Publicado en *Rex·Rotary Ibérica* (https://www.rexrotary-iberica.com)

Una mejor gestión documental se traduce en mayores ingresos

Publicado el Martes, 18 de Septiembre de 2012.
Rex Rotary integrado en el Grupo Ricoh recomienda distintas fórmulas para aprovechar el potencial de la gestión documental como generador de ingresos

El Grupo RICOH aconseja a las empresas que mejoren sus procesos de gestión documental en áreas como ventas y marketing, comunicación a clientes, captación de clientes, servicios y atención, desarrollo de nuevos productos, facturación y cobros, que han sido tradicionalmente considerados como estratégicos para la reducción de costes. La mejora de dichos procesos comporta notables ventajas en cuanto a ingresos – de hecho, según el reciente estudio de IDC patrocinado por El Grupo RICOH, el incremento podría suponer hasta un 10% de ingresos adicionales.

El razonamiento es el siguiente: al abordar los vacíos de eficiencia de forma proactiva se pueden evitar importantes costes financieros. El informe de IDC estima que el coste total de un error al procesar algún tipo de documento (en términos de tiempo, supervisión ejecutiva, rehacer el trabajo y revisar los procesos, así como los costes de oportunidad asociados a los clientes perdidos) son diez veces superiores a los gastos extras directos.

Contar con procesos eficientes permite a las compañías poner mayor énfasis en las necesidades del cliente, lo que tiene un impacto directo en su nivel de satisfacción, mejora la fidelización y, al mismo tiempo, incrementa el nivel de ingresos. Si por el contrario, los clientes se encontrasen con sistemas de gestión documental ineficientes y poco accesibles, muchos podrían acabar dirigiéndose a la competencia.

Estas afirmaciones se basan en el estudio de IDC, patrocinado por El Grupo RICOH, "Organisational Blind Spot: The Role of Document-Driven Business Processes in Driving Top-Line Growth [1]" (September 2012), el cual se basa en un análisis de 1.516 procesos de gestión documental en diferentes organizaciones.

El estudio ha revelado que los procesos de gestión deficientes pueden llevar a los clientes a dejar la empresa. El 69% por ciento de los encuestados dijo que se sentirían menos inclinados a hacer negocios con una empresa con una gestión documental ineficaz o ineficiente. El 60% dijo que cambiaría de proveedor, mientras que el 57% afirmó que aconsejaría a los demás no colaborar con la empresa en cuestión.

La buena noticia es que, introduciendo mejoras en los procesos de gestión documental, es posible aumentar el volumen de ingresos. Más del 80% de los encuestados indicaron que la optimización de la gestión documental genera nuevos ingresos – hasta un 10,1% más, de media. Esto puede lograrse introduciendo mejoras en la comunicación con el cliente, modernizando y racionalizando los procesos de venta y fidelización y mejorando el servicio prestado.

"Son muy buenas noticias para los ejecutivos que se esfuerzan en dar máxima prioridad a las mejoras de sus procesos de negocio", comenta Sergio Kato, Deputy General Manager, Global Marketing Group/Services Business Center. "Ya no se preguntarán si al modernizar sus sistemas de gestión documental realmente se generan beneficios que justifiquen la inversión. Con el actual clima económico, cualquier proceso capaz de reducir costes y a la vez incrementar el nivel de ingresos debería situarse a la cabeza de la lista de prioridades puesto que sólo presenta ventajas".

El Grupo RICOH recomienda a las compañías distintas fórmulas para aprovechar el potencial de la gestión documental como generador de ingresos:

- **Adoptar una visión global del concepto de satisfacción del cliente.** La información fluye hacia una organización (input), es procesada por ésta, y es entregada a la persona correcta en el momento oportuno (output). ¿A qué nivel se incluye el cliente? ¿Cómo hacer para integrar a nuestros clientes de una forma más profunda y duradera en el proceso, de manera que obtengan la información que necesitan cuando la necesitan? Este proceso es fundamental.

- **Racionalizar y modernizar los procesos documentales y de información fortalece las relaciones.** Mantener a sus empleados cerca del cliente, por ejemplo, a través de herramientas

móviles. De la misma forma, las mejoras en gestión documental optimizan la comunicación en los distintos niveles de la cadena de suministros, cerrando brechas que podrían empujar al cliente a abandonar al proveedor

- **Aunque los procesos son capitales, lo más importante son los resultados.** Los procesos optimizados deben, por encima de todo, garantizar que la información correcta llega a las personas adecuadas en el momento oportuno, con el fin de hacer posible que se tomen las decisiones necesarias. De no ser así, el esfuerzo no sirve de nada.

El Grupo RICOH dispone de capacidades únicas para ayudar a sus clientes a poner en marcha una estrategia integral de mejora de sus procesos documentales con el objetivo de reducir costes y generar un incremento potencial de los ingresos a través del enfoque que proporcionan sus Servicios Documentales Gestionados (MDS).

Su metodología, ampliamente demostrada (Comprender, Mejorar, Transformar, Gobernar y Optimizar) ayuda a Rex Rotary a identificar los procesos clave de cada organización con el objetivo de alcanzar resultados ponderables y sostenibles. La experiencia que El Grupo RICOH acumula a lo largo de miles de implementaciones le ha aportado una mayor comprensión sobre las principales preocupaciones de las compañías en el entorno económico actual: como el control de costes, la sostenibilidad medioambiental, la seguridad y gobernanza de la información, la eficiencia de los procesos de negocio, la gestión del cambio organizacional, la productividad del colaborador que gestiona información o la optimización de la información e infraestructura estratégica. Dicha comprensión sirve para acelerar la primera fase del proceso – Entender – y para que los clientes puedan iniciar la fase de Mejora lo antes posible y comenzar así a notar los efectos positivos lo antes posible.

(c) Rexrotary Ibérica

URL de origen: https://www.rexrotary-iberica.com/blog/una-mejor-gestion-documental-se-traduce-en-mayores-ingresos

Enlaces:
[1] http://thoughtleadership.ricoh-europe.com/es/processimpacts/