



Conversión de documentos en datos: uso de la captura de datos para mejorar el procesamiento de documentos

Patrocinado por

OnBase
by Hyland

aiim[®]
The Global Community of
Information Professionals

Acerca del libro blanco

Como la asociación sin fines de lucro dedicada a promover, hacer crecer y brindar soporte a las comunidades de usuarios y proveedores de sistemas y servicios de gestión de información, la AIIM se siente orgullosa de poder ofrecer esta investigación sin costo alguno. De esta manera, toda la comunidad puede aprovechar plenamente la educación, por medio del liderazgo y la dirección provistos por nuestro trabajo. Nuestro objetivo es presentar la "sabiduría de la multitud" basada en nuestra comunidad de 80.000 miembros.

Tenemos el gusto de extender el uso gratuito de los materiales en este informe para compañías de usuarios finales y consultores independientes, pero no a proveedores de productos y servicios de gestión de la información que no sean Hyland Software y sus subsidiarias y asociados. Todo uso de este material debe portar la atribución – "© AIIM 2013 www.aiim.org / © Hyland Software 2013 www.onbase.com"

En vez de redistribuir una copia de este informe a sus colegas, preferiríamos que usted los dirija a <http://www.aiim.org/research> para descargar su propia copia gratuita.

Nuestra capacidad de ofrecer dicha investigación de alta calidad es posible gracias al apoyo financiero de nuestro patrocinador suscriptor, sin el cual tendríamos que regresar a un modelo de suscripción pagada. Por esa razón, esperamos que agradezca junto con nosotros al suscriptor por este apoyo:



Hyland, creator of OnBase®

28500 Clemens Road
Westlake
Ohio 44145
USA
Email: request-info@onbase.com
Sitio web: www.onbase.com

Acerca de AIIM

La AIIM ha sido defensora y partidaria de los profesionales de la información por casi 70 años. La misión de la asociación es garantizar que los profesionales de la información entiendan los retos actuales y futuros de la gestión de los activos de información en una era de medios sociales, móviles, la nube y Big Data. La AIIM aprovecha el sólido legado de la investigación y el servicio a miembros. Hoy en día, la AIIM es una organización mundial sin fines de lucro que ofrece programas independientes de investigación, educación y certificación para los profesionales de la información. La AIIM representa a toda la comunidad de gestión de la información: practicantes, proveedores de tecnología, integradores y consultores. La AIIM realiza una serie de programas de entrenamiento, que incluye el curso de Certificado de Captura. www.aiim.org/Training/Certificate-Courses/Capture-and-Imaging

Información sobre el autor

Nick Geddes es analista principal dentro de la División de Inteligencia de Mercados de AIIM. Tiene más de 15 años de experiencia en marketing en diversas industrias. Nick también es cinta negra de Six Sigma con 10 años de experiencia trabajando en proyectos de mejora de empresas. Tiene una licenciatura en tecnología de la información, una maestría en marketing y es miembro de la CIM en el Reino Unido.

© 2014

AIIM

1100 Wayne Avenue, Suite 1100
Silver Spring, MD 20910
(+1) 301 587-8202
www.aiim.org

© 2014

Hyland, creator of OnBase®

28500 Clemens Road,
Westlake, Ohio 44145
(+1) 440 788-5000
www.onbase.com

Índice

Acerca del libro blanco:

Acerca del libro blanco	1
Acerca de la AIIM	1
Información sobre el autor	1

Introducción:

Introducción	3
---------------------------	----------

Avance hacia la automatización:

Avance hacia la automatización	3
---------------------------------------------	----------

El proceso automatizado:

El proceso automatizado	5
Paso 1: Captura de imágenes	5
Paso 2: Clasificación y captura de datos	5
Paso 3: Validación y procesamiento	6

Beneficios de la automatización:

Beneficios de la automatización	6
----------------------------------------------	----------

Resolviendo las dificultades:

Resolviendo las dificultades	7
-------------------------------------------	----------

Conclusión:

Conclusión	8
-------------------------	----------

Recomendaciones:

Recomendaciones	8
------------------------------	----------

Referencias:

Referencias	9
--------------------------	----------

Suscrito por:

Hyland Software	9
AIIM	9

Introducción

Los conceptos de escanear y capturar no son nuevos; muchas organizaciones trabajan activamente para reducir la cantidad de papel que procesan. Las investigaciones de la AIIM¹ muestran que 74% de todos los entrevistados tienen campañas de mejora de empresas que se beneficiarían al reducir la cantidad de papel en los procesos de negocio.

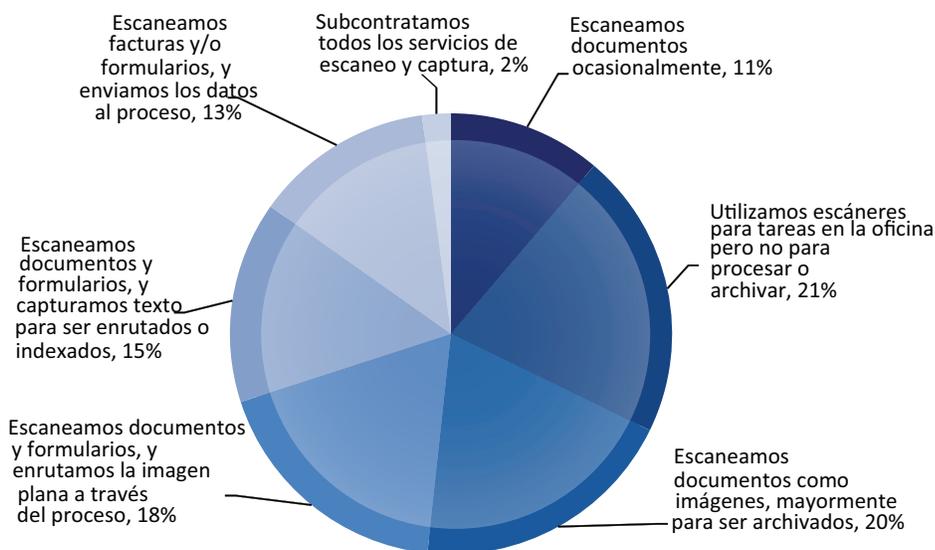
El escaneo de documentos es el primer paso del proceso y genera muchos beneficios a la empresa; sin embargo, capturar la información desde la página es la mayor propuesta de valor. La captura automática de datos desde el documento escaneado, validarlos e interpretarlos elimina pasos de proceso costosos, lo cual conduce a mejoras en la productividad, satisfacción del cliente, precisión de la información y mejor gobierno y cumplimiento normativo. La captura complementa las inversiones existentes en la gestión de contenido empresarial (ECM, por sus siglas en inglés), de planificación de recursos empresariales (ERP, por sus siglas en inglés) y otros sistemas del proceso. Al eliminar los procesos manuales, la captura puede generar un retorno sobre la inversión (ROI) sólido, lo cual genera un caso de negocio válido para realizar cambios.

En este informe investigaremos las tendencias actuales de escaneo y captura, los beneficios que obtienen las organizaciones por esta tecnología y algunos de los problemas que informan. También veremos más a fondo lo que es posible obtener utilizando la tecnología de captura más reciente para mejorar los procesos empresariales.

Avance hacia la automatización

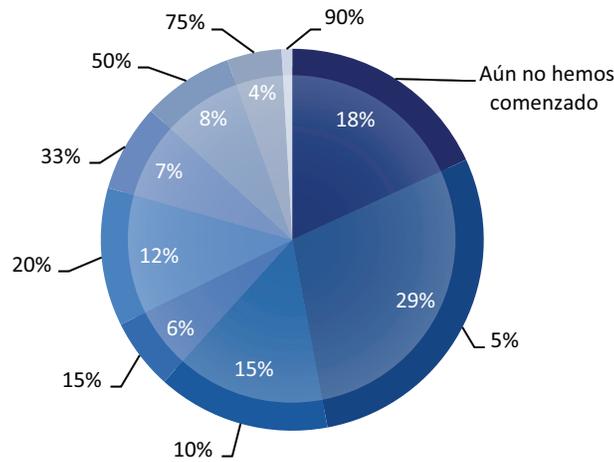
La Figura 1 muestra que la tecnología de captura de documentos es utilizada por la mayoría de las organizaciones (68%) para obtener información de documentos en un flujo de trabajo, pero con diversos grados de sofisticación. Para muchas (20%), el objetivo es simplemente generar imágenes electrónicas para archivar y, en estos casos, por lo general la captura se realiza al terminar el proceso.

Figura 1: ¿Cómo describiría el nivel de madurez en la captura de imágenes en su unidad empresarial? (N=420)



La eliminación del papel del proceso en la primera oportunidad genera beneficios más significativos, como reducciones de costo, flexibilidad de procesos y mejores tiempos de respuesta para los clientes. Aunque la mayoría de las organizaciones reconoce que la eliminación del papel es un aspecto importante de la mejora de procesos, por lo general han logrado pocos avances. Las investigaciones de AIIM¹ muestran que, hasta ahora, 47% no han logrado más de 5% de avance para tener operaciones totalmente libres de papel, y 18% ni siquiera han comenzado. Esta lenta adopción podría deberse a preocupaciones por el presupuesto, pero la misma investigación indicó un periodo de amortización de 12 meses o menos para 50% de quienes adoptan la captura, y dos tercios obtienen la amortización en 18 meses o menos.

Figura 2: Si piensa en todos los posibles procesos donde podría abandonar el papel mediante escaneo y captura, incluyendo captura móvil y sala de correo digital, ¿a qué porcentaje diría que se encuentra de esa meta? (N=341)

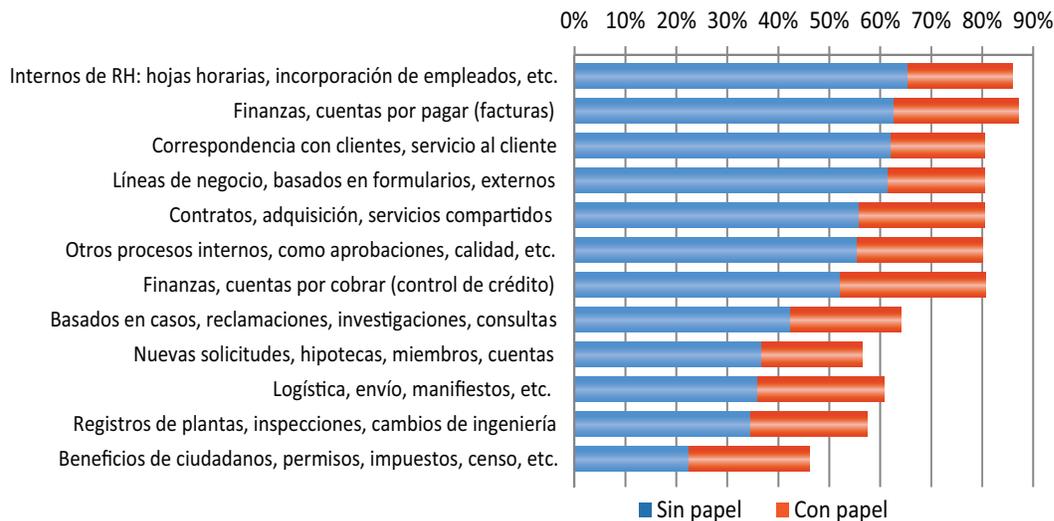


El escaneo de documentos en papel y la importación de información electrónica existente (correo electrónico, PDF, etc.) es importante, pero realmente es solo un primer paso para obtener el máximo valor empresarial de la captura.

La siguiente etapa para muchos es reconocer los datos en un documento en papel o formulario y validar esa información, lo cual genera mejoras significativas al proceso al automatizar o eliminar pasos del proceso. Por lo general, escanear un documento, teclear datos y luego enrutarlo a través del flujo de trabajo adecuado es un ejercicio manual, para el que se necesitan seres humanos para ingresar y clasificar datos. Cuando las organizaciones automatizan o eliminan estas tareas manuales, el proceso es más eficiente, con menos potencial de errores.

Los mejores candidatos para el escaneo y la captura automatizados son las organizaciones que dependen en gran medida de formularios y/o procesan documentos. Los procesos más populares, mostrados en la Figura 3, incluyen los utilizados por RH (incorporación de empleados, hojas horarias, etc.), finanzas (cuentas por pagar y por cobrar) y correspondencia con clientes (servicio al cliente). Aunque estos formularios son los más probables de ser automatizados, otros flujos de trabajo más complicados, como aplicaciones de cuentas nuevas o procesos basados en casos, también se pueden beneficiar de cierto nivel de automatización.

Figura 3: ¿Ha hecho alguno de los siguientes procesos habilitados por captura o libres de papel? (N=408; la longitud de la línea indica N/A)

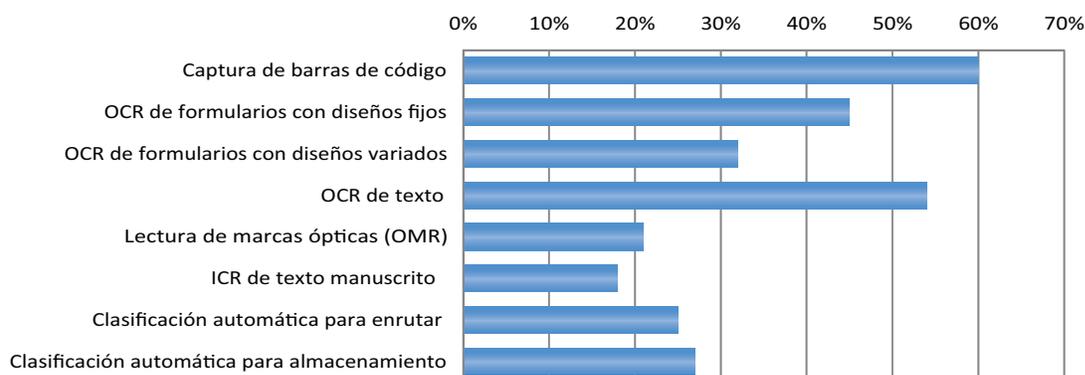


El proceso automatizado

El procesamiento automatizado incluye varias etapas importantes: captura de documentos o imágenes, clasificación, captura de datos, validación y procesamiento. Después de escanear los documentos (o de importar las imágenes de los documentos) se pueden clasificar automáticamente utilizando una combinación de tecnologías para maximizar la precisión de la solución.

Durante la fase de captura de datos, la tecnología OCR (reconocimiento óptico de caracteres) reconoce y extrae los datos para eliminar la necesidad del ingreso manual. Posteriormente se validan los datos utilizando pesos y contrapesos personalizables para garantizar la precisión (La Figura 4² abajo muestra las diferentes tecnologías de reconocimiento OCR que se usan actualmente). En la fase de conversión, los datos validados se convierten en el formato adecuado para el ECM, ERP u otro sistema de proceso de administración de la organización y se exporta al mismo.

Figura 4: ¿Cuál de las siguientes tecnologías de reconocimiento utiliza? (N=280)



Paso 1: Captura de imágenes

El proceso automatizado comienza con una imagen escaneada, importada o enviada por correo electrónico, como fax, TIFF o PDF. Los documentos se pueden escanear en una ubicación central o desde diversas ubicaciones, la que se ajuste mejor con el modelo de negocio existente de la compañía.

El sistema de captura funciona también con los documentos de papel escaneados desde su sala de correo, así como con todos los documentos electrónicos que reciba. El software monitorea el correo electrónico entrante, identificando automáticamente cada tipo de documento y capturando elementos clave de los datos para clasificar y enrutar documentos y sus anexos a la persona o ubicación de red correspondiente. Por ejemplo, en el caso de las facturas, los proveedores pueden enviarlas por correo electrónico como anexos en formato PDF para que se enruten automáticamente a la cola de procesamiento de cuentas por pagar (CP). También se pueden utilizar los ingresos de datos desde un servicio de escaneo (y las imágenes relacionadas) para organizaciones que subcontratan esta función.

Sin importar el método, los usuarios ven las imágenes de los documentos en cuestión de segundos; la información no queda atrapada en la sala de correo ni en el buzón de alguien, lo cual evita posibles cuellos de botella. Con el acceso al instante a la información, el tiempo dedicado anteriormente en la búsqueda o la espera de información se puede dedicar a tareas que tengan más valor agregado.

Paso 2: Clasificación y captura de datos

Las imágenes de los documentos también se pueden identificar, clasificar y enrutar de manera automática a la persona, departamento o ubicación de red que corresponda, al aplicar diversas técnicas de clasificación. Esto incluye el uso de atributos físicos de una imagen de documento, la coincidencia con una biblioteca de imágenes o incluso la "lectura" del documento para determinar su contenido. Por ejemplo, se puede determinar que los documentos con menos de 10 cm de altura son cheques, las facturas pueden hacerse coincidir con imágenes de logotipos de proveedores conocidos o los datos del documento mismo lo pueden identificar, como con la palabra "factura". Esta capacidad de clasificar documentos entrantes reduce la necesidad de personal de oficina o en la sala de correo para que clasifiquen manualmente los documentos antes del procesamiento.

El reconocimiento y la clasificación de documentos elimina también la necesidad de usar páginas de revisión, lo cual elimina otro costo oculto. Las páginas de revisión son una técnica usual de preparación de documentos que involucra a un operario que inserta físicamente una página en blanco donde se necesite una separación de documentos. Una solución de clasificación elimina fácilmente este paso porque identifica el sitio donde se necesita la separación y encamina los conjuntos de documentos según corresponda.

Paso 3: Validación y procesamiento

En los primeros años de captura de datos, las plantillas (guías con "zonas estructuradas" para localizar datos estáticos en un documento) eran la única manera de capturar datos de imágenes de documentos de manera automática.

Afortunadamente, ya no es el caso. La tecnología inteligente de captura de datos procesa documentos sin estructura o semi-estructurados donde la ubicación de datos en el documento varía continuamente. Por ejemplo, en departamentos de CP, cada proveedor tendrá su propia distribución de documentos, pero se puede procesar fácilmente con extracción total de datos, lo cual incluye detalles de elementos de línea.

En lugar de crear una plantilla única para cada proveedor, los datos se localizan automáticamente, sin importar dónde están en la imagen, al combinar diversas metodologías, incluyendo la búsqueda de etiquetas de datos definidas. La tecnología actual localiza y captura datos automáticamente, como el número de factura, total por pagar, detalles de elementos de línea, plazos, fechas límites, etc. Los sistemas avanzados también pueden recordar dónde se encuentran los datos la próxima vez que aparezca la factura del proveedor.

Una vez localizados, la solución de software aplica la tecnología de reconocimiento adecuada para capturar los datos automáticamente. Para aumentar la precisión durante esta fase, la mayoría de las soluciones se pueden personalizar fácilmente para alertar al software a que espere cierto tipo de datos en una ubicación específica. Para garantizar la uniformidad, los elementos como las fechas se pueden configurar para que se indexen en un formato definido por el usuario como MM/DD/AAAA, sin importar cómo esté el formato de la fecha en la imagen del documento.

Además, los datos capturados automáticamente se pueden validar contra las reglas de la empresa del usuario para garantizar la precisión de los datos. La mayoría de las soluciones fáciles de usar permiten aplicar cientos de reglas. Esto garantiza que la organización del usuario no necesite cambiar la manera como realiza sus operaciones comerciales para adecuarse a una solución contable automatizada; más bien, la solución automatizada se personaliza fácilmente para coincidir con los procesos existentes.

Las soluciones más eficaces incluyen también la capacidad de buscar datos ya contenidos en bases de datos existentes de la compañía, como sistemas de finanzas, ERP y sistemas ECM existentes. El uso de esta información detallada de la base de datos para llenar automáticamente y verificar los campos de datos relacionados con un documento (o señalar problemas para su revisión) genera un registro de datos más completo y preciso para usarlo en el proceso. Este aumento en la precisión de los datos elimina también los cuellos de botella ocasionados anteriormente por datos faltantes o imprecisos.

Posteriormente, los datos precisos y verificados se transfieren al sistema del proceso, ya sea sobre la marcha o programado para que suceda en un momento óptimo, de acuerdo con las prácticas comerciales y recursos de la organización. Una integración directa toma los datos capturados y los transfiere al ECM, ERP u otro sistema del proceso. En este punto, se puede activar un flujo de trabajo de proceso utilizando el documento o formulario escaneado a lo largo de los datos previamente llenados. Con los datos disponibles rápidamente, los usuarios toman decisiones con más rapidez y fiabilidad. Por ejemplo, las facturas se pueden enrutar al instante para su aprobación después de la verificación, lo cual permite que se paguen con rapidez.

Beneficios de la automatización

Las organizaciones deben buscar continuamente las maneras de reducir los costos reforzando la tecnología diseñada para integrar y aumentar sus sistemas existentes, en lugar de perpetuar prácticas comerciales costosas o invertir en nuevas infraestructuras de sistemas. Al reemplazar los procesos manuales con una solución automatizada de captura de datos, las empresas experimentan diversos beneficios cuantificables y cualitativos, que incluyen:

- **Reduce los costos de mano de obra**

El procesamiento automatizado de documentos puede erradicar hasta 75% de los costos de mano de obra, a menudo ocultos, relacionados con la entrada manual de datos y otros procesos manuales. Junto con evitar los costos planificados de pagar a los empleados para realizar la tarea tediosa de teclear datos de documentos y formularios entrantes, las compañías que utilizan una solución de procesamiento automatizado ya no enfrentan acumulaciones de documentos entrantes. Y debido a que se elimina el potencial de cuellos de botella del personal de servicio, se elimina la necesidad de tiempo extra, caro y sin planificar, o de contratar personal adicional.

- **Aumenta la precisión de los datos**

El procesamiento manual invita al potencial del error humano. La entrada manual de datos imprecisa significa que el personal de proceso necesita corregir errores manualmente antes de que se provoque un desorden más adelante en el proceso. Enfrentar esos errores aleja a los empleados del desempeño de tareas de más valor agregado, como dar servicio a los clientes. Al aplicar reglas empresariales personalizadas, una solución de captura de datos automatizada valida los datos capturados sin ninguna intervención humana. Cuando se aplican estas reglas, las tasas de precisión pueden alcanzar hasta un 99%.

■ **Procesa cada documento a un costo menor**

La reducción de gastos de mano de obra, la mejora en la precisión de los datos y tiempos de entrega más rápidos permiten a las organizaciones procesar más documentos en menos tiempo y con menor costo, sin requerir de personal adicional. Esto significa que las compañías que invierten en una solución de captura de datos automatizada logran rápidamente un ROI positivo y obtienen un menor costo de procesamiento por documento. Esto tiene como resultado un ahorro significativo que contribuye positivamente a la salud fiscal general de la compañía, al impulsar las utilidades brutas.

■ **Facilita el acceso a datos críticos**

La captura de datos automatizada acelera el flujo de datos e imágenes al ECM, ERP u otro sistema de proceso del usuario. La verificación automatizada de datos permite también que se identifiquen de inmediato las discrepancias. Esto significa que al flujo de trabajo ingresan datos precisos con más rapidez (en horas, en lugar de días), lo cual los deja disponibles fácilmente para procesos empresariales posteriores.

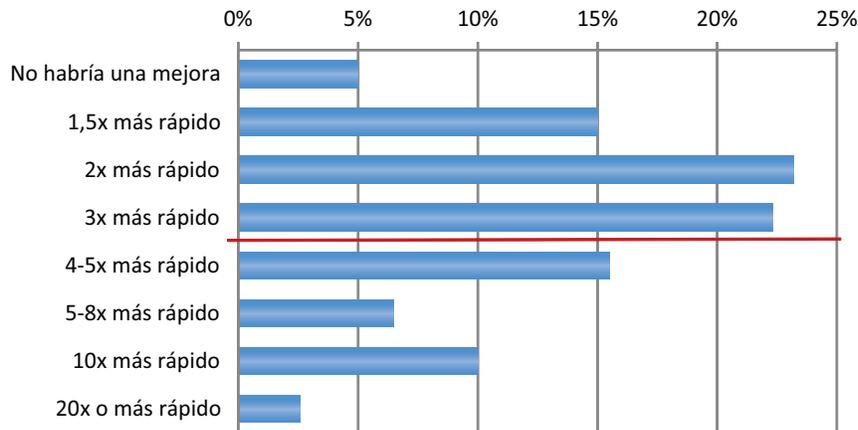
■ **Ahorra tiempo y es compatible con la indexación automática**

Con una solución automatizada, los campos de datos se pueden seleccionar para que sirvan automáticamente como campos de índice en el sistema ECM, eliminando la necesidad de asignar personal para teclear manualmente esta información. Estos campos de metadatos pueden activar reglas de gestión y retención de registros, garantizando el cumplimiento con los reglamentos de la industria y también mejorando la investigación y el descubrimiento.

■ **Acelera el tiempo de respuesta a los clientes**

Cuando se plantea la pregunta, quienes responden a las investigaciones de la AIIM¹ confirman que se puede obtener una mejora significativa en los tiempos de respuesta usando tecnología de escaneo y captura. Como podemos ver en la Figura 5, con una mejora promedio de 4 veces más rápido, la respuesta típica para un cliente de cuatro días se reducirá a un día, en especial cuando se use como diferenciador en un entorno comercial competitivo.

Figura 5: Si asume una perspectiva más amplia, ¿a qué grado cree que eliminar el papel del proceso utilizando escaneo y captura, incluyendo sala de correo digital y captura móvil, mejora o mejoraría la velocidad de respuesta de su organización para clientes, proveedores, ciudadanos o personal? (N=341)



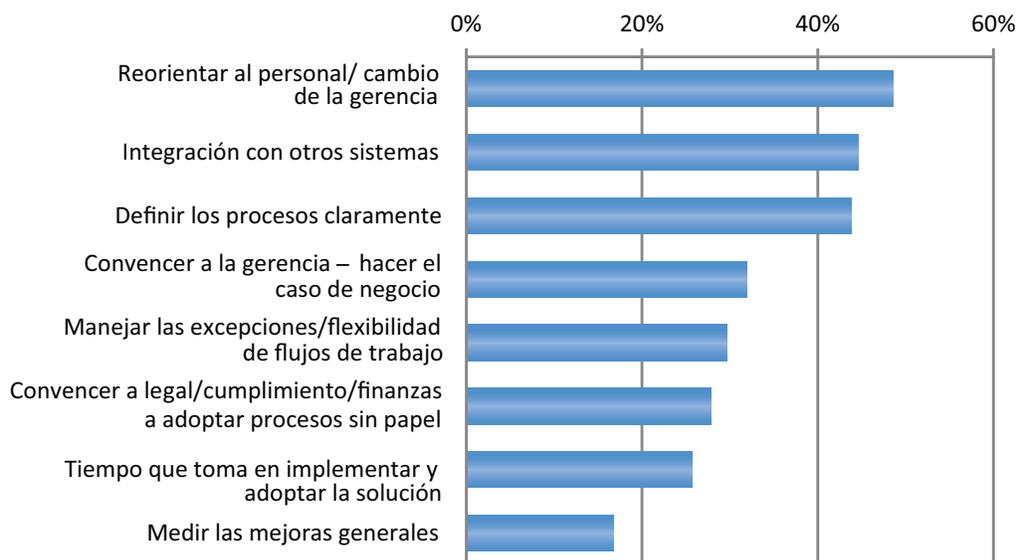
Resolviendo las dificultades

Tal como en cualquier cambio de proceso, existe la posibilidad de encontrar dificultades. Las organizaciones deben estar conscientes de estos retos para que puedan incluir esta información en sus planes de proyectos de mejora. Las investigaciones de la AIIM¹ muestran que reorientar al personal y manejar el cambio es el mayor problema (Figura 6). El involucramiento de usuarios clave, la comunicación y la capacitación adecuada son las mejores maneras de resolver esta situación.

Para resolver las inquietudes relacionadas con cuestiones comerciales internas, la documentación del proyecto debe incluir un caso comercial tratado a fondo (el proveedor puede aportar aquí con ahorros en costos y del mundo real que se puedan demostrar), así como planes para gestionar el cambio, definir el proceso y tratar las excepciones. El diseño de un proceso nuevo con suficiente flexibilidad como para hacerse cargo de las excepciones será uno de los retos clave, pero vital para realizar una transición exitosa a un flujo de trabajo automatizado.

La integración con otros sistemas es la segunda dificultad que se encuentra más usualmente; no obstante, es un área donde el proveedor debe suministrar respuestas claras y mostrar experiencia de instalaciones similares. Si ya se utilizan sistemas comerciales para ERP y ECM, esto será más directo que con tecnología desarrollada a nivel interno. Brindar referencias de la industria de organizaciones comparables puede ayudar a mitigar las inquietudes cuando se forme el caso empresarial. Estas referencias de la industria también pueden mitigar temores legales y de cumplimiento, y también ayudar a entender las ganancias de las mejoras en el mundo real.

Figura 6: ¿Cuáles fueron las dificultades principales que se encontró en estos proyectos? (Máximo TRES) (N=276)



Conclusión

En lo que las organizaciones se esfuerzan por simplificar los procesos empresariales, la tecnología de escaneo y captura se utiliza cada vez más en diversas áreas de la empresa. Aunque no hay duda en que eliminar papel conlleva una mejora en el proceso, tomar los datos de la página y usarlos para automatizar o eliminar pasos del proceso es la siguiente fase a la que deben avanzar las organizaciones, pues no solo mejora la productividad y acelera el acceso a la información, sino que brinda un ROI y ahorros en costos continuos calculables a un plazo considerable en el futuro. El uso de la automatización puede reforzar las grandes inversiones hechas en la tecnología de escaneo y captura, así como en sistemas de proceso, como ECM, ERP y CRM, para aumentar las ganancias en el rendimiento de la empresa.

Recomendaciones

- Revise su situación actual con documentos en papel, escaneo y captura. Observe los procesos actuales e identifique aquellos donde se puede eliminar el papel.
- Observe los pasos que se pueden eliminar si la información se captura electrónicamente del documento, ya sea que llegue en papel, en PDF o por correo electrónico.
- Hable con los proveedores sobre la tecnología disponible y la manera como se ha implementado en organizaciones similares dentro de su industria. Comente sus inquietudes y pídale que proporcionen ejemplos del mundo real sobre cómo se han resuelto.
- Identifique e inicie un programa piloto, donde se integre el escaneo y la captura en uno de sus procesos para demostrar los beneficios y el ROI para su organización.
- Siempre planifique extender el escaneo y la captura a múltiples procesos, más que hacerlo como una solución para un solo lugar. Entonces, los costos de los equipos y la integración con otros sistemas básicos se pueden amortizar sobre varias áreas de la empresa.

Referencias

- 1 AIIM Industry Watch, Julio de 2013, "Winning the Paper Wars – capture the content and mobilize the process troops" [Cómo ganar las guerras de papel - capture el contenido y haga avanzar a las tropas del proceso] www.aiim.org/research
- 2 AIIM Industry Watch, Febrero de 2012, "The Paper Free Office – dream or reality?" [La oficina libre de papel: ¿sueño o realidad?] www.aiim.org/research

SUSCRITO POR



Hyland Software lleva más de 20 años ofreciendo soluciones en escenarios reales a los desafíos comerciales cotidianos de nuestros más de 11.500 clientes vitalicios. Es por esa dedicación que Hyland obtiene un crecimiento de dos cifras año tras año y el 98% de nuestra clientela continúa renovando su mantenimiento anual. Nuestros clientes sienten el valor continuo de asociarse con Hyland y siguen trabajando con nosotros año tras año.

OnBase, la solución ECM de Hyland, es uno de los productos más flexibles y completos de su clase en el mercado actualmente. OnBase le permite a los usuarios expandir sus soluciones conforme las exigencias cambian y las empresas evolucionan. Se adapta a cada departamento, pero abarca las necesidades de toda la empresa para darle lo que el cliente necesita hoy, y crece con el mismo a través del tiempo.

AnyDoc, una solución de Hyland Software, ofrece soluciones galardonadas para captura y clasificación de documentos y datos. Miles de empresas en todo el mundo confían en AnyDoc para que capture y verifique con precisión los datos de documentos con estructura y sin ella, para reducir considerablemente el costo y la ineficiencia de la entrada de datos manual.

Si desea más información, comuníquese a request-info@onbase.com o visite onbase.com.



AIIM (www.aiim.org) es la comunidad mundial de profesionales de la información. Ofrecemos educación, investigación y certificación que necesitan los profesionales de la información para gestionar y compartir activos de información en una era de datos móviles, sociales, en la nube y Big Data.

Fundada en 1943, la AIIM aprovecha el sólido legado de la investigación y el servicio a miembros. Hoy en día, la AIIM es una organización mundial sin fines de lucro que ofrece programas independientes de investigación, educación y certificación para los profesionales de la información. La AIIM representa a toda la comunidad de gestión de la información con programas y contenido para practicantes, proveedores de tecnología, integradores y consultores.

© 2014

AIIM
1100 Wayne Avenue, Suite 1100
Silver Spring, MD 20910
301.587.8202
www.aiim.org

AIIM Europa
The IT Centre, Lowesmoor Wharf
Worcester, WR1 2RR, UK
+44 (0)1905 727600
www.aiim.eu