



## CASO DE ESTUDIO

# CBC automatiza globalmente los procesos para ofrecer una mayor eficiencia en más de 200 millones de transacciones al año



### Cliente:

CBC

### Industria:

Manufactura & Retail

### Ubicación:

Guatemala y en toda Latino América

CBC, la corporación embotelladora centroamericana, exporta bebidas a más de un billón de personas en todo el mundo. Como empresa que realiza constantemente adquisiciones, CBC necesitaba una tecnología que apoyara la integración para estandarizar las operaciones. Necesitaban una plataforma que proporcionara transparencia, coherencia y seguridad a los procesos de negocio. Las capacidades de automatización permiten a CBC mejorar la eficiencia y mantener una ventaja competitiva en áreas como precios, promociones, gestión de pedidos y los despachos.

CBC ha mapeado y automatizado 17 procesos de negocio clave. Estos están centralizados y orquestados a través de Bizagi, proporcionando visibilidad y rastreo en las auditorías para demostrar cumplimiento y permitir la presentación de informes. La aplicación móvil de Bizagi ha mejorado la eficiencia al permitir autorizaciones y cargas de información en campo. Esto ha reducido los acuerdos de servicios y ha apoyado a los minoristas independientes de tipo "tradicional" con tiempos de incorporación y entrega más rápidos. El proceso de fijación de precios y promociones es ahora 12 veces más rápido, lo que hace que los clientes de CBC se sientan satisfechos y les ayuda a seguir siendo competitivos. Adicionalmente, los pagos de los servicios compartidos se autorizan a través de Bizagi, garantizando el cumplimiento y la seguridad.

### Aprobación de precios 12 veces más rápida

4 horas para la incorporación de un nuevo cliente

Cumplimiento del 100% de las entregas de los acuerdos de servicio

*"Hay muchos más logros técnicos, pero si le preguntan a todo el mundo en la empresa cuál ha sido el mayor beneficio, es la capacidad de interactuar con el proceso desde su teléfono móvil."*

Rafael Bardales Duarte,  
CIO

## Objetivos

- 🎯 Estandarizar las operaciones para apoyar el crecimiento del negocio y las adquisiciones
- 🎯 Proporcionar una mejor visibilidad de más de 200 millones de transacciones al año
- 🎯 Acelerar y orquestar el proceso de precios y promociones
- 🎯 Garantizar el cumplimiento de los estrictos acuerdos de niveles de servicio para las entregas y los envíos
- 🎯 Facilitar una rápida incorporación y entrega a los minoristas independientes
- 🎯 Proporcionar una autorización segura de los pagos y la gestión del presupuesto
- 🎯 Habilitar aplicaciones de procesos móviles para impulsar la eficiencia
- 🎯 Permitir la integración RPA entre el ERP y Bizagi

## Logros

- ✔️ 17 procesos implementados en sólo dos años y medio
- ✔️ Estandarización y transparencia de las operaciones
- ✔️ Aprobación de precios 12 veces más rápida, reducción de 24 a 3 horas
- ✔️ Cumplimiento del 100% de las entregas de los acuerdos de servicio - 35 minutos para enviar la información a los almacenes
- ✔️ Cuatro horas para incorporar nuevos clientes con las primeras entregas realizadas en 24 horas
- ✔️ Todos los pagos autorizados a través de Bizagi para la seguridad y el cumplimiento
- ✔️ Aplicación móvil Bizagi para autorizar y actualizar los procesos en el campo

Photo source: www.cbc.co

## Resumen

CBC, la Corporación Embotelladora Centroamericana, ha recorrido un largo camino desde la década de 1940, cuando se convirtió en el primer embotellador de PepsiCo fuera de los Estados Unidos. Se han diversificado y expandido hasta contar con múltiples empresas de alimentos y bebidas, como Beliv y Ambev, lo que les ha permitido contar con la mayor cartera de bebidas de América Latina, exportando a más de 35 países en todo el mundo, llegando a más de 1 billón de personas en todo el mundo.

Con un portafolio de productos tan amplio y una red de proveedores tan compleja, era vital para CBC contar con una base de procesos sólida que le permitiera orquestar las operaciones y gestionar los datos maestros de forma segura. La automatización de los procesos aportaría una mayor eficiencia y garantizaría el buen gobierno y la conformidad que deseaban.

## Reto

Como empresa en crecimiento, CBC necesitaba una tecnología para apoyar y estandarizar las operaciones. La gestión de procesos de negocio (BPM) era un componente clave para ello, y buscaban añadir la automatización de procesos a sus capacidades para ser más eficientes y competitivos, especialmente en los procesos de salida al mercado y de distribución.

La solución BPM anterior de CBC ya no era capaz de gestionar su elevado volumen de más de 200 millones de transacciones al año. Había muy poca visibilidad o responsabilidad sobre las tareas de los procesos de negocio clave, lo que limitaba los tiempos de respuesta.

*“Manejar y ajustar nuestra base de datos era un sufrimiento y no teníamos capacidad de desarrollo para los procesos. Nuestra herramienta no funcionaba bien, así que buscamos una solución moderna con un enfoque para crear y automatizar procesos cuando seleccionamos Bizagi”*

Rafael Bardales Duarte, CIO

Necesitaban una plataforma que pudiera brindar transparencia y orquestación para apoyar sus crecientes necesidades, conectarse con sus sistemas clave, como SAP, e integrarse con su base de datos maestra.

Por otra parte, buscaban una plataforma con capacidades móviles, algo que no admitía la plataforma BPM anterior, lo que limitaba aún más la eficiencia, ya que las tareas no podían realizarse sobre el terreno o en movimiento. Los siguientes procesos planteaban los retos más importantes:

## Precio y promociones

CBC atiende a más de un millón de clientes, con los que se comunica semanalmente para garantizar que sus precios sigan siendo competitivos. Esta es una parte vital de la estrategia de comercialización de CBC, y es fundamental antes de fiestas como Semana Santa y Navidad, cuando necesitan ofrecer a los clientes el mejor servicio y las mejores promociones de precios posibles.

Antes de migrar a su plataforma anterior de BPM, este proceso se llevaba a cabo por correo electrónico y hojas de cálculo, sin embargo, la tecnología no estaba bien integrada con su sistema

ERP, SAP, lo que significaba que la información se perdía a menudo y el estado de las tareas no estaba claro. Como resultado, los cambios de precios tardaban hasta 24 horas en implementarse y el equipo quería acelerar ese proceso.

## Gestión y despacho de pedidos

CBC tiene múltiples y estrictos acuerdos de servicio que debe cumplir como parte de su proceso de despachos. No sólo tienen acuerdos para proporcionar entregas rápidas para los pedidos, sino también deben asegurarse de que los camiones de reparto cumplen con las estrictas regulaciones para las entregas a primera hora de la mañana para evitar multas para los vehículos pesados en las carreteras durante las horas pico.

CBC cuenta con unos 2.200 proveedores en el mercado que envían la información de preventa a los almacenes de CBC a las 18.30 horas. Tienen que tener listos los detalles de los pedidos, las instrucciones de carga de los camiones y las rutas de entrega antes de las 4 de la mañana del día siguiente para cumplir los acuerdos de servicio.

Asimismo, CBC siempre está añadiendo nuevos clientes a su lista, la mayoría de los cuales son minoristas independientes. Necesitaban una forma de captar los datos de los nuevos clientes sobre el terreno para poder realizar la entrega lo antes posible. Esto es especialmente importante, ya que los minoristas pueden no tener capacidad para almacenar un gran inventario, por lo que dependen de entregas rápidas.

## Servicios compartidos - Gestión presupuestaria y pagos

Todos los presupuestos y pagos realizados por CBC se gestionan a través de SAP, incluido el Plan Operativo Anual (POA). El dinero se mueve a menudo entre las cuentas, pero es necesario un rastro de auditoría para demostrar a la junta directiva que todo el dinero se gestiona correctamente, y que los libros están equilibrados.

Por otra parte, todos los pagos que se realizan por transferencia bancaria necesitan una capa adicional de autenticación. Esto se debe al aumento de los correos electrónicos de phishing con delincuentes que dicen ser proveedores y solicitan cambios en los datos de su cuenta bancaria.

Anteriormente, estas tareas eran muy manuales, por lo que dependían de la precisión de las personas que realizaban las tareas de manejo de datos sensibles y de garantizar que el dinero correcto fuera a las cuentas correctas.

*“Los datos maestros en SAP son muy complejos. Tiene que ocuparse de los impuestos, la divisa, las cuentas bancarias y otra información crítica para proveedores y clientes. No es conveniente compartir estos datos por correo electrónico, sino que se necesita un sistema seguro para gestionarlos. No se puede subestimar la importancia de los datos maestros en la cadena de suministro.”*

Rafael Bardales Duarte, CIO

## Solución

CBC creó una función de servicios compartidos y un Centro de Excelencia para estandarizar las operaciones en toda la organización, reducir costos y ofrecer un mejor servicio a los clientes. Con la ayuda del socio de implementación, Trust

Systems, CBC desplegó Bizagi en toda la organización como la plataforma de orquestación y automatización de procesos aprobada. En términos generales, actúa como una herramienta de estandarización de procesos y un orquestador “end to end”, asegurando el cumplimiento y las mejores prácticas, así como proporcionando beneficios significativos a los procesos individuales.

CBC ha adquirido 24 nuevas organizaciones en los últimos años, y hay más en camino. Para garantizar las mejores prácticas cuando se adquiere una nueva empresa, proporcionan un kit de herramientas de software que incluye SAP, Success Factors y O365, que ahora incluye Bizagi para garantizar la coherencia de los procesos. Esto debe desplegarse entre tres y seis meses después de la adquisición para que todas las empresas estén alineadas con las políticas de CBC y los servicios compartidos lo antes posible.

La seguridad de los datos a través de una integración con SAP fue un elemento clave de este proyecto de transformación. Para garantizar la seguridad y el cumplimiento, no se accede a los datos maestros directamente a través de SAP. Bizagi proporciona una capa de protección y recupera los datos a través de un directorio activo: una forma segura, pero sencilla, de comunicar la información a través de CBC.

## Resultados

Utilizando la plataforma de automatización “low-code” de Bizagi, CBC ha automatizado múltiples procesos de negocio clave, con 17 procesos en vivo en los primeros dos años y medio de uso. Cuatro de estos procesos han sido integrados con bots RPA con Bizagi, para acelerar el tiempo que toma completar las tareas. Mejor tiempo y mejor calidad.

La ventaja adicional de la movilidad a través de la aplicación Bizagi permite aumentar la productividad, ya que los empleados pueden completar las tareas desde cualquier lugar, con una visión centralizada de los procesos para ayudarles a tomar decisiones más informadas.

Al trabajar con más de un millón de clientes y miles de proveedores, la visibilidad era importante para CBC. Ahora que los procesos están centralizados y orquestados a través de Bizagi, tienen una visibilidad total, con rastro de auditoría para demostrar el cumplimiento y ayudar a la presentación de informes.

## Precios y Promociones

Toda la actividad de precios y promociones está ahora orquestada por Bizagi, y se entrega a los robots RPA de UiPath en la fase final para su activación. El proceso, que antes tardaba 24 horas, ahora solo tarda 3 horas, un tiempo 12 veces más rápido, ahorrando tiempo a los empleados y sorprendiendo a los clientes con una rápida respuesta.

Bizagi aporta visibilidad y responsabilidad al proceso. Ahora los usuarios pueden ver quién es el responsable cuando hay que autorizar algo y conocer siempre el estado de los precios. Esto ha ayudado a mejorar la satisfacción y la retención de los clientes. Además, la capacidad de autorizar aprobaciones a través del móvil ha ayudado a acelerar el proceso.

*“Hay otros logros mucho más técnicos, pero si se le pregunta a todo el mundo en la empresa cuál ha sido el mayor beneficio, es la capacidad de interactuar con el proceso desde su teléfono móvil.”*

Rafael Bardales Duarte, CIO

## Gestión y despacho de pedidos

Los proveedores ahora envían su información para los pedidos y despachos a través de SAP, con Bizagi proporcionando la orquestación “end-to-end” del proceso. SAP envía una notificación a Bizagi para planificar la ruta de envío. Se utiliza un software especializado para trazar las rutas, teniendo en cuenta el volumen de la entrega, el número de paradas y la distancia recorrida.

Esto crea una hoja de transporte que se envía a los almacenes a través de Bizagi - incluyendo instrucciones sobre cómo cargar el camión para mantener las mercancías en las mejores condiciones (por ejemplo, cargar los artículos más pesados en la parte inferior). Cada paso en el proceso es rastreado y entregado a través de Bizagi para asegurar que todos los pasos son contabilizados, y todos los acuerdos de servicio (SLA) son cumplidos.

*“Es muy importante para nosotros cumplir con los acuerdos de servicio de las órdenes de transporte. Para los grandes almacenes tenemos un acuerdo de servicio de 35 minutos para enviar los papeles y que puedan cargar los camiones.”*

Rafael Bardales Duarte, CIO

Las funciones móviles de Bizagi también han ayudado a cargar la información para los minoristas independientes. Ellos pueden cargar los datos directamente a Bizagi a través de dispositivos móviles. Su registro se crea en cuatro horas en la solución de ventas móviles, así que cuando el vendedor está listo para poner su orden en el sistema, Bizagi ya ha creado su cuenta. Los productos pueden ser entregados tan pronto como el día siguiente.

*“En cuatro horas, podemos crear una nueva cuenta de cliente y entregar el producto al día siguiente sólo 24 horas después. Es un proceso muy importante para nosotros.”*

Rafael Bardales Duarte, CIO

## Servicios compartidos - Gestión presupuestaria y pagos

Toda la autorización de pagos y el movimiento del dinero de una cuenta a otra se hace a través de Bizagi. Las propuestas de pago todavía se crean en SAP, pero ahora se ponen en Bizagi para su aprobación. El director financiero de ese departamento puede entonces autorizar la aprobación en Bizagi, que la devuelve al equipo financiero, que realiza los pagos a través del centro de servicios compartidos de CBC.

Los equipos a veces excedían sus presupuestos y querían complementar su crecimiento moviendo dinero dentro del AOP. Pero ahora necesitan solicitar aprobaciones para mover el dinero a través de Bizagi, por lo que todos los movimientos son autorizados y auditados. Lo mismo ocurre con los pagos externos, lo que garantiza la integridad de las operaciones financieras dentro de los servicios compartidos.

*“Ahora que hemos implementado un proceso [de pago] muy fuerte en Bizagi no tenemos una amenaza de fraude. Hay un proceso establecido para crear y cambiar cualquier información del proveedor - toda autorización de pago se genera a través de Bizagi.”*

Rafael Bardales Duarte, CIO