A los seis meses de la implantación de Outsourcing, el cliente llegó a las siguientes conclusiones:

- Reducción de costes salariales.
- Reutilización del espacio físico para fines comerciales.
- Mejoras de eficiencia en los procesos de Back Office.

“...designación de un Jefe de Proyectos como responsable y coordinador con el cliente para asegurar una perfecta implementación...”

Caso N° 2: “Logística Internacional”

Sector:	Logística
Servicio Contratado:	Outsourcing de Gestión Documental
Grado de Externalización:	Externalización Parcial
Objetivo:	Oficina Sin Papeles

Antecedentes

Las Empresas de Logística generan y manipulan diariamente un gran volumen de documentos. El albarán entregado por el cliente (cuyos datos han de ser introducidos en el sistema), genera un documento de salida para el seguimiento del servicio.

Se dieron cuenta que su negocio era distribuir paquetería y sin embargo habían creado un gran departamento administrativo para la gestión de sus documentos diarios, además de dedicar un enorme espacio físico para su custodia. Una consulta de un cliente podía tardar hasta 10 horas en resolverse mientras que la digitalización de esos documentos supuso una respuesta inmediata.

Situación Inicial

El Departamento de Atención al cliente estaba desbordado por las consultas de los clientes. Hasta un 30% quedaban sin resolver. Veían que la gestión manual del archivo necesitaba renovarse utilizando nuevas tecnologías.

Estudio y Determinación de Objetivos

Necesitaban una solución urgente.

Estudiaron implantar un sistema de digitalización en sus dependencias, pero cuando Catimatge les ofreció la solución de recoger, digitalizar y custodiar los documentos en sus instalaciones, se dieron cuenta del gran ahorro de costes y espacio.

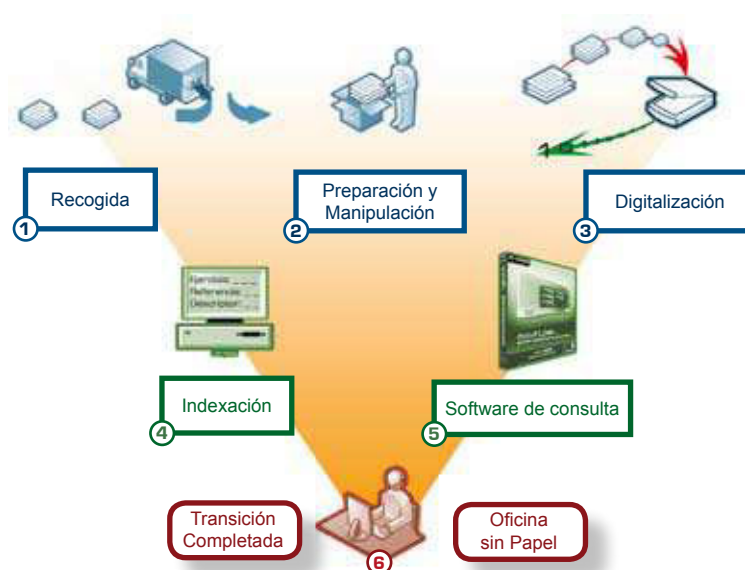
“...establecimiento de un tramo horario máximo de 4 horas para la digitalización masiva de documentos (desde la salida de los documentos de casa del cliente hasta su acceso on-line en su servidor)...”

► Implantación del Proyecto

Después de garantizar los resultados por contrato, se siguieron los siguientes pasos:

- Identificación y definición de los diferentes tipos de documentos a escanear.
- Establecimiento de un tramo horario máximo de 4 horas para la digitalización masiva de documentos (desde la salida de los documentos de casa del cliente hasta el acceso on-line en su servidor).
- Programación y diseño a medida del software de consulta integrado en su sistema con una capacidad de respuesta inferior a 2 segundos.
- Estudio, diseño e instalación del hardware para el almacenamiento de imágenes con sistemas de copias de seguridad.

“...creación de un portal de acceso para que sus clientes pudieran realizar sus propias consultas...”

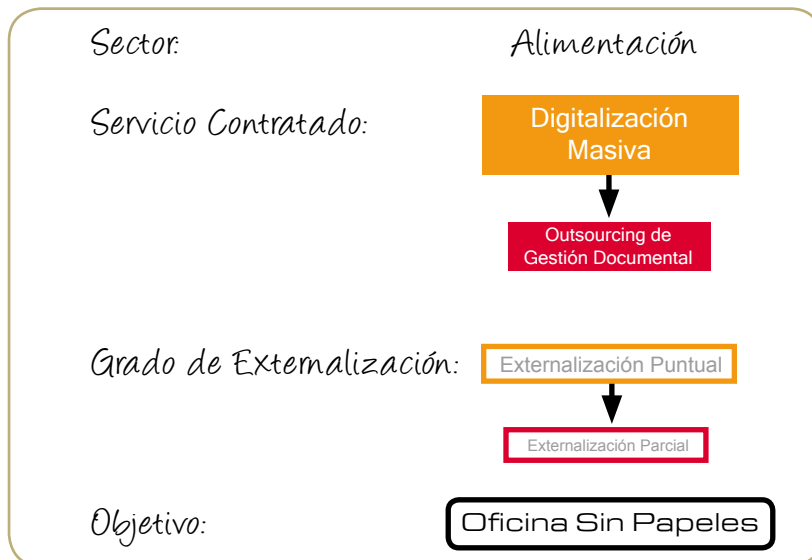


✓ Informe de Resultados

Al mes de la implantación de Outsourcing, el cliente llegó a las siguientes conclusiones:

- Resolución 100% de las consultas de sus clientes.
- Reducción del tiempo de resolución de incidencias a 2 horas.
- Mejoras notables en el servicio de atención al cliente.
- Creación de un portal de acceso para que sus clientes pudieran realizar sus propias consultas.
- Reutilización del espacio físico.
- Reducción de personal.

Caso N° 3: “El Supermercado”



Antecedentes

Las grandes cadenas de alimentación reciben diariamente enormes cantidades de productos con sus respectivos albaranes. Su mayor reto es mantener un control exhaustivo de la recepción de productos y su correcta facturación, teniendo en cuenta que tienen una media de 500 proveedores y más de 10.000 productos.

Se dieron cuenta de la gran cantidad de recursos que necesitaban para entrar manualmente todos los datos de los albaranes y la gran dificultad en gestionar las incidencias con su sistema de archivo físico de documentos (buscar, fotocopiar, revisar, etc).

Situación Inicial

El departamento de facturación tardaba una media de cinco días en gestionar un albarán desde su llegada. Fotocopiaban diariamente 3.000 albaranes para archivarlos después en un espacio cada vez más reducido. Veían que la gestión manual del archivo necesitaba renovarse utilizando nuevas tecnologías.

“...la gestión manual del archivo necesitaba renovarse utilizando nuevas tecnologías...”

Estudio y Determinación de Objetivos

Empezaron con la idea de digitalizar documentos para sus problemas de gestión y archivo. Sin embargo, al visitar nuestras instalaciones se dieron cuenta que además de digitalizar los albaranes, también se podría externalizar la tarea de entrada de datos masiva.

Con el Outsourcing querían conseguir reducir al máximo el tiempo de gestión, tener acceso a sus documentos on-line y eliminar su archivo físico.

“...al visitar nuestras instalaciones, se dieron cuenta que, además de digitalizar los albaranes, también se podría externalizar la tarea de entrada de datos masiva...”

Implantación del Proyecto

Después de garantizar los resultados por contrato, se siguieron los siguientes pasos:

- Definición de campos y parámetros según las diferentes particularidades de sus proveedores.
- Creación de software personalizado para la entrada de datos masiva.
- Preparación y creación de Software de escaneo.
- Programación y diseño a medida de software de consulta para dar cobertura a todos los departamentos.



Informe de Resultados

Con su nuevo sistema de tratamiento de albaranes, consiguieron los siguientes objetivos:

- Reducción de personal.
- El tiempo de resolución de incidencias, se redujo hasta un 80%.
- Reducción de gastos de consumibles.
- Reutilización del espacio físico.

Caso Nº 1: Hospital General - Digitalización Masiva

Sector: Sanidad
Proyecto: Digitalización de historias clínicas

Descripción: Recogida del archivo. Clasificación de documentos y preparación de las historias. Escaneo documentos. Indexación nº historia. Depuración con Base de Datos. Integración en sus sistemas. Creación software de consulta.



Informe de resultados: Todo su archivo digitalizado en un año.

Caso Nº 2: Multinacional Farmacéutica - Outsourcing de Gestión Documental

Sector: Farmacéutico
Proyecto: Entrada de datos y digitalización de facturas contables

Descripción: Recepción diaria de facturas de todas las delegaciones. Preparación (grapas, copias, etc.). Codificación según delegación. Creación y etiquetado de código de barras. Entrada de datos de la factura. Escaneo e indexación. Creación de fichero para su integración en SAP. Custodia documentos (5 años).



Informe de resultados: Departamento de contabilidad sin papeles.

Caso Nº 3: Banco Internacional - Gestión Back Office

Sector: Financiero
Proyecto: Operaciones específicas de carácter interno y promocional

Descripción: Formación al personal de Catimatge. Instalación del Hardware del cliente en nuestras dependencias. Realización diaria de operaciones y procesos. Adaptación y flexibilidad según volúmenes variables y campañas promocionales.



Informe de resultados: Reducción del 70% de personal del departamento.

“...todo su archivo digitalizado en un año...”

“...departamento de contabilidad sin papeles...”

“...reducción del 70% de personal del departamento...”

“...oficina digital...”

“...departamento de contabilidad sin papeles...”

“...liberación del personal para enfocarse en sus funciones principales...”

Caso N° 4: Asesoría-Consultoría - Software docuFLOW®

Sector: Jurídico
Proyecto: Oficina sin papeles

Descripción: Consultoría de gestión documental (flujos de trabajo, tipos de documentos, etc). Definición de campos y procesos. Diseño y desarrollo personalizado del software *docuFLOW®*. Instalación del Hardware necesario. Formación al personal del cliente. Pruebas iniciales. Puesta en marcha y seguimiento. Mantenimiento y actualizaciones.



Informe de resultados: Oficina digital.

Caso N° 5: Fabricación material eléctrico - Outsourcing de Gestión Documental

Sector: Industrial
Proyecto: Entrada de datos y digitalización de facturas contables

Descripción: Recepción diaria de facturas de todos sus proveedores. Preparación (grapadas, copias, etc.). Codificación según proveedor. Creación y etiquetado de código de barras. Entrada de datos de la factura y líneas de detalle. Escaneo e indexación. Creación de fichero para integración en su sistema. Custodia documentos (5 años).



Informe de resultados: Departamento de contabilidad sin papeles.

Caso N° 6: Economistas y Consultores - Gestión Back Office

Sector: Jurídico
Proyecto: Tratamiento de expedientes de clientes y digitalización de todos sus documentos internos

Descripción: Análisis exhaustivo de sus procedimientos. Aprendizaje intensivo de sus conocimientos. Pruebas prácticas en casa del cliente. Creación de manuales operativos. Revisión y aprobación del proyecto por parte del cliente. Formación al personal de Catimatge. Conexión con la red del cliente a través de VPN (Virtual Private Network). Servicio diario de tratamiento de expedientes y digitalización de todos sus documentos.



Informe de resultados: Liberación del personal para enfocarse en sus funciones principales.

docuFLOW®: la forma más sencilla e intuitiva de gestionar tu información

La plataforma de software *docuFLOW®* incorpora módulos de tareas específicas para cubrir cada aspecto de la gestión documental. El programa es rápido, potente, altamente flexible, y capaz de integrarse con los principales sistemas operativos.

¿Por qué tiene tanto éxito docuFLOW®?

Ser “fácil de manejar” no era sólo una opción cuando diseñamos *docuFLOW®*, sino el objetivo principal.

Utilizamos nuestra experiencia como proveedor de outsourcing para incorporar las verdaderas necesidades de las empresas en el desarrollo del software. Este conocimiento real de las necesidades del mundo empresarial hace que *docuFLOW®* sea tan bien recibido entre nuestros clientes.



The screenshot shows a software window titled "dE - (Indexación) Importando Imagen C:\programas\clientes\auz-gde". The form contains the following fields:

Num. Cliente	08037
Cliente	MERCEDES 8037
Ejercicio	2008
Tipo archivo	06_GESTIONES ADMINISTRATIVAS
Archivo	
Descriptor	COMPRAVENTA VEHICULO
Referencia	124544
Concepto	MATRICULA 9999 FAA
Autor del doc.	CATIMATGE
Fecha del doc.	01/02/2008
Observaciones	
Asunto	252124
Organismo	COMUNIDAD DE MADRID
Palabras clave	
Terceros	

Below the form are two icons: a floppy disk and a printer. Underneath is a section titled "Clientes que comparten este documento ..." with a list of names and IDs:

- ANTONIO 8147
- ANTONIO M. 8152
- ANTONIO S. 30071
- ARMANDO 8148

docuFLOW® no es simplemente otro producto estandarizado

Siendo Catimatge un proveedor de servicios enfocado en la calidad y la personalización de sus proyectos, no podría entregar un software estandarizado sin más.

Es por eso que *docuFLOW®* es tan especial.

Nuestros técnicos visitan al cliente, analizan sus necesidades, y modifican el programa hasta el último detalle para que se integre perfectamente con sus flujos de trabajo.

docuFLOW® es un programa abierto que finaliza una vez incorporadas todas las necesidades específicas del cliente.

“...docuFLOW® es un programa abierto que finaliza una vez incorporadas todas las necesidades específicas del cliente...”

Nuestra experiencia a tu disposición

“...hemos provisto de soluciones de gestión documental a algunas de las compañías más grandes de Europa...”

Implementar cambios estructurales en una oficina a pleno rendimiento puede parecer un reto inalcanzable. Incluso cuando los cambios prometen mejorar la productividad y reducir los costes operativos, la interrupción del día a día puede desmotivar al manager más eficiente y comprometido.

Un socio estratégico

Pero ¿y si tuvieses un socio con la experiencia y el know-how necesario para anticiparse a los problemas y realizar una transición libre de inconvenientes?

Hemos formado un equipo de profesionales comprometidos en garantizar un control riguroso del proyecto, en cada fase y en cada momento.

Nuestro equipo de profesionales:

- Consultor de Operaciones (análisis de workflow)
- Director de Sistemas (análisis de sistemas IT)
- Jefe de Proyectos (implantación y seguimiento)

¿Por qué no podemos aportar los mismos beneficios a tu organización?

En Catimatge nuestro trabajo es entender cómo funcionan las empresas.

Hemos provisto de soluciones de gestión documental a algunas de las compañías más grandes de Europa. Esta experiencia nos ha dado el conocimiento base y la flexibilidad para implantar soluciones innovadoras y personalizadas a todo tipo de empresas. Sectores tan diversos como: supermercados, farmacéuticas, bancos, operadores logísticos globales, profesionales jurídicos, entre otros. Todos se han beneficiado ya de nuestro amplio conocimiento y experiencia.

International Desk

Nuestro equipo puede servir de enlace con tus colegas internacionales estén donde estén. Podemos desarrollar proyectos, coordinar procesos y mantener una relación cercana para asegurarnos que todo funciona sin problemas.

Our English-speaking staff can liaise with your multinational colleagues wherever they may be located. We can develop projects, coordinate work and maintain close contact to ensure that everything runs smoothly.

Digitalización Masiva (caso real - pág. 11)

- Recogida documentación
- Preparación, clasificación y codificación de la documentación
- Escaneo-digitalización: facturas, albaranes, historias clínicas, escrituras..., cualquier documento puede ser tratado
- Digitalización Certificada
- Indexación
- Control de Calidad
- Archivo Digital
- Inserción imágenes en sistema, web, creación software de consulta etc...
- Custodia
- Destrucción

Outsourcing Gestión Documental (caso real - pág. 9)

Consultoría

- Análisis organización y procesos documentales
- Diseño proyecto de outsourcing a medida del cliente
- Presentación y aprobación

Implantación

- Creación y desarrollo software digitalización
- Digitalización e indexación documentos
- Digitalización Certificada
- Procesos de OCR, CMR, CMC7, Full Text
- Entrada de Datos
- Integración Archivos en sistema del cliente: SAP, AS400
- Creación de software gestión y consulta *docuFLOW*®

Gestión Back Office (caso real - pág. 7)

Catimatge trabaja conectada al host/red del cliente

Consultoría

- Analizamos los requisitos y necesidades de Back Office
- Proponemos los servicios de Back Office y repasamos todos los detalles del proyecto

Implantación

- Formamos a nuestros especialistas en tu propia empresa mientras habilitamos nuestras instalaciones (IT y telecomunicaciones) para gestionar tus tareas de Back Office
- Supervisamos a nuestros profesionales continuamente para asegurar la calidad y optimizar al máximo las gestiones
- Realizamos reuniones periódicas para actualizar los procesos, añadimos nuevas tareas y concretamos una colaboración estratégica a largo plazo

Nuestra calidad está certificada bajo la norma **ISO 9001:2000**. Garantizamos la confidencialidad cumpliendo rigurosamente la **Ley 15/99 de Protección de Datos** de carácter personal.



