



## JSR Micro utiliza la automatización de procesos digitales para aumentar el tiempo de rendimiento de los procesos empresariales clave en un 45%.



JSR Life Sciences

**Industria:** Fabricación y venta al por menor

**Ubicación:** Estados Unidos de América

A medida que su negocio crecía hacia nuevas líneas de productos y sectores empresariales, JSR Micro necesitaba acelerar la adopción de nuevos procesos empresariales al tiempo que mantenía sus gastos administrativos bajos. Como fabricante de materiales avanzados, también tenía que garantizar el cumplimiento de numerosos requisitos de auditoría de clientes e ISO.

Al aplicar la Automatización de Procesos Digitales con la ayuda de InnoVelocity, JSR Micro identificó, mejoró y automatizó los procesos empresariales clave en todas las áreas de la organización (Ventas y Atención al Cliente, Compras y Logística, Fabricación y Calidad, Soporte de TI, etc.). DPA aseguró que estos procesos se realizaran de forma consistente con el rastro de auditoría correspondiente, al tiempo que se mejoraba la eficiencia en un 45%. La plataforma low-code de Bizagi y la asistencia de InnoVelocity permitieron hacer esto sin necesidad de contratar personal de TI adicional.

*"El auditor todavía no me ha hecho una pregunta que no haya podido responder extrayendo inmediatamente los datos."*

**Vicepresidente de Calidad Global**

**Cumplimiento total** de la auditoría/documentación de los procesos clave

**45% de mejora** del tiempo de producción

**Logros** sin necesidad de tener más personal de TI

### **Objetivos**

- Acelerar la adopción de procesos empresariales nuevos y modificados
- Mejorar el tiempo de producción, eliminar los retrasos en el procesamiento
- Minimizar los gastos generales: reducir el esfuerzo manual y trabajos repetidos
- Continuar satisfaciendo los estrictos requisitos de auditoría de los clientes, legales y financieros
- Garantizar una documentación de auditoría completa y precisa

### **Logros**

- Procesos claramente definidos para garantizar el cumplimiento.
- Mejora del 45% del tiempo de producción
- No se requiere personal de TI adicional
- Informes BAM personalizables que extraen datos en tiempo real

## Visión general

JSR Micro es un fabricante y proveedor de soluciones de semiconductores. Su amplia cartera de materiales permite a los clientes resolver retos técnicos únicos para una gran variedad de usos, desde nuevas generaciones de procesos de fabricación de semiconductores, aplicaciones energéticas e investigación médica.

### Reto

JSR Micro se enfrentaba a obstáculos para el crecimiento. A medida que el fabricante adquiría nuevos clientes y empleados y establecía nuevas líneas de productos, necesitaba mantener la calidad de sus productos y servicios, mantener bajos los gastos generales de administración y acelerar la adopción de procesos empresariales nuevos y modificados. Todo esto debía lograrse sin dejar de cumplir los estrictos requisitos de auditoría financiera, legal y de los clientes.

Se determinó que la puesta en marcha de un programa de automatización de procesos digitales sería la clave para superar estos problemas.

- DPA se aseguraría de que los procesos estuvieran adecuadamente diseñados y modelados para la eficiencia y el cumplimiento, con las mejores prácticas y los requisitos ISO incorporados.
- La DPA institucionalizaría estos procesos a través de la automatización, garantizando que se sigan de forma coherente y con un rastro de auditoría completo.
- La DPA mejoraría la eficiencia mediante la automatización de tareas que antes eran manuales.
- La DPA aceleraría el tiempo de ejecución al proporcionar visibilidad, recordatorios y otras herramientas para mantener el trabajo en movimiento.

Los procesos clave seleccionados para su automatización afectaban a todos los procesos clave de la organización, incluidos, entre otros, los siguientes

#### Ventas, servicio de atención al cliente y control de calidad

Gestión de problemas y auditorías de clientes, presupuestos, solicitudes de compensación de clientes, soporte de ingeniería y solicitudes de productos.

#### Fabricación, ingeniería y control de calidad

Creación y cambios de FDS (hojas de datos de seguridad), creación y cambios de especificaciones de productos, cambios en el proceso de fabricación.

#### Compras y logística

Requisiciones de compra y aprobaciones de capital, solicitudes de SKU, transferencias de materiales.

#### Apoyo a la organización

Solicitudes de TI, solicitudes de mantenimiento, aprobaciones de visitantes, incorporación y retiro de nuevos empleados.

### Solución

InnoVelocity ayudó a JSR Micro a crear un Centro de Excelencia interno formado por los propietarios de los procesos ejecutivos clave de cada división de la empresa. Este CoE creó objetivos claros y procesables para el programa, e identificó los procesos clave a los que dirigirse, basándose en la dirección estratégica de JSR.

Bizagi fue seleccionada unánimemente como la herramienta de automatización para ejecutar el proyecto debido a su excelente equilibrio entre velocidad, funciones y costo, especialmente la perfecta integración con SAP y las funciones de auditoría y métrica.

InnoVelocity también implementó un marco de entrega de mejora continua iterativa. Esto se centró en la identificación de una línea base de herramientas, procesos, prácticas y métricas actuales, la entrega de mejoras rápidas, la actualización de la línea base y la selección de la siguiente mejora.

En cada proceso, InnoVelocity trabajaría con los Propietarios de los Procesos para alcanzar y capturar los requisitos de los procesos de negocio, modelando interactivamente los procesos y los diseños de los sistemas con Bizagi Modeler con expertos en la materia en un entorno de taller. Una vez que el diseño del proceso fue aprobado, la automatización se ejecutó en Bizagi Studio. El enfoque low-code permitió, en promedio, automatizar un proceso por mes.

Cada proceso tiene métricas claras accesibles en tiempo real a través de los reportes de BAM y Analytics de Bizagi Engine, lo que permite medir los resultados contra las metas y hacer ajustes.

### Resultados

JSR Micro fue capaz de documentar, racionalizar, automatizar, medir y mejorar más de 20 procesos clave en dos años (a un ritmo de casi uno por mes). Esto se consiguió sin necesidad de contratar más personal de TI en su equipo y con un equipo de proyecto InnoVelocity de tres personas, lo que hace que la iniciativa sea muy rentable.

Se ha conseguido una mejora media del 45% en el tiempo de producción, lo que permite que los mismos recursos se encarguen de más trabajo y mejore la satisfacción del cliente.

JSR sigue ganando numerosos premios a la calidad de sus grandes proveedores que auditan sus procesos y el cumplimiento de los mismos. Son capaces de participar en esas auditorías de forma mucho más rápida y convincente, produciendo documentación y pruebas en unos pocos clics.