

# Transformación de la gestión de la cadena de abastecimiento en el sector de la energía y los servicios públicos

Cómo crear una cadena de abastecimiento resistente y obtener resultados rápidamente mediante la automatización

---

## ¿Por qué leer esta guía para transformar la gestión de la cadena de abastecimiento?

Esta breve guía está dirigida a los líderes empresariales y tecnológicos del sector de la energía y los servicios públicos. Está diseñada para ayudarle a conseguir los mejores resultados mediante la transformación de las operaciones de la cadena de abastecimiento. Recientemente, las empresas han experimentado interrupciones que afectan a la cuenta de resultados, desde cierres de centros, inestabilidad de precios, escasez de materiales, disputas con proveedores, escasez de conductores, quejas de los clientes y mucho más. Esta situación ha generado una enorme tensión en las operaciones existentes de la cadena de abastecimiento y ha puesto de manifiesto las limitaciones de los sistemas informáticos que están detrás de todo ello. En las próximas páginas exploraremos los principales problemas a los que se enfrentan las organizaciones, así como las mejores prácticas y los casos de éxito que demuestran cómo abordar y superar estos desafíos.

En un estudio realizado en 2021 por Harvard Business Review:

**90%**

de los ejecutivos afirmó que las cadenas de abastecimiento son un recurso estratégico que ayuda a garantizar la rentabilidad y la supervivencia de sus empresas.

**72%**

afirma que carece de madurez digital en las operaciones de la cadena de abastecimiento.

**68%**

está acelerando los esfuerzos de modernización de la cadena de abastecimiento.

## Los sistemas bloquean el camino hacia una cadena de abastecimiento resiliente

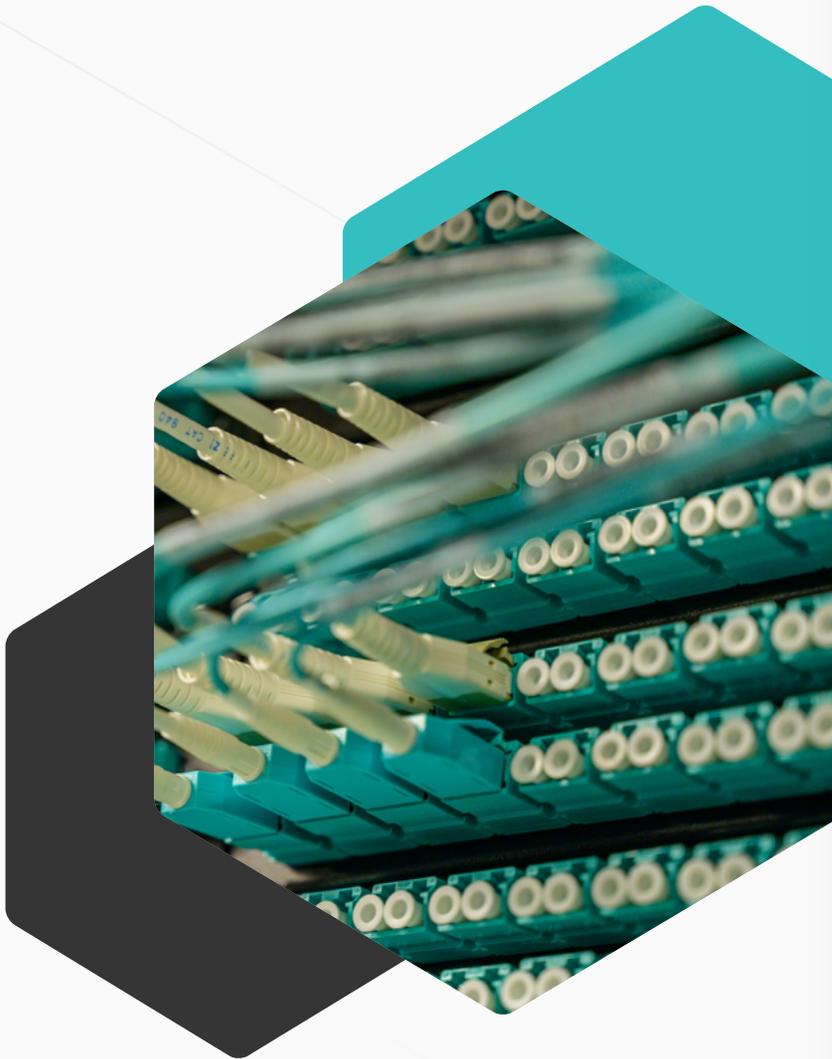
Las cadenas de abastecimiento dependen actualmente de un conjunto de tecnologías desconectadas. Esto crea una falta de visibilidad y de datos de desempeño en las operaciones de la cadena de abastecimiento. Por otra parte, las empresas suelen depender de sistemas ERP heredados que simplemente son demasiado lentos y costosos de cambiar. En el mejor de los casos, estos sistemas están optimizados para la eficiencia y no para la agilidad, y en el peor, no cumplen ninguno de los dos objetivos. Como respuesta a la reciente disrupción, las organizaciones se han visto obligadas a tomar decisiones que han perjudicado la rentabilidad de su negocio porque no estaban preparadas con proveedores alternativos y sistemas ágiles. Muchas organizaciones están resolviendo estos retos ahora mismo creando aplicaciones de procesos low-code que integran los sistemas existentes y añaden una capa de agilidad operativa sobre su ERP y tecnologías relacionadas.



### ABENGOA

Ábengoa, uno de los líderes en soluciones energéticas sostenibles, necesitaba que sus operaciones internas fueran tan vanguardistas como sus soluciones tecnológicas. Se embarcaron en un proyecto de transformación empresarial a gran escala de dos años de duración para implantar una plataforma de automatización multitenencia y multilingüe que pudiera definir y ofrecer los principales procesos administrativos y operativos del grupo.

✓ 40 procesos automatizados en tan sólo 3 meses



## Las soluciones manuales están limitando su eficiencia

La falta de integración entre los sistemas informáticos que sustentan la cadena de abastecimiento también genera trabajo manual para los empleados, lo que impide alcanzar mayores niveles de eficiencia y hace que el cambio sea más difícil de realizar.

En un estudio reciente de Bizagi, el **67%** de los encuestados dijo que se había sentido frustrado por la cantidad de trabajo manual que implicaba su trabajo. 1 de cada 3 encuestados dijo que las tareas manuales ocupaban más del **50%** de su tiempo. Como resultado, el **37%** dijo que había utilizado herramientas o tecnología no aprobadas porque los recursos proporcionados por la empresa obstaculizaban la productividad.

## Eidsiva.

Eidsiva Broadband logró ahorrar tres años de trabajo mediante la automatización de 8 procesos que eliminaron las tareas manuales, aumentando la trazabilidad y reduciendo el riesgo de errores. El equipo automatizó los procesos de activación de clientes. Ahora se completa en línea, antes se realizaba principalmente por teléfono. El sistema incluía alertas automáticas por SMS a los clientes, lo que permitía conocer los puntos de contacto a lo largo del proceso del cliente.

✓ Un ahorro de **3 años** de trabajo manual

---

## 3 pasos para crear operaciones de cadena de abastecimiento más resilientes

La modernización de la cadena de abastecimiento es una tarea enorme, y no puede limitarse a arrancar y sustituir sus inversiones tecnológicas existentes. Es esencial adoptar estrategias que hagan que la transformación sea accesible y que le permitan lograr un progreso significativo en un corto espacio de tiempo. Esto significa mejorar las tecnologías básicas que ya tiene.

- **Paso 1**  
Obtener una mejor visión de conjunto
- **Paso 2**  
Construya un sistema optimizado para el cambio
- **Paso 3**  
Utilice la automatización para aumentar su productividad

A continuación, analizaremos cada una de estas estrategias junto con casos de éxito de empresas que han triunfado en estas áreas mediante programas de automatización y transformación.

# Paso 1

## Obtener una mejor visión de conjunto

### Establezca un mapa de sus procesos para obtener la visibilidad que necesita para optimizar las operaciones

La falta de visibilidad de los procesos actuales y de su desempeño es la amenaza más inmediata para las organizaciones que buscan hacer mejoras.

No se puede optimizar lo que no se entiende bien. En este sentido, para que su cadena de abastecimiento se convierta en automatizada e inteligente, primero es necesario documentarla en un modelo de procesos. Este enfoque guiará sus esfuerzos de transformación destacando qué procesos deben automatizarse primero.

Sus modelos de proceso pueden utilizarse entonces para simular diferentes escenarios y crear una aplicación de proceso automatizada. Esa aplicación ágil ofrece entonces datos de rendimiento que indican dónde están los cuellos de botella, lo que le permite modificar sus operaciones o añadir capacidad.



La empresa argentina líder en el sector de hidrocarburos TecPetrol necesitaba una forma estandarizada de documentar los procesos empresariales. Esto era especialmente importante para los trabajadores de las instalaciones de perforación y procesamiento de hidrocarburos, que necesitaban claridad para garantizar la seguridad y proteger el medio ambiente local. El equipo registró y mejoró más de 300 procesos, lo que permitió una mayor visibilidad y transparencia en los procesos empresariales.

✓ **300 procesos** documentados y mejorados





## Paso 2

### Construya un sistema optimizado para el cambio

**Diseñe reglas de negocio ágiles que le permitan seleccionar e incorporar nuevos proveedores con mayor rapidez**

Ante la existencia de bienes estancados, el cierre de instalaciones de fabricación y otras complicaciones imprevistas, las organizaciones necesitan ahora mucha más elasticidad en las cadenas de abastecimiento. El primer lugar en el que muchas organizaciones buscan ser más ágiles es en la adquisición de bienes y servicios.

Esto significa incorporar nuevos proveedores para reducir las dependencias de una sola fuente y aumentar los datos y la inteligencia en su planificación de la demanda mediante la toma de decisiones automatizada. Para ello, necesita procesos rápidos y eficaces de selección de proveedores, incorporación de proveedores y gestión continua.



La empresa energética multinacional EDP estableció un proceso de automatización del flujo de trabajo autónomo en toda la empresa para ayudar a la toma de decisiones y a las aprobaciones comerciales. Esto ayudó a la empresa a adaptarse a los cambios del mercado con mayor rapidez y a tomar mejores decisiones basadas en los datos del proceso. Ahora más de 2.000 empleados utilizan estas aplicaciones y los nuevos procesos se ponen en marcha dos veces más rápido que antes.

✓ **2 veces más rápido**  
en la puesta en marcha de nuevos procesos

## Paso 3

### Utilice la automatización para aumentar su productividad

#### Implementar aplicaciones de proceso que aceleren las operaciones y proporcionen datos de rendimiento

Como respuesta a la interrupción de la cadena de abastecimiento, las empresas no sólo se han enfrentado al reto de mantener las líneas de suministro en movimiento, sino de hacerlo de forma que siga siendo rentable. El aumento de los costos y la reducción de la eficiencia, sumados a la interrupción de la mano de obra, han creado un enorme desafío para las organizaciones de fabricación y retail en lo que respecta a la productividad.

Entretanto, la mayor atención que los dirigentes prestan a las cadenas de abastecimiento también ha aumentado su visibilidad de los problemas de malgasto y sostenibilidad en las operaciones actuales. Los procesos optimizados y automatizados son cruciales para ofrecer un nuevo nivel de eficiencia.

#### **WEMAG**

El proveedor alemán de energía ecológica WeMag unió a los empleados de toda la empresa mediante la automatización de procesos. El proveedor de energía utiliza ahora el lenguaje común de los procesos para guiar al personal a través de sus diferentes sistemas y ofrecer una visión centrada en el cliente. La empresa redujo en un 50% el tiempo necesario para completar su proceso de ventas basado en formularios, lo que supuso un importante aumento de la productividad.

✓ **50%** más rápido el proceso de compra



## Procesos tradicionales para la automatización de Low Code

La automatización de Low-code se utiliza para innumerables procesos en toda la cadena de abastecimiento, desde la gestión de proveedores hasta el servicio al cliente, el back office, las operaciones financieras y más.

- ✓ Proceso de aprovisionamiento
- ✓ Gestión de RFX
- ✓ Evaluación de proveedores
- ✓ Incorporación de proveedores
- ✓ Gestión de proveedores
- ✓ Gestión de la sostenibilidad
- ✓ Gestión de contratos
- ✓ Gestión de ESG
- ✓ Garantía de calidad
- ✓ Mantenimiento predictivo
- ✓ Gestión de pedidos
- ✓ Notificaciones de envío
- ✓ Resolución de contactos con el cliente
- ✓ Compras
- ✓ Compras y pagos
- ✓ Aprobación de precios
- ✓ Selección del sitio
- ✓ Gestión de la construcción
- ✓ Integración de sensores IoT



Tatweer Petroleum se embarcó en una transformación empresarial a nivel de toda la empresa con el objetivo de eliminar la ambigüedad, las tareas manuales y los cuellos de botella de los procesos principales para aumentar la eficiencia operativa y reducir los costos. El equipo automatizó 50 procesos en un año, consiguiendo una amplia gama de resultados, como un aumento del 250% en el número de incidentes casi inexistentes capturados y rectificadas.

- ✓ Aumento del **250%** de los incidentes casi inexistentes rectificadas

---

## Hable con Bizagi

La plataforma de Bizagi, líder en la industria para la automatización de procesos low-code, conecta a las personas, las aplicaciones, los robots y la información. Al ser la solución más flexible y fácil de usar del mercado, Bizagi permite una verdadera colaboración entre la empresa y las tecnologías de la información, lo que permite una adopción y un éxito más rápidos. Impulsado por una comunidad de millones de usuarios, Bizagi impulsa a más de 400 empresas en todo el mundo, incluyendo **Adidas, DHL y Old Mutual**.

Para obtener más información, visite [www.bizagi.com](http://www.bizagi.com)

**WEMAG**

**TransAlta**

**ABENGOA**

