



## Cartería digital ('digital mailroom'): conectamos los mundos físico y digital de su organización

■ **Luis del Barrio**

Director de Marketing y Relaciones Externas de The Mail Company

**D**ía tras día, las unidades de cartería -también conocidas como estafetas o mensajería interna- de las sedes corporativas, grandes edificios de oficinas y parques empresariales reciben una ingente cantidad de correo y documentación física que deben gestionar.

En un entorno de negocio cada vez más competitivo y en pleno proceso de transformación, nos formulamos las siguientes preguntas:

¿Se podrían gestionar estos flujos de documentación física de una manera más eficiente, optimizando costes, aumentando la productividad y aportando valor?

La respuesta es afirmativa. La cartería es una unidad operativa crítica que actualmente se constituye en el nexo de unión a nivel físico (docu-

mentación y paquetería) entre el entorno externo e interno de cualquier organización. Aspectos como la rapidez, la seguridad y la trazabilidad son imprescindibles para asegurar las correctas dinámicas de negocio y aumentar la productividad de las organizaciones.

Nuestra especialización en estos servicios, junto con la metodología asociada y el desarrollo de herramientas específicas, han hecho posible que nuestros clientes dispongan ya de un servicio más eficiente, incorporando las últimas innovaciones tecnológicas: trazabilidad integral, sistemas de avisos de llegadas, entregas en formato *paperless* con firma biométrica digital y acceso web a la información, lo que está contribuyendo decisivamente a aumentar su productividad.

¿Es esto suficiente?

Por supuesto que no. Evidentemente, incluso el servicio tradicional más eficiente no es suficiente. Las organizaciones demandan nuevas soluciones alineadas con sus procesos de digitalización que les permitan, no solo ser más productivas, sino sobre todo ser más competitivas. En cambio, evolucionar esta área hacia un sistema 100% digital (cartería digital) sí puede contribuir decisivamente a los procesos de transformación digital que están empezando a acometer todas las organizaciones.

¿Qué es una Cartería Digital (*Digital Mailroom*) y cómo puede contribuir a la transformación digital de una organización?

La evolución de un servicio tradicional que realiza el 100% de los procesos en formato físico, y cuyos flujos de trabajo están vinculados al modo en el que se recibe la documentación (formato físico), es una tendencia que está demandando el mercado, que busca una mayor eficiencia en la gestión de la información.

Si tenemos en cuenta que más de un 80% de los ítems que actualmente recibe cualquier estructura no industrial son susceptibles de ser digitalizados, modelos innovadores como la cartería digital incrementan de forma radical la rapidez con que fluye la información en el seno de la organización (mayor productividad), la seguridad y la accesibilidad. Y no menos importante, el ahorro de costes asociado y un mayor res-





peto hacia el medio ambiente. Ahora el papel no tiene mayor valor que el de un envase o soporte y la información que contiene es lo verdaderamente crítico.

La solución de cartería digital combina recursos de *hardware* y *software* con personal especializado para 'capturar' la información, transformarla en formato digital –por tanto, compatible con los sistemas de gestión actuales– y distribuirla electrónicamente a sus destinatarios de forma ágil y controlada, permitiéndoles acceder a ella no solo desde su puesto de trabajo y en horas de oficina, sino en cualquier otro momento y desde cualquier lugar.

En un entorno sumamente competitivo y globalizado en el que las organizaciones deslocalizan y externalizan actividades cada vez más, con una incesante movilidad geográfica de las personas y un incremento progresivo de los teletrabajadores, se hace imprescindible recibir la información de forma ágil y funcional, sin olvidar la necesidad de optimizar sus costes.

Al margen de una cultura cada vez más sensible respecto a actividades sostenibles, la gestión del papel produce innumerables pérdidas en las empresas (productividad de su personal, reimpressiones, reexpediciones, archivo, etc.), restándoles la agilidad y la capacidad de respuesta tan necesarias en la actualidad para mantener la competitividad.

Por todo ello, la cartería digital será clave en el futuro y se constituye en el eje o primera palanca de la estrategia de transformación digital de las organizaciones, permitiéndoles dar un salto y pasar de la mera gestión de documentos a una verdadera gestión de la información.

### **Cartería digital y nuevas tendencias en workplace**

La cartería digital está alineada con las nuevas tendencias de las organizacio-



### **Modelos innovadores como la cartería digital incrementan de forma radical la rapidez con que fluye la información en el seno de la organización, la seguridad y la accesibilidad**

nes respecto a los entornos y espacios de trabajo, donde los empleados ya no tienen un lugar determinado en las oficinas: ahora toda la oficina es de ellos y cada día elegirán dónde ubicarse, lo que hace imposible realizar las entregas mediante un modelo físico. Con la cartería digital la información estará disponible y accesible desde cualquier ubicación con un solo clic.

### **Personalización y omnicanalidad**

Cada organización tiene una casuística o necesidad concreta y un grado determinado de implementación de procesos digitales, por lo que el especialista en cartería digital debe analizar de forma conjunta con la organización todas las variables y desarrollar una solución personalizada, en la que se incluyan las diversas etapas de implantación y un acuerdo previo sobre los documentos o lotes documentales a digitalizar.

Adicionalmente a los tradicionales flujos de papel, la mayoría de las organizaciones están recibiendo constantemente información por otros canales y en formatos electrónicos, por lo que la omnicanalidad de una solución de estas características es imprescindible para poder integrar y ordenar todos estos datos.

Una vez evidenciadas no solo las ventajas, sino la necesidad por parte de las organizaciones de transformar sus carterías tradicionales en digitales, no debemos olvidar que éstas necesitan además mantener sus capacidades para gestionar flujos en formato físico, por lo que es imprescindible que las herramientas integren ambos procesos: físicos y digitales.

La transformación digital en las organizaciones es un hecho imparable y The Mail Company, como pionero en el desarrollo de la solución de cartería digital (*digital mailroom*) en España, ya conecta los mundos físico y digital de sus clientes. ■