

Transformación de la gestión de la información.

Dow Chemical Company mejora
la seguridad, el acceso y el intercambio
de la información más importante.



Una solución de digitalización de documentos permitió a los científicos agilizar la comercialización de nuevos productos.



“La capacidad de gestionar y compartir la información entre los miembros del equipo de I+D es crucial”.

– Anne E. Rogers
Directora de los Servicios de información confidencial
Dow Chemical Company

Antecedentes

Con ventas anuales de más de 57.000 millones dólares y aproximadamente 46.000 empleados, Dow Chemical Company, con sede en Midland (Michigan), es una empresa líder en ciencia y tecnología que ofrece innovadores productos y servicios químicos, plásticos y agrícolas a clientes en más de 160 países. Actualmente, la óptima gestión de los activos de propiedad intelectual es otro componente fundamental de la cultura corporativa de Dow.

El reto

Anne E. Rogers, ferviente defensora de la gestión del conocimiento y directora de los Servicios de información confidencial del Centro de inteligencia empresarial de Dow, es responsable de la retención a largo plazo de algunos de los principales activos de propiedad intelectual de I+D de la empresa. Se incluyen informes tecnológicos complejos e información privilegiada sobre estudios de mercado, además del control de los inestimables cuadernos de laboratorio de sus científicos.

“Un científico trabaja aprovechando lo que ya se ha hecho y luego lo mejora”, explicó Rogers. “Cuanto más facilidades tengan los científicos para acceder a lo que ya se ha hecho, más rápidamente podrán comercializarse los productos”.

Aunque con el sistema actual los científicos de Dow podían buscar información en una base de datos electrónica, tenían que esperar de cinco a siete días para localizar los documentos más antiguos y recuperarlos manualmente de una serie de instalaciones de almacenamiento atendidas por el equipo de Rogers.

Era necesario preservar los documentos.

Los primeros documentos seleccionados para la conversión digital fueron los de I+D más antiguos de Dow, que se remontan al año 1937. La finalidad inicial del proyecto era su conservación. Esta colección consistía en su mayoría de papel cebolla, que ya se estaba empezando a desmenuzarse con el paso del tiempo. El texto y las imágenes estaban desapareciendo literalmente de las páginas.

Puesto que sólo había un ejemplar de muchos de estos documentos críticos, Dow expresó su preocupación por la ausencia de un plan de recuperación de desastres y por su capacidad de salvaguardar los documentos más importantes.

La integración del conocimiento era un tema de vital importancia.

Rogers y su equipo también tuvieron que abordar la adaptación de los documentos y los activos de propiedad intelectual más importantes obtenidos a raíz de las recientes fusiones y adquisiciones. Sólo en 2001, Dow anunció la adquisición de seis grandes empresas y dio por finalizada la fusión con Union Carbide Corporation (UCC). El valor de cada adquisición reside a menudo en la colección de documentos que clasifican sus avances tecnológicos y controlan el desarrollo de sus productos. Los científicos de Dow estaban deseosos de integrar de forma transparente todas estas colecciones recién adquiridas en la base de conocimientos global de Dow de la forma más rápida y rentable posible.

Necesitaban expertos en digitalización de grandes volúmenes.

En la preparación de la solicitud de oferta, Dow hizo hincapié en la necesidad de obtener imágenes de alta calidad en un entorno muy seguro, de un proveedor que pudiera procesar, sin retrasos, los grandes volúmenes de información confidencial previstos. Según Rogers, de todos los proveedores capaces de prestar este servicio, Xerox fue el que ofrecía la solución más rentable.

La solución

Xerox colaboró con el equipo de Dow en el desarrollo de una especificación del proyecto muy detallada, anticipando todos los problemas y procesos que pudieran intervenir. Los documentos de Dow llegaban diariamente al Centro de digitalización de Xerox, donde la producción media es de un millón de páginas mensuales.

Allí se escaneaban documentos, se recomponían informes y se mejoraban todavía más las imágenes antes de crear los archivos PDF de Adobe® Acrobat®. A continuación se inspeccionaban los archivos PDF para garantizar su calidad e integridad antes de transferirlos a CD-ROM y enviarlos de vuelta a Dow.

Necesitaban un presupuesto detallado del proyecto.

Durante la primera fase del proyecto, Dow se basó en los registros de la base de datos para calcular el tamaño y el alcance de la colección; sin embargo, pidió a nuestros especialistas en digitalización que evaluaran con precisión el estado y la dificultad que comportaba el escaneado de los antiguos documentos heredados.

En el caso de los documentos recibidos como resultado de fusiones y adquisiciones, Dow necesitaba más información sobre el tamaño, el alcance, la cantidad de duplicados y el estado general de los materiales para evaluar con mayor exactitud las dimensiones de cada proyecto de digitalización posterior.

Para presupuestar al detalle el proyecto, Dow volvió a pedir a nuestros especialistas en documentos que examinaran las colecciones, incluida la cuantiosa biblioteca técnica obtenida tras la fusión con Union Carbide.

Se encontraron documentos de muchos tipos.

Esta colección no era en absoluto homogénea, circunstancia que dificultaba la digitalización de grandes volúmenes. En algunos informes había originales manuscritos o mimeografiados, papeles de distinto color y tamaño, copias cianográficas de gran tamaño e incluso páginas con muestras de productos pegadas a las páginas de notas. Algunos informes se encontraban en libros de tapa dura que debían descoserse para poder digitalizarlos.

“Xerox demostró una flexibilidad increíble y la voluntad de ayudarnos cada vez que surgían excepciones y sorpresas de este tipo”, explicó Rogers. “Nos proporcionaron diferentes opciones de manejo y digitalización, lo que facilitó y agilizó la toma de decisiones mejor informadas”.

Los resultados

Cuando la colección inicial de Dow se puso a disposición de los científicos de I+D y los socios estratégicos de todo el mundo, los niveles de acceso se cuadruplicaron inmediatamente y siguieron aumentando. Los científicos estaban encantados con la inmediatez del acceso.

En palabras de Rogers, cuando la tecnología de Xerox® finalmente hizo posible la digitalización de importantes documentos heredados, fue muy emocionante comprobar que la posibilidad de proporcionar acceso global desde los escritorios a toda la colección de Dow facilitaba enormemente el trabajo de los científicos.



“Este proyecto era muy complejo y nos impresionó la experiencia de Xerox en materia de digitalización, la seguridad de su funcionamiento y su sistema para controlar en tiempo real cada una de las páginas de los documentos durante el proceso de digitalización”.

– Anne E. Rogers
Directora de los Servicios de información confidencial
Dow Chemical Company

Un acceso más rápido a los documentos de I+D mejora el tiempo de comercialización.

Además de aumentar el nivel de satisfacción de los usuarios, la solución de Xerox tuvo gran repercusión en otras áreas:

- Se protegieron los activos de propiedad intelectual irremplazables con un plan de recuperación de desastres y una solución de digitalización de gran rentabilidad
- Se mejoró el tiempo de comercialización agilizando el proceso de desarrollo de productos y proporcionando al personal de I+D acceso instantáneo a los documentos desde cualquier escritorio
- Se mejoraron la calidad de imagen y la legibilidad de los documentos técnicos más antiguos y preciados de Dow
- Se integraron rápidamente los conocimientos adquiridos a raíz de las fusiones y adquisiciones de Dow en una base de conocimientos centralizada
- Se eliminó la multiplicidad de colecciones, se redujeron los costes de almacenamiento y se reorganizó el personal para aumentar la productividad

“Nos impresionó mucho la organización y la profesionalidad de Xerox. Hemos tratado con expertos en documentos de toda la empresa en diferentes instalaciones y Xerox siempre ha sido capaz de proporcionarnos una interacción perfecta”, remarcó Rogers. “Con Xerox no habían sorpresas: lo que prometían era exactamente lo que hacían”.

Resumen

El reto

- Conservar viejos documentos tecnológicos para mejorar su legibilidad y accesibilidad
- Establecer un plan de recuperación de desastres rentable para el desarrollo de productos y documentos tecnológicos irremplazables
- Aprovechar los activos de propiedad intelectual procedentes de las fusiones y adquisiciones integrándolos en la base de conocimiento centralizada de Dow
- Agilizar el proceso de I+D global y mejorar el tiempo de comercialización

La solución

- Digitalización de 5,5 millones de páginas de documentos

Los resultados

- Se mejoró el tiempo de comercialización proporcionando acceso transparente y en línea a todos los documentos de I+D importantes
- Se redujeron los costes de almacenamiento y se reorganizó el personal para aumentar la productividad
- Se cuadruplicó de inmediato el acceso a la colección de documentos de Dow, aumentando la satisfacción de los usuarios

Acerca de Xerox Services. Xerox Corporation es líder mundial en procesos de negocio, tecnología de la información y servicios de externalización de documentos. Nuestra exclusiva combinación de experiencia y capacidad de prestación de servicios globales permite reducir costes, agilizar los procesos operativos y aumentar los ingresos, facilitando el camino para que pueda ocuparse exclusivamente de lo que mejor sabe hacer: su auténtico negocio.

Para obtener más información sobre cómo ayudamos a los fabricantes de productos químicos, visite www.xerox.com/services.

