



CASO DE ESTUDIO

Empresa Líder en distribución gas reduce tiempos de aprobación de descuentos en más del 80 % para impulsar la eficiencia en la cadena de abastecimiento

Cliente:

Empresa líder en distribución de Gas

Industria:

Servicios y Energía

Ubicación:

Chile

Los métodos tradicionales y las soluciones fuera de línea hacían más difícil que los empleados de la empresa de gas prestaran un servicio excelente a sus distribuidores; era preciso optimizar su ciclo de aprobación y automatizar la solicitud y concesión de descuentos

La optimización de las actividades y los recursos, además de una integración perfecta con su ERP heredado, revolucionaron los procedimientos internos, lo que permitió reducir el tiempo del ciclo de aprobación en un 83%. Gracias al software de Bizagi, el personal está capacitado para brindar un óptimo servicio y mejorar las relaciones dentro de la cadena de abastecimiento

Reducción del 83 % en el tiempo del ciclo de aprobación

La automatización completa tarda 5 semanas en llegar

"La Integración perfecta con el sistema de ERP de SAP heredado fue crucial para facilitar la automatización del proceso "end-to-end" y contribuyó significativamente al éxito del proyecto."

Objetivos

- Automatizar los procesos y flujos de trabajo principales del negocio, entre ellos la solicitud y asignación de descuentos de los distribuidores
- Obtener una trazabilidad en tiempo real de las solicitudes de descuento para aumentar el control del proceso
- Garantizar la integración con el ERP de SAP para la recopilación y actualización de datos
- Optimizar las actividades y los recursos relacionados con el proceso
- Minimizar los tiempos de aprobación de solicitudes para mejorar las tasas de respuesta de los solicitantes

Logros

- Automatización de procesos realizada en tiempo récord de cinco semanas
- Reducción del 83 % en el tiempo del ciclo de aprobación, desde la solicitud de descuento hasta la actualización de la aprobación en SAP
- Centralización de datos, lo que permite una toma de decisiones expedita y un tiempo de comercialización más rápido
- Eliminación de tareas manuales, aumentando la trazabilidad y reduciendo el riesgo de errores
- Mayor transparencia de los procesos, la coherencia de los datos y la productividad de los recursos

Resumen

Este proveedor líder de Gas Licuado de Petróleo (GLP) en Chile cuenta con una amplia cobertura y presencia para los sectores residencial, industrial e inmobiliario a nivel nacional en Perú y Colombia. Gracias a su gran reputación en el sector, a las certificaciones medioambientales y de seguridad y a las instalaciones de envasado más avanzadas de América Latina, se convirtió en la referencia del sector a seguir por los demás, razón por la cual debía aumentar la eficiencia y la excelencia operativa.

Desafío

La solicitud del distribuidor de gas y el proceso de asignación de descuentos a los distribuidores se llevó a cabo de manera informal, lo que requería la gestión de solicitudes y aprobaciones por correo electrónico, prescindiendo de los formularios estándar y las actividades manuales para la gestión de los datos que entraban y salían del sistema ERP de SAP. Este enfoque dio lugar a una mala trazabilidad y gestión de las solicitudes de aprobación debido a demoras o a la falta de aprobaciones.

El mayor desafío era la integración con el sistema de ERP de SAP que contenía la información crítica sobre ventas y descuentos anteriores, información esencial para evaluar la solicitud y tomar una decisión respecto al nivel adecuado de descuento para el distribuidor. La información relacionada con los descuentos aprobados y sus períodos de validez tuvo que cargarse manualmente en SAP para finalizar el proceso. También requerían una solución BPM ágil y fácil de usar.

Solución

El proceso automatizado permite a los agentes de zona (solicitantes) iniciar una solicitud de descuento en nombre de un distribuidor (cliente) utilizando un formulario web simple de Bizagi. Este formulario interactúa con SAP y extrae la información de ventas del distribuidor para completar

la solicitud. En este punto comienza el flujo de trabajo de aprobación automatizado que coordina y ejecuta todos los pasos y autorizaciones de varios departamentos según sea necesario y carga automáticamente el descuento aprobado y el período de validez a SAP.

La estrecha integración con el sistema SAP fue clave en este proceso debido al volumen de fondos asociado a la aprobación de descuentos. Esta integración permitió a los funcionarios encargados de la aprobación evaluar las solicitudes de manera centralizada, sin tener que acceder a diferentes sistemas paralelamente; así mismo, los solicitantes pueden iniciar la operación fácilmente desde cualquier dispositivo móvil y, una vez que se aprueba el descuento, la información se carga automáticamente en SAP y se pone a disposición de todos los involucrados en el proceso.

Adoptaron un enfoque holístico de la automatización, con lo que lograron que el proceso de aprobación de descuentos fuera fluido, algo que amplía los límites de la organización e integra a muchas partes interesadas externas.

Resultados

El distribuidor de gas logró la automatización del proceso de aprobación de descuentos en un tiempo récord de 5 semanas con el apoyo de BackSpace, un socio consultor de Bizagi en ese país. Hasta ahora, este es uno de los tres procesos que se han automatizado. La rápida adopción de Bizagi y los comentarios extremadamente positivos de los usuarios motivaron una iniciativa de automatización de procesos en toda la empresa.

El tiempo total de aprobación de los descuentos se redujo en un 83 % (desde la solicitud de descuento hasta el ingreso de la información de aprobación en SAP), lo que se tradujo en mayores niveles de satisfacción entre los distribuidores. Se eliminaron las tareas manuales y con ello los errores humanos, y esto proveyó una trazabilidad total del proceso, una coherencia de los datos y un seguimiento en tiempo real de las solicitudes y actividades individuales.

La integración con SAP permitió reducir el tiempo de comercialización, lo que proporcionó al distribuidor de gas la capacidad de tomar decisiones rápidas e informadas con respecto a las actividades promocionales (desde la realización de campañas de ventas basadas en incentivos hasta la realización de promociones específicas de soluciones de gas). El flujo de trabajo de aprobación simplificado apoyó el reajuste de funciones y responsabilidades de todos los participantes involucrados en el proceso, lo que aumentó la productividad y eficiencia de los empleados. Además, los KPI e informes de los procesos facilitaron un control más estricto que contribuyó a una mejora de los procesos de forma permanente y, en términos de rendimiento operativo, los ubicó en una posición envidiable.