



CASO DE ESTUDIO

La empresa de logística líder en el mundo despliega Bizagi a nivel global para 280.000 usuarios con el fin de impulsar la orquestación de la automatización end-to-end

Deutsche Post DHL Group

Organización:

Deutsche Post DHL Group

Industria

Transporte y Logística

Ubicación:

Alemania

El eslogan del Grupo Deutsche Post DHL es “Conectando personas, mejorando vidas”. La empresa de logística internacional utilizó Bizagi para aumentar la conectividad dentro de sus operaciones, actuando como un orquestador de su estructura tecnológica y permitiendo la automatización end-to-end de 24 procesos, incluyendo la facturación del IVA, la gestión de los datos maestros de los proveedores, el servicio de asistencia de compras internacionales, y más.

La plataforma Bizagi fue desplegada a nivel mundial por su equipo de Global Business Services (GBS) en todo el Grupo Deutsche Post DHL en 17 idiomas. Sus objetivos son integrar y optimizar las operaciones comerciales, procesando más de 2 millones de casos al año. En el proceso de facturación del IVA, Bizagi trabaja junto con Oracle, UiPath y ABBYY, proporcionando la automatización del proceso digital para permitir la automatización end-to-end del proceso, alcanzando un cociente de automatización del 95%.

Para mejorar la experiencia de usuario de los empleados, los clientes y las partes interesadas, se utilizó Bizagi para crear un portal de administración de datos maestros de proveedores. Al conectar los sistemas y ahorrar muchos ETC con la automatización end-to-end, Bizagi eliminó la necesidad de intervención manual.

Coefficiente de automatización del 95% del proceso de facturación de impuestos

280.000 usuarios reciben asistencia a través del servicio de ayuda al cliente para compras internacionales.

2 millones de casos procesados por año

“Bizagi nos ha permitido crear servicios digitales y obtener ahorros al tiempo que aumentamos la calidad de nuestros procesos. En nuestra organización de Servicios Empresariales Internacionales hemos creado procesos armonizados y resistentes, lo que no habiéramos logrado sin Bizagi. Es un factor clave para el éxito de este programa”

Timo Nef,

Jefe de equipo, diseñadores y arquitectos de automatización

Objetivos

- Orquestar y conectar conjuntos tecnológicos dispares
- Para maximizar el potencial de los robots RPA que procesan más de 50.000 facturas al día, se ha automatizado el proceso de facturación del IVA end-to-end.
- Crear un portal de administración de datos maestros de proveedores que integre a los usuarios externos en un proceso de compras.
- Garantizar el cumplimiento del proceso de creación de nuevos proveedores para los detalles de facturación y la aprobación de terceros
- Mejorar la experiencia del usuario y eliminar las tareas manuales
- Mejorar la eficiencia y el cumplimiento de las normas mediante la conexión de los sistemas

Logros

- Tasa de automatización del 95% en el proceso de facturación con IVA
- 280.000 usuarios con acceso al portal de apoyo a las compras construido con Bizagi Sites
- 1000 proveedores procesados a través del portal de proveedores
- 2 millones de casos end-to-end procesados por año usando Bizagi
- Modelado de procesos utilizado para integrar los sistemas del portal de proveedores en un flujo de trabajo individual
- El flujo de trabajo automatizado garantiza la selección de proveedores y genera de manera automática los detalles para la auditoría.
- Los proveedores y los empleados pueden interactuar con el portal: pueden completar formularios para actualizar directamente los datos y solicitar el estado de las facturas.
- Las tareas manuales se eliminaron gracias a la automatización de los procesos
- Para optimizar las operaciones ofreciendo una visibilidad completa, Bizagi orquesta los sistemas

Descripción General

El eslogan del Grupo Deutsche Post DHL es “Conectando personas, mejorando vidas”. En efecto, esta empresa de logística internacional se centra en la conectividad y ha utilizado Bizagi para fomentar la conectividad dentro de sus operaciones internas.

Continuamente la empresa se esfuerza por desarrollar su conjunto de tecnologías y establecer estándares corporativos. El equipo de GBS implementó la plataforma Bizagi para actuar como un orquestador entre aplicaciones y tecnologías, incluyendo su intranet, ERP y RPA, y conectando a sus consumidores de servicios (clientes, aspirantes, empleados y proveedores) con los proveedores de servicios para facilitar su uso y eficiencia.

Reto

El DP DHL Group estaba buscando la manera de orquestar los procesos en toda su empresa. Ellos ya tenían un conjunto complejo de tecnologías y aplicaciones, incluyendo SAP, Oracle y Sharepoint, pero necesitaban una plataforma de automatización para llenar los vacíos y unificar los sistemas.

Empezaron con un proyecto complejo y ambicioso que, de tener éxito, supondría un gran ahorro, ya que anteriormente era totalmente manual, por lo que adoptaron un enfoque estratégico para la automatización de los procesos e iniciaron el proceso de facturación del IVA. La integración de este proceso fue muy importante, ya que Bizagi fue el orquestador junto con otras tecnologías de automatización, incluyendo ABBYY para la captura de información de documentos impresos y UiPath RPA para la automatización de tareas. Con estas tecnologías, el proceso de facturación del IVA en los envíos se automatizaría completamente end-to-end. El proyecto fue una prueba piloto para indicar cómo interactuaría la plataforma Bizagi con su conjunto de tecnologías.

Ante el éxito de este y otros pequeños proyectos, el equipo de DP DHL centró su atención en su portal de administración de datos maestros de proveedores (MDM), un componente vital en el proceso de compras. Hasta ahora, este proceso que requería de mucho tiempo, se basaba en la recopilación y validación manual de los datos para cubrir las brechas entre las interrupciones del sistema. Las actividades manuales, como completar hojas de cálculo, enviar correos electrónicos e ingresar datos manualmente, eran cotidianas debido a las interrupciones del sistema entre el flujo de trabajo y el ERP.

Para mejorar la eficacia y garantizar el cumplimiento de las normas, DP DHL Group necesitaba una solución integral. Era necesario realizar una personalización del portal, lo que resultaba demasiado costoso y requería mucho tiempo si se utilizaban soluciones predefinidas.

Solución

El equipo de DP DHL Group no conocía Bizagi ni la Automatización de Procesos Digitales, ya que anteriormente utilizaban MS Visio para crear flujos de trabajo empresariales, de manera que trabajaron en su primer proyecto con la ayuda del equipo de Servicios Profesionales de Bizagi, con empleados que los acompañaron para aprender a implementar y aprovechar la plataforma.

“Bizagi nos permite implementar procesos más complejos, interpretando estructuras de ingreso de datos realmente complejas para los usuarios, pero con un enfoque de código bajo... Lo importante para nosotros es que permitimos a nuestros analistas de procesos trabajar a un nivel muy alto, especialmente en el área de implementación de flujos de trabajo. Sencillamente se puede ser más rápido con muy pocos conocimientos tecnológicos.”

Stefan Wenzel,

ex vicepresidente del Centro de Digitalización

Fue muy valioso automatizar y ahorrar tiempo y dinero en este proceso tan importante, ya que el proceso de facturación del IVA era prácticamente manual y sólo en Suiza se realizaban más de 2.500 envíos al día. Bizagi se encargó de la orquestación de la automatización de procesos para conectar tecnologías como UiPath RPA, ABBYY Flexicapture y el sistema financiero de Oracle para proporcionar una automatización integral.

Ya que el equipo fue capaz de definir el flujo de procesos y la validación de datos de una manera fácil y conveniente, la capacidad de modelado de procesos de Bizagi demostró su excelencia en la creación del Portal MDM de Proveedores. Todos los usuarios del portal recibieron una identidad de vendedor individual a través de Bizagi. De este modo, se estandarizó el flujo de trabajo y se dio a todo el mundo acceso autorizado al portal.

“Conectar a las personas, mejorar sus vidas: literalmente, esto es lo que estamos haciendo. Conectamos a clientes, postulantes, empleados y proveedores. Participar con nuestros flujos de trabajo es especialmente fácil y seguro gracias a la integración con nuestro Azure Active Directory.”

Timo Neff,

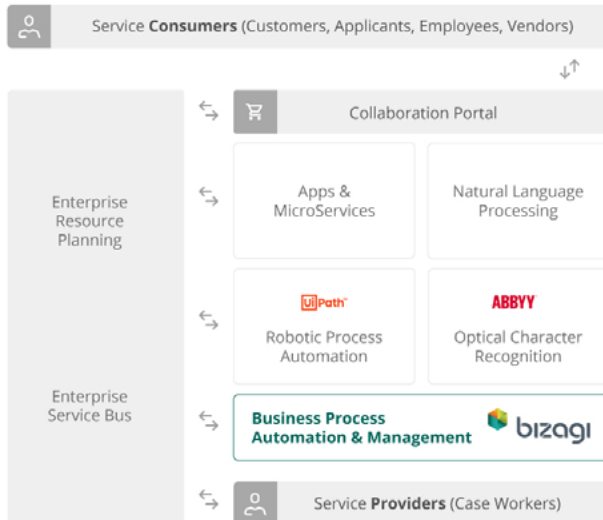
Jefe de equipo, diseñadores y arquitectos de automatización

Fueron capaces de construir el portal de proveedores utilizando Bizagi Sites, permitiendo tanto a los empleados de DP DHL como a los proveedores externos enviar datos directamente. El portal utiliza reglas de negocio para validar automáticamente los datos en el momento de su entrada para minimizar los pasos de revisión recurrentes. Así mismo se replicaron automáticamente los datos de los proveedores en el sistema de compra electrónica para ahorrar más esfuerzo manual.

Gracias a las funciones intuitivas de Bizagi el equipo pudo desarrollar la solución en sólo seis meses, como los formularios y procesos reutilizables. Esto permitió tener un enfoque planificado del proyecto, lo que ayudó a acelerar el tiempo de implementación.

“El diseño de formularios es una experiencia basada en arrastrar y soltar, y específicamente la funcionalidad de reutilización es muy buena. Se trata de un patrón visible en todo el producto Bizagi. Si se utiliza de una manera inteligente, la reutilización es un beneficio clave para ayudar a construir procesos rápidamente.”

Timo Neff



Resultados

Con la solución desplegada en 17 idiomas para orquestar los sistemas, optimizar las operaciones y proporcionar una visibilidad completa, Bizagi se utiliza ahora a nivel mundial en toda la empresa DP DHL. Más de 24 procesos se están ejecutando ahora en la plataforma, incluidos los procesos de apoyo a los departamentos de RRHH e inmobiliario. Gracias a la interfaz Bizagi Site, creada a medida, que proporciona acceso directo a los trabajadores sociales, Bizagi se ha convertido en un componente vital del conjunto tecnológico de DP DHL. A través de la plataforma Bizagi se procesan ya más de dos millones de casos end-to-end al año.

“Ya hemos puesto en marcha más de 200 iniciativas y muchas de ellas son procesos integrales. No tratamos de automatizar tareas individuales sin considerar los entornos de una manera holística. Esta es la manera más adecuada de maximizar la eficiencia.”

Stefan Wenzel

Los resultados del proceso de facturación del IVA han sido evidentes, ya que Bizagi ha logrado una automatización del 95% eliminando las tareas manuales y proporcionando una orquestación integral de las tecnologías.

Con Bizagi Sites como punto de acceso directo, el portal MDM de proveedores es utilizado por 250.000 empleados. En el proceso, Bizagi ha automatizado tareas como la iniciación de casos, la presentación de formularios, la solicitud de aprobaciones y la duplicación de datos en la solución de compra electrónica.

“Bizagi es la herramienta que mantiene unido todo el proceso de principio a fin y es el portal al que acuden nuestros proveedores de servicios que se conectan a Bizagi para procesar un caso.”

Timo Neff

La estandarización del proceso creado en Bizagi ayuda a garantizar la selección de proveedores que cumplen con las normas, y genera automáticamente la información necesaria para las auditorías, que antes quedaba oculta en los correos electrónicos o incluso se eliminaba por error. Gracias a la facilidad de uso de la nueva plataforma, la calidad del proceso y la experiencia del usuario mejoran hasta el punto de que los usuarios no necesitan capacitación en la plataforma intuitiva, lo que ahorra más gastos.

Ahora los propios vendedores pueden interactuar con el portal, algo que antes no podían hacer: tenían que enviar la información a DP DHL por correo electrónico. Los formularios generados por Bizagi les permiten enviar directamente sus datos, y también pueden hacer consultas directas como el estado de una factura. Ya se han tramitado más de mil proveedores a través del portal.

“Bizagi nos ha permitido crear servicios digitales y obtener ahorros al tiempo que aumentamos la calidad de nuestros procesos. En nuestra organización de Servicios Empresariales Internacionales hemos creado procesos armonizados y resistentes, lo que no hubiéramos logrado sin Bizagi. Es un factor de éxito absoluto de este programa.”

Timo Neff

