

El sector debe ser objeto de una profunda revisión tecnológica



RICARDO LÓPEZ-GUINEA

CEO de Docout

DOCOUT ES UNA COMPAÑÍA DE OUTSOURCING DOCUMENTAL QUE NACE EN 2002, Y QUE A LO LARGO DE LOS AÑOS HA IDO RATIFICANDO SU LIDERAZGO EN ESTA ÁREA Y AMPLIANDO SU PORFOLIO DE SERVICIOS HACIA LAS NECESIDADES QUE EXIGE EL MERCADO EN CADA MOMENTO. EN LA ACTUALIDAD ESTÁ CONSIDERADA COMO UNA EMPRESA CON BASE TECNOLÓGICA ESPECIALIZADA EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE EXTERNALIZACIÓN DE PROCESOS DE NEGOCIO (BPO), Y EN EL DISEÑO DE SOLUCIONES DE GESTIÓN DE ALTO VALOR AÑADIDO PARA EMPRESAS. SUS 15 AÑOS DE TRAYECTORIA LES AVALAN COMO LA COMPAÑÍA DE REFERENCIA EN EL SECTOR. EL 90 % DE SUS CLIENTES SON EMPRESAS DEL IBEX 35, AUNQUE TAMBIÉN TRABAJA PARA OTRAS EMPRESAS, INDEPENDIEMENTE DE SU TAMAÑO. TODO ELLO, UNIDO A LAS SINERGIAS QUE CONFIEREN LAS OPERACIONES QUE DESARROLLA PARA TAN DIFERENTES SECTORES DE ACTIVIDAD, ES LO QUE HA PERMITIDO A LA COMPAÑÍA SOSTENER UN CRECIMIENTO PROGRESIVO.

POR MARÍA MARCOS

¿Qué servicios ofrece Docout a sus clientes?

La actividad que desarrollamos abarca desde la gestión documental integral, a la consultoría BPO, la digitalización y custodia física de documentos y las actividades de *back office* para clientes procedentes de cualquier sector de actividad.

Asimismo, el crecimiento que hemos ido experimentando en los últimos años se apoya en una estrategia que ha girado en torno a dos pilares fundamentales. Por una parte, la diversificación de nuestras actividades, desarrollando nuevos servicios de alta innovación, así como plataformas tecnológicas para la prestación de soporte operativo en los sectores financiero, seguros, *utilities*, energía y sanidad. Y, por otra parte, nuestra expansión geográfica, hecho que nos ha permitido consolidar las actividades de Docout en

mercados estratégicos de ámbito nacional.

¿Cuáles son los motivos principales por los que una compañía debería de contratar una empresa como la suya?

El principal motivo es el acompañamiento que hacemos desde Docout a nuestros clientes en el proceso de digitalización y de gestión de su información, de forma que ellos tan solo tienen que preocuparse de su *core business*. Este aspecto redonda sin duda en la competitividad de estas empresas y, por supuesto, en facilitar su transformación digital incidiendo sobre áreas específicas: Negocio, Sistemas, Centros de Producción, Centros de Custodia, Logística y Seguridad.

De igual manera me gustaría destacar la fuerte apuesta en inversiones relativas a I+D que realizamos, llegando a alcanzar cada año el 10 % de nuestro beneficio operativo. Este aspecto nos permite, entre otras cosas, poseer nuestra propia plataforma tecnológica avalando la trazabilidad en el ciclo del tratamiento documental, y garantizando la seguridad e integridad de cualquier documento que el cliente nos haya confiado. En definitiva, nos permite ofrecer al cliente todo el control sobre su archivo documental en tiempo real.

¿Empresas de qué sectores son las que más solicitan sus servicios?

La compañía tiene una estructura capaz de ofrecer un servicio *ad hoc* a cualquier sector de actividad. Sin embargo, en la actualidad y debido al fulgurante proceso de digitalización que está experimentando el sector financiero, cabe destacar este nicho de actividad. Pero no son nada desdeñables otros sectores como el sanitario, *utilities* o el de los seguros. Además, en los últimos tiempos se están abriendo nuevas áreas como la inmobiliaria.

Las normas de nuestro propio país, como las que nos vienen dictadas por Europa requieren de la conservación de infinidad de documentos

en papel. Esto abarca desde hipotecas, hasta historias clínicas que empresas y entidades deben conservar de manera física por un tiempo limitado. Por ejemplo, la ley establece que una hipoteca se debe guardar en soporte físico hasta diez años después de que ésta haya finalizado.

Como valor añadido le ofrecemos al cliente un servicio 360° empleando altos ratios de calidad en toda la ca-



“
Realizamos un proceso
de digitalización y
etiquetado que permite a
nuestros clientes acceder
de manera rápida
y concisa a cualquier
documento
”



dena de valor: negocio, sistemas, instalaciones, etcétera. Así, realizamos un proceso de digitalización y etiquetado que permite a nuestros clientes acceder de manera rápida y concisa a cualquier documento custodiado en nuestros almacenes sin necesidad de mover toneladas de papel.

Ayudan a sus clientes en la transformación digital. ¿Cuáles son las

mayores preocupaciones de éstos?

Sin duda, nuestro principal objetivo es acompañar a nuestros clientes en la transformación digital de sus empresas. Para ello, la compañía creó Docout BMP, una herramienta desarrollada con tecnología web de última generación, que está diseñada para una fácil integración con el soporte de *software* que suelen utilizar nuestros clientes en materia de gestión documental o de *back office*. Gracias a su implementación las empresas obtienen rápidos beneficios desde el punto de vista de costes, o la mejora de la eficiencia en sus procesos.

¿Qué tendencias digitales aparecerán en los próximos años en su sector?

Todas las organizaciones en su agenda estratégica tienen la Transformación Digital como uno de sus objetivos clave para la continuidad y evolución de sus modelos de negocio. Dentro de este contexto aparecen varios retos de carácter fundamental.

El primero es el paso del Documento Digital al Documento Electrónico entendido este último como un documento digital con validez legal, tanto a nivel privado como en la relación entre empresas, instituciones y administraciones públicas, completamente estandarizado, seguro y auditable; es, sin duda, una de las piedras angulares sobre las que articular una auténtica estrategia de Transformación Digital que supere el plano meramente tecnológico. No es posible concebir una oficina sin papeles sin dotar al documento digital de un conjunto de tecnologías y servicios que den validez legal a los intercambios de información entre las diferentes partes.

El segundo gran reto, a pesar de los grandes avances en los últimos años, es la profundización en las estrategias de explotación del dato y de la extracción de información de los documentos físicos y digitales: Big Data & Document. Las empresas y organizaciones no solo deberán tratar de forma masiva sus datos corpora-

tivos (Big Data), si no que deberán adoptar tecnologías relacionados con la Inteligencia Artificial y el análisis semántico para la extracción de conocimiento de toda su base documental, tanto la histórica como la de nueva generación. Solo con estas tecnologías se podrán implementar servicios cada vez más demandados como lo son la gestión del fraude, la verificación del cumplimiento normativo o la propia personalización de la oferta al consumidor.

El tercer gran reto es la robotización de procesos de *back office*. La aplicación de estas tecnologías permitirá importantes ahorros para empresas e instituciones y la focalización en sus actividades clave. No obstante, para que estas iniciativas triunfen será necesario abordar de forma previa un proceso de estandarización y normalización de procesos operativos y de gestión documental, LEAN Process & Document que garantice la interoperabilidad de los

procesos, su trazabilidad y la eliminación de actividades y documentos de escaso valor para la organización en su relación con el cliente. Por último, a pesar de un lustro exitoso de implantaciones y de desplie-

“
Operamos en un mercado
que sufre continuas
transformaciones y
avances, por lo que hay
que estar continuamente
innovando

gues, la adopción final de tecnologías en la nube como elemento facilitador, va a ser claramente indiscutible y el único medio para movilizar y digitalizar procesos que permitan la distribución del documento

electrónico a todo su universo de consumidores.

De forma añadida, la tendencia a la aparición de nuevas apps y medios de pago que eliminen facturas, *tickets*, *dosieres* y elementos relacionados, va a seguir de forma imparable, dotando a nuestros *smartphones* y *tablets* de capacidades cercanas a un pequeño motor personal de gestión documental con características ahora mismo difíciles de imaginar. Por todo ello, el sector debe ser objeto de una profunda revisión tecnológica para hacer frente a los retos mencionados y generar nuevos elementos de valor para nuestros clientes.

¿En qué tipo de proyectos están enfocados actualmente?

Operamos en un mercado que sufre continuas transformaciones y avances, por lo que hay que estar continuamente innovando. Sin embargo, en la actualidad estamos inmersos en operaciones de logística y custodia de documentos de muchas de las entidades bancarias, que como consecuencia de la digitalización están cerrando. En este sentido nos ocupamos del traslado de la digitalización de documentación, almacenaje y custodia, que en la mayoría de los casos supone un trabajo de gran envergadura.

Asimismo, y saliéndonos un poco del ámbito estrictamente empresarial, estamos trabajando en lo que nosotros hemos denominado como "archivo vital", que consiste en la creación de una plataforma a través de la que cualquier usuario puede acceder a sus documentos vitales, es decir, todos aquellos recuerdos que tras el paso de los años se pueden perder. Así tendrían a su disposición tanto su archivo fotográfico, como sus primeras notas del colegio, cartas antiguas, etcétera. Todo aquello susceptible de ser digitalizado quedaría recogido en una web a la que el usuario puede acceder de manera sencilla perdiendo por fin el temor de no poder conservar a lo largo de los años sus recuerdos más preciados.

Docout Integra



En Docout tenemos el firme convencimiento de que debemos de contribuir a la creación de un estado de bienestar, que sobre todo beneficie a los más desfavorecidos. El grueso fuerte de nuestra actividad radica en el equipo humano que conforma nuestra compañía, en la actualidad más de 500 trabajadores. Es precisamente en este área donde nosotros podemos incidir devolviendo a la sociedad parte del beneficio que nos ofrece.

Por ello, creamos Docout Integra con un objetivo claro, la integración socio laboral de personas con discapacidad, en concreto aquellas que poseen una mayor dificultad

para su inserción laboral y que requieran un periodo de trabajo en un centro especial de empleo como paso previo a una normalización total e integración completa en el mercado laboral ordinario. De esta manera pretendemos romper con la discriminación que sufren muchas de estas personas contribuyendo, además, a fomentar la igualdad de oportunidades. Son muchas ya las asociaciones e instituciones públicas con las que colaboramos, y nuestro objetivo es, a corto plazo, llegar al máximo de personas que podamos abarcar a través de nuestra actividad procedentes de este colectivo.