

## Kyocera reduce el tiempo del proceso de aprobación de precios en un 85% para ganar más negocio y capacitar a los empleados



**Industria:** Fabricación  
**Ubicación:** Ámsterdam

Kyocera, fabricante multinacional japonesa de impresoras y fotocopiadoras, quería optimizar su proceso de aprobación de precios para grandes cuentas. Necesitaban un sistema que aumentara la visibilidad de los altos ejecutivos para que tuvieran una visión clara de la información necesaria para tomar la decisión final y, en última instancia, acelerar el proceso.

El proceso automatizado no sólo ha reducido el tiempo del proceso en un 85% para acelerar el tiempo de respuesta y ganar nuevos negocios para Kyocera, sino que también ha ayudado a liberar el tiempo de los empleados. El proceso, que antes se realizaba a través de correo electrónico y hojas de cálculo de Excel, se modeló en Bizagi y se integró con SAP para activar directamente la oportunidad de compra.

*“La integración de Bizagi con nuestro sistema ERP, SAP, fue un avance emocional para nuestra organización... No se trataba de convencer a esas personas de que su trabajo ha desaparecido, sino de mostrarles lo fácil que es ahora esa tarea, y ofrecerles oportunidades para emplear mejor su tiempo.”*

**Kyohei Shimada,**  
Director de BPM Digital

<b>300</b> millones de euros de ingresos al año	<b>85%</b> de reducción de tiempo en el proceso de aprobación de precios	<b>20</b> minutos por aprobación
---	--	--

### **Objetivos**

- Optimizar la aprobación de precios especiales (SPA) basada en Excel y en el correo electrónico para acelerar el tiempo medio del proceso en 10 días
- Aumentar la visibilidad de los altos ejecutivos para que el vicepresidente que aprueba tenga una visión clara de la información necesaria para tomar la decisión final
- Integración con SAP y los sistemas heredados para liberar a los empleados de las tareas manuales de introducción de datos
- Ofrecer una oportunidad de crecimiento material e intelectual a los empleados
- Documentar los procesos para cumplir los acuerdos de nivel de servicio

### **Logros**

- Reducción del tiempo medio del proceso de SPA en un 85%, de 10 días a 1,5 días en promedio
- Aceleración de la rotación para conseguir más negocios nuevos con una cartera de pedidos de más de 300 millones de euros de ingresos al año
- Integración con SAP para activar directamente la oportunidad de compra
- Liberación del tiempo de los empleados, 20 minutos por aprobación, para permitirles crecer y añadir valor
- Respuestas aceleradas para permitir un mejor servicio al cliente

## Visión general

La multinacional japonesa de electrónica y cerámica Kyocera buscaba optimizar su proceso de aprobación de precios para grandes cuentas. Con la ayuda de Bizagi, no sólo redujeron el tiempo promedio del proceso en un 85%, sino que también hicieron el proceso más visible y rastreable, haciendo el negocio más competitivo lo que les ha ayudado a ganar más contratos grandes.

## Reto

Kyocera buscaba optimizar su proceso de aprobación de precios especiales (SPA) con la automatización. El proceso de aprobación de precios basado en Excel y en el correo electrónico tardaba demasiado, una media de 10 días. Esto no se ajustaba a los SLA acordados.

El vicepresidente encargado de la aprobación no tenía una visión única y clara de la información necesaria para tomar su decisión final. La lentitud de los plazos de entrega hacía que Kyocera pudiera perder acuerdos que podría haber ganado si tuviera la capacidad de tomar una decisión más inmediata.

## Solución

Inicialmente, cuando se propuso un enfoque DPA, tomó mucho tiempo para ganar la aceptación, ya que la reacción ejecutiva fue que la solución era “demasiado buena para ser verdad”. Después de comparar Bizagi con la solución de automatización de IBM, el equipo decidió desplegar Bizagi debido a las eficiencias que ya habían visto al usar Modeler en otros departamentos.

El equipo digitalizó el proceso de aprobación de precios en unos cinco meses con un solo experto en implementación. El SPA ahora ya no utiliza Excel para transportar la solicitud a través del proceso y los niveles de aprobación y enrutamiento están controlados e integrados con otros sistemas. Esto fue un precursor para escribir el código en meta lenguaje en Bizagi Studio para que los escenarios pudieran ser simulados, y las reglas probadas.

Tras el exitoso lanzamiento de la nueva aplicación del proceso, el equipo ha iterado el proceso para incluir un análisis inteligente utilizando datos anteriores para hacer una recomendación a la persona que aprueba si debe aprobar o rechazar.

## Resultados

El proceso digitalizado ha reducido el tiempo medio del proceso en un 85%, pasando de 10 días a sólo 1,5 días en promedio. Al acelerar las respuestas, Kyocera puede ahora trabajar de forma más eficiente con sus socios, ofrecer un mejor servicio al cliente y conseguir más acuerdos. El negocio es más ágil, lo que significa que pueden tomar decisiones más rápidas en cuanto a los precios, lo que les hace más competitivos y ganar más contratos de mayor envergadura, generando entre 100 y 200 millones de euros en ingresos cada año.

*“Teniendo en cuenta los importantes beneficios, se trata de una forma eficaz de embarcarse en el DPA”*

**Frank Beyer,**  
BPM Manager EMEA

Además de los beneficios obvios en cuanto a velocidad, calidad y tiempo, el conocimiento tácito que se utiliza en el proceso también se ha hecho transparente y puede validarse, lo que hace que el proceso dependa menos de los conocimientos específicos de las personas.

El siguiente paso es integrar este sistema con SAP, de modo que los precios aprobados se carguen directamente en SAP para activar la oportunidad de compra. La aspiración ahora es pasar a la aprobación y activación instantáneas, donde la mayoría de las ofertas se aprueban al instante y se cargan en SAP.

*"The integration of Bizagi with our ERP system, SAP, was an emotional breakthrough for our organization... It was not about convincing those people their job has disappeared, but showing them how easy that task now is, and providing them with opportunities to better spend their time."*

**Kyohei Shimada,**  
Senior Manager, Technology Center

By accelerating responses, Kyocera is now able to work more efficiently with partners, offer better customer service and win more deals. The business is more agile, which means they can make faster decisions regarding pricing, making them more competitive and winning more larger contracts, generating up to €200 million in revenue each year. Kyocera can also create actionable insights by generating metrics and KPIs through Bizagi to ensure that the discounted prices are recuperated. This provided clear profit indicators and makes it easier to know what discount to offer large account customers.

In addition to obvious benefits around speed, quality and time, tacit knowledge that is used in the process has also been made transparent and can be validated. This makes the process less reliant on the specific knowledge of individuals.

#### Credit Claim

Automating credit claims with Bizagi made the process 1.5x faster thanks to SAP integration and the ability to see all information on a single screen. Once the clients have come through the SPA process, the information is connected, meaning employees don't have to reupload information in SAP: it is already gathered and ready in their Bizagi dashboard.

*"By enabling users in Bizagi, we were able to make a lot of improvement to a manual Excel and email-based process. All that has been eliminated."*

**Jagadeesh Kadiyala**

#### Price Registration

This process was a quick win, as it only included three personas. Using Bizagi, Kyocera created a centralized process to activate list prices in SAP. This simplified the registration process and allowed users to directly search for prices in Bizagi instead of SAP. By displaying all information in one centralized location, they were able to significantly reduce the time it takes to register a price.

*"Processes can just be processes, but Bizagi allows us to put some life into them."*

**Kyohei Shimada**