



Ciudad de las Ciencias y las Artes de Valencia

Procesos documentales más eficientes con Esker



Ciudad de las Artes y las Ciencias es uno de los centros de ocio y cultura más emblemáticos de la España moderna, visitado por millones de turistas de todo el mundo. Con sus espacios abiertos y edificios modernos de extraordinaria originalidad y belleza, este centro cultural y de ocio es también el vivo reflejo del dinamismo de la región Valenciana cuyo gobierno supo reconvertir una zona en desuso en unas de las mejores referencias en turismo cultural. Detrás de tal éxito, una selección acertada de tecnologías para una gestión óptima de los procesos de negocio. Por ejemplo, Ciudad de las Artes y las Ciencias entendió pronto la necesidad de modernizar sus procesos documentales con Esker para mayor satisfacción del personal y de sus clientes.

Sector: Cultura

Perfil de la empresa: Divulgación cultural

Reto: automatizar los pedidos de compra a proveedores y la confirmación de reservas a las agencias de viaje, todo con integración a sistemas SAP por conexión ofimática al servidor de fax.

Solución: adopción de Esker DeliveryWare de automatización de envíos de documentos, que no interfiere en las aplicaciones o sistemas de correo existentes.

Ventajas y Beneficios:

- Ahorros en costes de envío de los pedidos y reservas
- Menos tiempos de proceso, más productividad
- Mejor servicio al cliente
- Personal más satisfecho y motivado

Entorno Técnico:

- Aplicación: SAP R/3 4.6C
- Base de datos Oracle
- Conector: CommServer 4.1A20 (gateway for SAP Systems)

Por otra parte, el call center de la empresa imprimía las reservas generadas desde una aplicación a medida y las enviaba de forma manual por fax a las agencias de viaje. Todos estos procesos representaban un coste importante en personal y papel, además de una fuente de errores con tiempos adicionales para correcciones y la posible frustración del personal, proveedores y clientes.



Trás unos años en funcionamiento, hemos logrado muchos beneficios en términos de tiempos y eficiencia de procesos, motivación del personal, ahorros en máquinas de fax, consumibles y comunicaciones...”

Manuel Mata Llorca ▪ Jefe de Sistemas de Información
▪ Ciudad de las Artes y las Ciencias

El reto: eliminar procesos manuales

1ª etapa, equiparse con una aplicación de gestión

Para un centro cultural y de ocio como Ciudad de las Artes y las Ciencias, el volumen de documentos a procesar tanto para abastecimiento del centro como para las reservas de visitantes alcanza rápidamente límites imposibles para una gestión manual. En 2001, la empresa decidió equiparse con el sistema R/3 de SAP para gestionar entre otros los pedidos de compra, como primera etapa de la automatización de la gestión documental, dejando todavía toda la parte de la aprobación y envío de los pedidos por fax en proceso manual.

Automatización en salida de SAP

Integración por vía ofimática

La solución de automatización de los procesos descritos tenía que integrarse perfectamente con el software de SAP, además de ser una solución fiable y multi-funcional, sin interferir en los sistemas existentes de correo ni otras aplicaciones existentes en la empresa.

En concreto, los procesos cubiertos por la solución de Fax de Esker DeliveryWare son el envío de faxes de pedidos a proveedores, el envío de reservas a las agencias de viajes y la gestión de envío y recepción desde los ordenadores de los usuarios por conexión ofimática al servidor de fax. De esta forma, los usuarios controlan el estado de transmisión de cada documento así como su ubicación en los sistemas de archivado y aplicaciones de gestión, desde su propio escritorio.



Se necesitaba un software fiable, flexible, con facilidad de uso y administración, con buen soporte, que se integrara con SAP y que automatizara tanto el envío de faxes de pedidos como el de reservas.”

Manuel Mata Llorca ■ Jefe de Sistemas de Información ■ Ciudad de las Artes y las Ciencias

Los Beneficios

Más eficiencia para mayor felicidad del personal

La automatización de gran parte de los procesos documentales de la Ciudad de las Artes y las Ciencias ha permitido un incremento global de satisfacción tanto del personal, como de los proveedores y de las agencias de viaje, resultando además en un incremento visible de la calidad del servicio al cliente a través de reservas con confirmaciones rápidas y seguras.

En concreto, en palabras de Manuel Mata, Jefe de Sistemas de Información de Ciudad de las Artes y las Ciencias, *“Después de varios años de funcionamiento, hemos conseguido muchos logros. Antes, varias personas dedicaban muchas horas semanales para enviar faxes y al automatizar el proceso, han podido centrarse en labores más motivadoras, quedando más satisfechas con su trabajo. Hemos reducido costes eliminando máquinas de fax y hemos reducido el consumo de papel y de tinta. Hemos eliminado el riesgo de errores por la entrada manual de datos, así como reducido el coste de transmisión, pues los pedidos salen en horario nocturno en vez de diurno.”*

La Evolución

Hacia una gestión sin papel

Las empresas con visión de futuro evolucionan al ritmo de las innovaciones tecnológicas para modernizar su gestión. Y la tendencia en materia de gestión, es la minimización de los procesos manuales y de los documentos en papel. Siguiendo esta tendencia y tras el éxito de la automatización de envíos de pedidos de compra y de confirmaciones de reserva, Ciudad de las Artes y las Ciencias está considerando automatizar el proceso de contabilización de las facturas en SAP, con Esker DeliveryWare.

Con esta siguiente etapa, la empresa seguirá con su proyecto de modernización de los procesos basados en documentos, optimizando el trabajo del personal y reduciendo el consumo de papel.

¿Por qué Esker DeliveryWare?

Los criterios de selección

- **Integración con SAP R/3:** Mediante el CommServer y una sencilla configuración en el entorno SAP, Esker permite la automatización del envío de pedidos por fax.
- **Flexibilidad** para adaptarse a cualquier entorno informático: El servidor de correo o las aplicaciones de gestión pueden cambiar sin afectar la configuración de Esker.
- **Facilidad de uso y administración** de la solución. La consola de administración es muy intuitiva y los usuarios finales sólo necesitan utilizar su cliente de correo habitual para recibir o enviar faxes.

Sobre Ciudad de las Artes y las Ciencias

En julio de 1996 nace Ciudad de las Artes y las Ciencias, S.A. El proyecto, diseñado por el arquitecto valenciano Santiago Calatrava, se realiza para su construcción en el antiguo cauce del Turia. Tras una catastrófica riada, en 1957, el río fue desviado a la parte sur de la capital y en el antiguo cauce, ya seco, se construyó un parque de 10 km de longitud que atraviesa el centro de la ciudad, donde se decidió ubicar el emplazamiento del complejo. Impulsado íntegramente por la Generalitat Valenciana, el complejo de La Ciudad de las Artes y las Ciencias se ha convertido en lugar de referencia internacional y símbolo de la apuesta por el turismo cultural y el dinamismo con el que la Comunidad Valenciana se presenta ante el mundo. A lo largo de un eje de casi dos kilómetros, en el antiguo cauce del Turia y dentro de la misma ciudad de Valencia, cinco grandes elementos comparten la vocación por la divulgación cultural y la participación ciudadana en un entorno arquitectónico futurista y único, de grandes espacios abiertos al público el Hemisfèric, el Museo de las Ciencias Príncipe Felipe, el Umbracle, el Oceanográfico y el Palau de les Arts Reina Sofía.

© 2007 Esker S.A. Todos los derechos reservados. Esker, el logo Esker son marcas comerciales registradas de Esker S.A. El resto de marcas comerciales citadas pertenecen a sus respectivos propietarios.