

# solutioninfo

## Trasporti, traffico e logistica



### Gestione merci, elaborazione documenti di trasporto e giustificativi

*La gestione dei documenti accelera i processi aziendali, abbreviando i tempi di ricerca e di archiviazione. Nel pool centrale di documenti di DocuWare i dipendenti trovano tutti i documenti, anche quelli contenuti in applicazioni esterne, con un semplice clic. L'efficienza lavorativa aumenta, mentre si riducono i tempi di reazione del servizio clienti. Ciò garantisce la competitività dell'azienda.*

#### ■ Un settore sotto pressione

Trasporto, traffico e logistico - questo settore conosce una crescente pressione sul fronte dei prezzi da parte di fornitori dei paesi dell'Est europeo. Contemporaneamente si trova a confrontarsi con imposte doganali e con l'aumento dei prezzi del carburante. Oggi più che in passato il successo di un'impresa dipende da processi aziendali economici e flessibili e da un servizio clienti solido.

#### ■ Resistere grazie all'IT

Solo con il moderno IT i processi già esistenti possono diventare più redditizi e offrire nuovi servizi innovativi. La base di tutti i servizi e processi è costituita dai documenti. Da un lato vi sono i documenti tradizionali, quali le lettere di trasporto, documenti di vettura e simili, mentre dall'altro si collocano i file, cioè la corrispondenza elettronica con i clienti. In questo modo l'impresa può resistere alla pressione concorrenziale solo utilizzando uno strumento integrato di gestione dei documenti.

#### ■ Processi sul banco di prova

Molte aziende fanno fatica a tenere il passo con i nuovi sviluppi. Le lettere di vettura CMR dopo la consegna da parte dell'autista vengono fotocopiate più volte e quindi inoltrate manualmente all'amministrazione. In questo modo la fatturazione ritarda di giorni. Anche il servizio clienti viene danneggiato, in quanto dopo la lettura parte della corrispondenza elettronica con i clienti viene eliminata e solo più raramente stampata e archiviata. Spesso, in funzione dei dipartimenti, esistono diversi sistemi di archiviazione. Le domande sullo stato di una spedizione o di una fattura spesso vengono evase solo giorni dopo. I motivi sono diversi: le pratiche clienti sono talvolta incomplete e vengono trovate solo dopo macchinose ricerche. Spesso vi è un solo dipendente specializzato, in grado di effettuare tale ricerca. Le cose cambiano con la gestione documenti: ogni dipendente autorizzato è in grado di accedere, in qualsiasi ora del giorno e in pochi secondi, a tutti i documenti, con un semplice clic del mouse.

### Vantaggi di DocuWare

- Processi aziendali efficienti sul piano dei costi e rapidi
- Elevata efficienza operativa, grazie all'automazione dei processi
- Riduzione dei tempi di elaborazione e ricerca
- Accesso a tutti i documenti, anche provenienti da sistemi esterni
- Processi operativi trasparenti
- Riduzione dello spazio necessario per l'archiviazione

### DocuWare - Software per la gestione integrata dei documenti

Indipendentemente dal formato e dall'origine, DocuWare raggruppa documenti cartacei e dati elettronici in un unico pool di dati: giustificativi, lettere, elenchi, file e posta elettronica. Nella versione standard, DocuWare supporta tutti i tipi di firma elettronica ed è facilmente integrabile anche in applicazioni di terzi. Grazie a Internet, tutto il personale autorizzato, ovunque si trovi, potrà accedere in qualsiasi momento all'archivio elettronico.

### ■ Fatturazione al rallentatore

Oggi uno spedizioniere è in grado di effettuare consegne estremamente celeri, mentre spesso la fatturazione interna è lentissima. Dopo l'arrivo della lettera CMR con la lettera di vettura controfirmata dal cliente, questa viene più volte fotocopiata e archiviata. La cartella viene quindi inviata alla contabilità tramite posta interna. La contabilità prepara la fattura, sulla base delle condizioni stipulate con il cliente, e la restituisce per posta interna al responsabile, che la controlla nuovamente prima di spedirla.

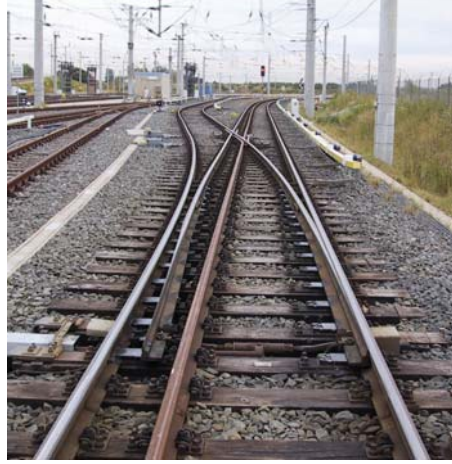
Per i documenti prodotti nel corso del trasporto l'azienda di logistica deve attendere spesso più giorni.

### Fatturazione in pochi secondi

Le cose cambiano con DocuWare: la fattura può essere prodotta subito dopo il ricevimento del documento di consegna. Il giustificativo giunge alla Posta in ingresso dotato di un codice a barre intelligente e sottoposto a scansione. In base al codice a barre, che contiene tra l'altro il numero del mandante e il numero della pratica, viene attivato automaticamente un workflow e il documento viene quindi archiviato automaticamente. Il responsabile viene informato tempestivamente dell'arrivo del giustificativo: lo può verificare, approvare mediante timbro elettronico e inoltrarlo automaticamente alla contabilità, che stamperà la fattura, la quale sarà contemporaneamente archiviata nell'archivio centrale. In questo modo in pochi secondi si producono delle fatture e la liquidità dell'azienda migliora.

### ■ Lavoro aggiuntivo prodotto dai blocchi di processo

I dipendenti si trovano spesso a dovere più volte inserire i dati dei clienti e dei



fornitori in diversi sistemi IT, facendo copie del documento cartaceo. Gli errori sono in agguato e la moltiplicazione degli inserimenti e delle archiviazioni provoca un dispendio significativo di tempo, a scapito della competitività dell'azienda.

### Semplificazione dell'archiviazione dei documenti

Con DocuWare le cose cambiano, in quanto DocuWare riunisce senza alcun problema i dati di diversi sistemi IT. I vostri dipendenti potranno accedere, tramite il pool di documenti centrale, a tutti i documenti dell'azienda, che siano presenti in DocuWare o nel software di gestione della contabilità o delle spedizioni. A questo punto si elimina la duplicazione dei compiti. Anche l'inserimento di nuovi dati si riduce, in quanto DocuWare aggiorna senza problemi i dati provenienti da altre applicazioni IT.

### ■ Scarsa disponibilità delle informazioni

I clienti pongono spesso domande relative alle spedizioni ai fornitori di servizi logistici. I dipendenti devono quindi recarsi in archivio alla ricerca del giustificativo in grado di aiutarli. Spesso ci vogliono ore o addirittura un'intera giornata, prima che il dipendente riesca a trovare il giustificativo che cerca. In questo modo occorre del tempo sino a quando il cliente riceve le informazioni necessarie.

Un servizio clienti pessimo rende insicuro il cliente e il rapporto s'incrina.

### Servizio più rapido e più competente

Con DocuWare in pochi secondi i dipendenti sono in grado di rispondere alle richieste da parte dei clienti.

Dopo l'archiviazione tutti i documenti saranno prontamente disponibili nel pool di documenti centrale. Tutti i dipendenti autorizzati potranno accedervi. Come criteri di ricerca valgono ad esempio il numero cliente e la data di spedizione. I dipendenti si trovano a rispondere a 50-60 richieste giornaliere da parte dei clienti, che talvolta riguardano spedizioni effettuate anni prima. I clienti potranno inoltre richiamare semplicemente e in piena autonomia i loro documenti, tramite internet. I dipendenti in passato avevano bisogno di ore per cercare i documenti, mentre ora possono rispondere in tempo reale alle richieste da parte dei clienti. Scompaiono inoltre le pile di documenti negli archivi e la competitività della vostra azienda migliora significativamente.

### Riepilogo Utilizzo con DocuWare

- Fatturazione più rapida e conseguente aumento della liquidità
- Piena integrazione con applicazioni di terze, quali software CED e spedizioni
- Registrazione più celere e senza errori, migliore qualità dei dati
- Rafforzamento del rapporto con il cliente, grazie a un servizio competente e rapido
- Dipendenti motivati grazie a tempi di modifica e di ricerca ridotti
- Processi operativi trasparenti, per maggiore produttività e aumento della competitività
- Più sicurezza giuridica, in quanto i processi possono essere rintracciati nel corso degli anni
- Riduzione dello spazio necessario per l'archiviazione

# Accesso all'archivio tramite internet

**Anni dopo la spedizione degli ordini, capita che i clienti vogliano nuovamente ispezionare i giustificativi. Con DocuWare possono farlo subito: basta un clic. Dipendenti o clienti e personale autorizzato possono ora richiamare, in qualsiasi momento e da qualsiasi parte del mondo, tutte le informazioni su Intranet o Internet.**

## ■ Servizi clienti tramite internet

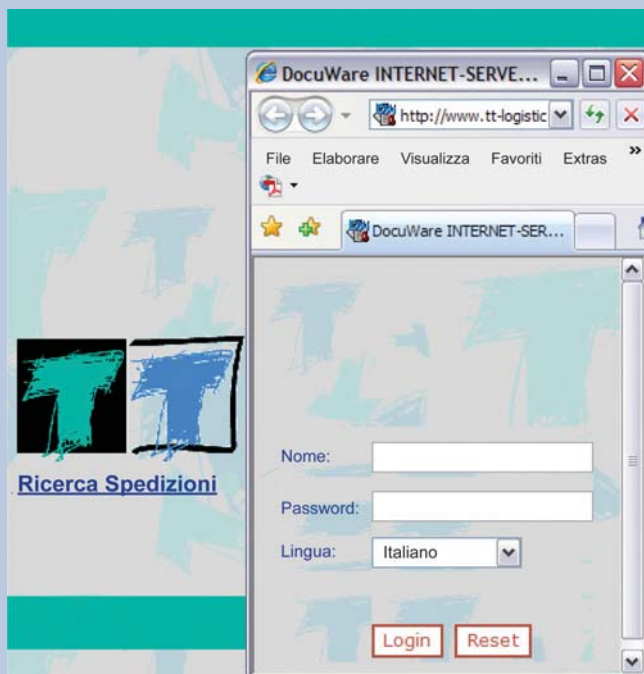
Se un cliente vuole controllare un'informazione, sapere chi ha ricevuto le merci, inserisce nella homepage della sua spedizione il numero clienti e la data di consegna. In questo modo sarà visualizzato l'elenco di tutti i documenti di trasporto firmati. Basta un clic per richiamare sullo schermo il documento desiderato; in questo modo il cliente, vedendo la firma, può capire chi ha ritirato le merci. I documenti archiviati, ai quali anche i dipendenti autorizzati possono accedere internamente nel pool di documenti, il cliente ha accesso diretto. La telefonata al servizio clienti non serve più e il servizio clienti si trova alleggerito.

## ■ Conforme alla legge sulla tutela dei dati personali e sicuro

Dalla homepage delle spedizioni, il cliente giunge alla maschera di login di DocuWare, dove inserisce nome utente e password. Dopo la verifica del login gli viene sottoposto l'elenco di selezione dell'archivio, con tutti gli archivi cui si può accedere da internet o da intranet. In questo modo il cliente potrà visualizzare i suoi dati, ma non quelli degli altri clienti.

## ■ Ricerca e visualizzazione agevoli

Quando si trovano i documenti, si apre una maschera di ricerca con le note funzioni di Windows Client: Ciò offre criteri di ordinamento dell'archivio selezionato. In alternativa, per agevolare il lavoro del cliente, i clienti possono richiamare e selezionare un elenco di selezione con i criteri già utilizzati per il campo indice. Se più documenti corrispondono ai criteri di ricerca, si aprirà l'elenco dei risultati. Restituisce tutti i documenti come hyperlink, sotto forma di riepilogo. L'utente può richiedere ora di visualizzare il proprio documento nel browser, salvarlo e scaricarlo. Inoltre potrà con DocuWare READER i documenti sono di eccellente qualità.



*I modelli HTML forniti con DocuWare possono essere adattati in base al look della vostra homepage. Inoltre è possibile creare le proprie pagine internet con altri elementi HTML a piacere.*

## Esperienze dirette Christian Salvesen Gerposa

*Grazie a DocuWare l'azienda di trasporti Christian Salvesen Gerposa ha rapidamente migliorato il proprio servizio clienti e quindi ridotto i propri costi. Inoltre ciò accelera l'emissione delle fatture. In soli sei mesi l'investimento di 30.000 euro è già stato ammortizzato.*

Ogni mese la Salvesen gestisce oltre 90.000 giustificativi cartacei, come documenti di consegna, giustificativi a clienti e fatture. A favore dell'introduzione di DocuWare oltre alla significativa riduzione dei tempi di ricerca e archiviazione depone soprattutto il desiderio di un'archiviazione centralizzata. Prima dell'integrazione della gestione dei documenti gli scaffali alle pareti degli uffici si riempivano di pratiche cartacee. Le richieste da parte dei clienti imponevano impegnative ricerche. Le fatture venivano emesse solo dopo che l'autista aveva presentato il proprio giustificativo cliente. Oggi tutti i documenti di consegna vuoti creati dal sistema di elaborazione



dati vengono automaticamente dotati di un codice a barre. La modulistica viaggia assieme al conducente. All'atto della consegna delle merci, il cliente compila il giustificativo. Non appena i documenti giungono alla centrale, vengono sottoposti a scansione, archiviati e il codice a barre viene letto automaticamente. Il sistema di calcolo modifica automaticamente lo stato dell'ordine in "Pronto per fatturazione". In questo modo si accelera il cashflow e aumenta la liquidità. Inoltre il servizio al cliente ne guadagna, in quanto tutti i dipendenti autorizzati hanno accesso immediato a tutti i documenti, in caso di domande da parte del cliente stesso. Anche i clienti possono effettuare la ricerca dei loro documenti nel pool centrale, tramite la homepage dell'azienda di trasporti.

### Obiettivi:

- Archiviazione di oltre 90.000 supporti cartacei al mese
- Accesso del cliente al pool di documenti tramite internet
- Ottimizzazione dei processi

### Vantaggi:

- Migliora il servizio clienti
- Risparmio di tempo e di denaro
- Ricerca giustificativi via internet
- Eliminazione dell'archivio cartaceo



*„Ogni mese ci troviamo a gestire oltre 90.000 supporti cartacei. Grazie al sistema integrato DocuWare siamo in grado di migliorare la produttività e la competitività della nostra azienda, ma soprattutto il nostro servizio clienti”*

*Marcos Fierro  
Membro del Consiglio di Amministrazione e direttore IT,  
Christian Salvesen Gerposa*

Per ulteriori informazioni, è possibile visitare il sito Web all'indirizzo [www.docuware.com](http://www.docuware.com)