

Aplicaciones Telefónicas

Administración de facsímiles

Introducción

Este documento contiene un ejemplo de uso de los productos **Graballo** y **Faxil** en el mejoramiento de la gestión interna de la empresa. El aporte de la solución consiste en manejar los facsímiles en forma 100% digital, facilitando su administración y eliminando la necesidad de uso de papel.

Las funciones de administración de fax del equipo **Faxil** se encuentran disponibles en el sistema de mensajería unificada **Graballo**, por lo que sus beneficios se aplican a ambos equipos.

Usos

La solución se aplica a todas las empresas que envían y/o reciben documentos en papel, principalmente por fax.

Antecedentes

Adelacu Ltda. es una empresa proveedora de herramientas tecnológicas orientadas principalmente a la atención de clientes a través del teléfono. La principal característica de sus productos consiste en integrar la gestión telefónica con sistemas computacionales, ámbitos que tradicionalmente han estado separados y que ahora se integran en forma directa. Esto permite aprovechar todas las potencialidades que ofrece la tecnología actual, tanto en lo relativo a la computación como a las telecomunicaciones.

Entre los clientes de Adelacu Ltda. se encuentra Citibank N.A., Hipotecaria La Construcción, el Conservador de Bienes Raíces de Santiago, el portal financiero Miscuentas.com y la Universidad Técnica Federico Santa María, además ha participado en proyectos que incluyen la integración a Oracle, líder mundial en bases de datos y proyectos en el extranjero.

Como resultado de los altos índices de penetración telefónica actual y el creciente interés de la gente por acceder a nuevas fuentes de información, principalmente internet, se ha generado un segmento de mercado dispuesto a usar cada vez más las nuevas tecnologías. Esto se confirma con las exitosas experiencias de países como Estados Unidos y Europa, donde la tecnología es una herramienta esencial y parte del diario vivir.

Situación actual

Actualmente muchas empresas utilizan equipos de fax para el envío y/o recepción de documentos impresos, sin embargo, debido a las incomodidades propias de la administración de papeles, su uso tiende a disminuir. Esto es aún más relevante cuando la tendencia actual es disponer de oficinas 100% digitales, donde no existen papeles y los usuarios pueden acceder a la información desde múltiples dispositivos electrónicos.

En tal sentido, las empresas buscan la incorporación de sistemas de gestión eficientes, que siendo compatibles con los procedimientos y tecnologías actuales, les permita incorporar todos los beneficios de las nuevas tecnologías.

Muchas de las incomodidades en el uso de los equipos de fax tradicionales tiene que ver con la calidad de impresión del documento recibido, donde incluso se llega a fotocopiar el documento recibido para evitar la curvatura de la hoja y aumentar su vida útil.

Solución en base a Faxil

Al usar **Faxil** en el procesamiento de los facsímiles, se trabaja en ambiente digital, facilitando las tareas de recepción, almacenamiento, distribución y envío de documentos. La recepción se realiza directamente en formato de archivo computacional, con todas las ventajas de almacenamiento y distribución que ello tiene.

Los fax recibidos se distribuyen en forma automática por correo electrónico, pudiendo llegar a una casilla única o directamente a cada usuario final. La aplicación de una u otra forma dependerá de las políticas del cliente y de las facilidades de la central telefónica a qué esté conectado **Faxil**.

Por el hecho de transformar un documento impreso en un archivo computacional, no sólo se eliminan los riesgos de pérdida y las incomodidades propias del manejo de papeles, sino que se cuenta con reportes actualizados de todo el flujo de documentos. Por cada fax recibido, **Faxil** genera un reporte con la hora, fecha, número de origen, fax de origen y cantidad de hojas recibidas.

El envío de fax se realiza directamente a través de una aplicación computacional, donde **Faxil** recibe la información y la despacha en forma automática. Una vez que el fax se ha efectivamente enviado, se le envía un aviso por correo electrónico al usuario respectivo.

Beneficios al usar Faxil

- Disponer de toda la documentación de la empresa en formato computacional, eliminando definitivamente los papeles.
- Integrar mensajes de voz y fax en una misma plataforma tecnológica (**Graballo**), con todas las facilidades de operación y administración que ello tiene.
- Aumentar la cobertura de servicios documentales a toda la organización a través de la red computacional.
- Unificar y mejorar procedimientos administrativos mediante el uso de tecnología de punta.
- Disminuir costos de operación al eliminar el uso del papel, principalmente en los procesos de compra, cambio de rollo y archivo.