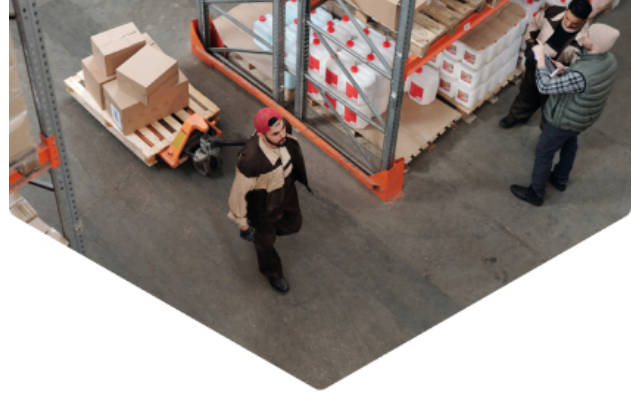




CASO DE ÉXITO

Unilever aporta una completa visibilidad a los procesos de su cadena de suministro y finanzas, reduciendo los tiempos de los ciclos a la mitad

**Nombre de la empresa:**

Unilever International

Industria:

Manufactura y Retail

Ubicación:

Singapur

Unilever International necesitaba una plataforma de automatización de procesos para mapear y simplificar algunos de sus procesos más complejos, que no estaban debidamente integrados con sus sistemas principales. Al ofrecer flujos de trabajo claros, integrados y automatizados, se conseguiría una mayor visibilidad, especialmente en los procesos de la cadena de suministro y finanzas. Esto también reduciría el tiempo que los empleados dedicaban a hacer seguimiento a sus colegas para obtener aprobaciones y a actualizar manualmente los datos para garantizar el cumplimiento de los procesos de envío y fijación de precios internacionales.

Trabajando con el socio de implementación de Bizagi, Nividous, Unilever International utilizó la plataforma “low-code” de Bizagi como una interfaz fácil de usar para gestionar grandes conjuntos de datos. Las integraciones con aplicaciones clave, como SAP y DocuSign, proporcionaron una forma fácil y confiable de garantizar que los datos estuvieran actualizados y que las decisiones fueran aprobadas a tiempo por las personas correctas. La visibilidad de los flujos de trabajo, incluido el envío de la información de los clientes y la estructura de precios, mejoró la responsabilidad y la precisión de la información en toda la empresa, mientras que la automatización contribuyó a reducir a la mitad los tiempos de aprobación de los precios.

Objetivos

- Proporcionar visibilidad y transparencia a los procesos de negocios
- Integrar aplicaciones dispares
- Cerrar las brechas en los procesos para minimizar el riesgo y garantizar la gestión
- Eliminar la búsqueda manual de aprobaciones para acelerar el proceso
- Ahorrar tiempo y aumentar la eficiencia de los procesos clave
- Rediseñar y automatizar el proceso de información sobre los envíos de los clientes para garantizar que los datos estén siempre actualizados
- Automatizar el marco de precios de los clientes para ahorrar tiempo y ajustarse a múltiples parámetros
- Centralizar los presupuestos de mercadeo para eliminar las diferencias

Logros

- Flujos de trabajo definidos e interfaces de usuario claras dan una visibilidad completa del estado del proceso
- La integración con SAP, DocuSign y Excel para la velocidad y precisión de la data
- Trazabilidad completa en los pasos de auditoría con los responsables y dueños de los procesos
- Recordatorios de aprobación automatizados para cumplir los plazos
- Actualización de los datos de envío de los clientes automatizada con flujos de aprobación para cumplir con las políticas de la empresa
- La estructura de precios para los clientes se ha rediseñado con una interfaz de usuario intuitiva y una creación tres veces más rápida
- La duración del ciclo de la estructura de precios del cliente se ha reducido en un 50%
- Sistema de presupuesto de mercadeo centralizado con seguimiento de los gastos reales frente a los previstos

3x más rápido en la creación de la estructura de precios
50% reducción del tiempo en el ciclo de aprobación de precios
1900+ casos de envío de clientes presentados en 7 meses
Visibilidad completa de los flujos de trabajo

"No podríamos estar más contentos con el despliegue... Los usuarios ahora tienen visibilidad del estado de cada solicitud y pueden hacer un seguimiento con los miembros del equipo para cerrar la acción. Si no contamos con las aprobaciones correctas, se produce una fuga en las ganancias, por lo que los controles en Bizagi han ayudado realmente al negocio."

Cynthia Tan

Directora de Transformación Digital y Capacidades

Descripción General

Unilever International, que forma parte de una de las principales empresas de bienes de consumo del mundo, ofrece más de 10.000 productos y materiales de alimentación, cuidado personal y cuidado del hogar a miles de clientes en todo el mundo.

Emprendieron una iniciativa de transformación digital para establecer flujos de trabajo y automatizar procesos en toda la empresa, centrándose en las operaciones de la cadena de suministro y las finanzas, para ofrecer una forma de trabajo más transparente y confiable.

Reto

Unilever utiliza una amplia gama de tecnologías en todo el mundo, algunas de las cuales no sirven para el modelo de negocio de Unilever International. Necesitaban una plataforma de automatización de procesos para simplificar algunos de sus procesos más complejos. Proporcionar flujos de trabajo claros, integrados y automatizados proporcionaría una mejor visibilidad, en particular para los procesos de la cadena de suministro y de las finanzas, además de garantizar una mejor dirección y controles cerrando las brechas para eliminar el riesgo de error humano y proporcionando horarios para los auditores.

Por otro lado, a medida que la empresa crecía, era importante que la dirección permitiera al personal mantener el equilibrio entre su vida laboral y personal sin aumentar el personal. Querían que los procesos fueran más eficientes y que los empleados se centraran en el trabajo de valor agregado, eliminando las tareas manuales repetitivas. En particular, podían eliminar el tiempo dedicado a perseguir a los compañeros para obtener información y aprobaciones. Los siguientes procesos suponían un reto importante:

Mantenimiento de la información de envío del cliente: Se completaron y se compartieron complejos documentos de envío por correo electrónico, lo que significa que no había visibilidad ni control sobre el proceso. Querían automatizar el proceso para garantizar que la información de envío de los clientes se mantuviera correctamente y que se completaran siempre las aprobaciones necesarias.

Mantenimiento del marco de precios para clientes: Anteriormente en Unilever International se manejaban las carteras de productos en Excel. La creación de una estructura de precios para gestionar las solicitudes y las propuestas era muy engorrosa debido a los diversos parámetros implicados. El proceso requería aprobaciones oficiales para garantizar una fijación de precios correcta y reducir el riesgo de pérdida de ingresos.

Gestión de gastos de mercadeo centralizado: No había visibilidad sobre la planificación o las revisiones del presupuesto individual de los vendedores, en Unilever Asia y Unilever Corea, con irregularidades entre los documentos de planificación y las entradas en el sistema de compras, SAP, lo que dificultaba la planificación y el seguimiento del gasto en mercadeo.

Solución

Trabajando con el socio de implementación de Bizagi, Nividious, Unilever International fue capaz de mapear algunos de sus procesos de negocio clave para abordar los cuellos de botella e ineficiencias y aumentar el control.

La plataforma "low-code" de Bizagi permitió una interfaz fácil de usar para gestionar grandes conjuntos de datos, sin tener que completar manualmente las hojas de cálculo y compartirlas por correo electrónico. Las integraciones con aplicaciones clave, como SAP y DocuSign, y las cargas automatizadas de Excel, proporcionaron una forma fácil y confiable de garantizar que los datos estuvieran actualizados y que las decisiones fueran aprobadas a tiempo por las personas correctas.

"Vemos un gran potencial en Bizagi. Los usuarios se sienten muy cómodos, saben cómo utilizar la herramienta para construir exactamente lo que quieren."

Cynthia Tan, Directora de Transformación Digital y Capacidades

Resultados

Utilizando la plataforma "low-code" de automatización de procesos de Bizagi, Unilever International ha sido capaz de automatizar múltiples procesos, con 14 procesos en vivo en los primeros dos años y medio de uso.

Bizagi ha permitido controlar la visibilidad del proceso de negocio de Unilever International estableciendo un flujo de trabajo concertado con la dirección, los controles y las aprobaciones adecuadas. La interfaz intuitiva de la plataforma proporciona una total transparencia sobre el estado de los procesos, de modo que está claro a quién corresponde una tarea. Además, los flujos de trabajo proporcionan rastreos de auditoría que son fáciles de producir.

"No podríamos estar más contentos con el despliegue... Los usuarios ahora tienen visibilidad del estado de cada solicitud y pueden hacer un seguimiento con los miembros del equipo para cerrar la acción. Si no tenemos las aprobaciones correctas, se produce una fuga en las ganancias, por lo que los controles en Bizagi han ayudado realmente al negocio."

Cynthia Tan

Dentro de los procesos primarios, se han visto los siguientes resultados:

Mantenimiento de la información de envío del cliente:

Unilever International puede ahora mantener la información y los documentos de envío complejos en una sola plataforma para tener una visibilidad y control total, en lugar de depender de hojas de Excel compartidas por correo electrónico. Más de 170 campos se importan desde Excel y se muestran en un formato de pestañas fácil de usar en Bizagi.

La plataforma también ofrece la flexibilidad de modificar los documentos en respuesta a cualquier cambio en las políticas de envío para varios países. Los procesos establecidos implican que las aprobaciones requeridas se realizan, con el cumplimiento de las políticas de envío automatizado dentro del flujo de trabajo. En los primeros siete meses de uso se presentaron más de 1.900 casos, de los cuales el 87% se completaron en el plazo de un mes desde su presentación. Anteriormente, los casos habrían tardado hasta dos meses en completarse. Se han puesto en marcha recordatorios de seguimiento automatizados para evitar la búsqueda manual.

Tablero de información de envío del cliente

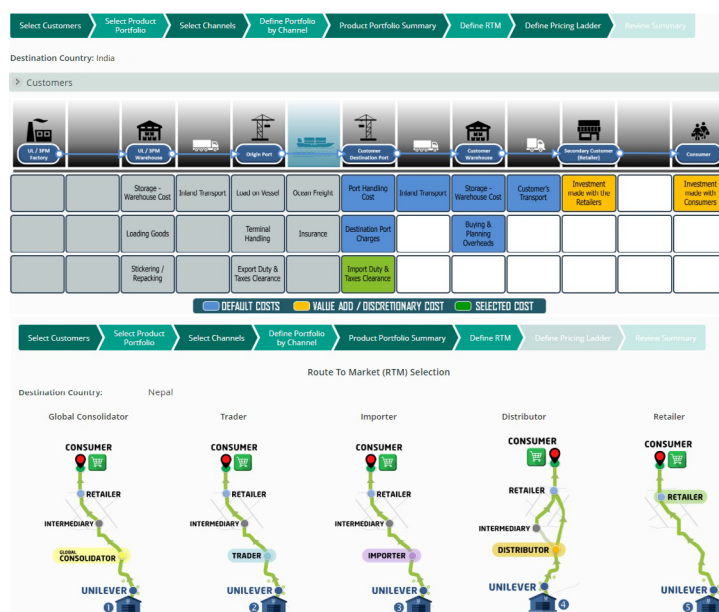
Mantenimiento del marco de precios para clientes: Se crearon widgets personalizados de Bizagi para mostrar una vista en 3D de la información para una interfaz de usuario inteligente y visual del marco de precios del cliente. Esto permitió a los usuarios especificar múltiples categorías y configurar fácilmente los márgenes y otros detalles de los precios, como el flete y los derechos de aduana, de una manera visual. Una sincronización personalizada de datos maestros con SAP permite actualizar diariamente millones de materiales y datos asociados para garantizar que la información esté siempre actualizada.

El cumplimiento del marco de precios se aplica ahora a cada cliente, lo que garantiza que no se pierdan ingresos

innecesariamente. Las aprobaciones están automatizadas y todas las auditorías se han realizado sin problemas desde que se implementó el proceso. El equipo de desarrollo de clientes puede ahora crear la estructura de precios para un cliente en 15 minutos, tres veces más rápido que antes, y el 77% de los casos se presentan en 20 minutos. El plazo medio de aprobación de precios es de 1,4 días, lo que supone una reducción del ciclo de proceso del 50%.

"La visibilidad permite a la gente centrarse en su trabajo y no sólo en perseguir [aprobaciones]. Esto hace que la gente sea honesta, ya que los equipos son responsables de sus indicadores claves de rendimiento (KPI) y hay precisión en lo que se está revisando."

Cynthia Tan



Visualización del tablero del marco de precios

Gestión de gastos de mercadeo centralizado: Se estableció y acordó un flujo de trabajo para los equipos internacionales de mercadeo, que proporcionó la base para el proceso de Gasto Centralizado de Mercadeo. A través de un Portal único de Bizagi, todas las provisiones pueden introducirse a tiempo y con precisión, con hojas de Excel generadas automáticamente y cargadas en SAP para facilitar su uso.

Ahora existe un único punto de referencia para los gastos y presupuestos de mercadeo, integrado con una matriz de aprobación para garantizar las revisiones de la alta dirección y los recordatorios automáticos para asegurar que la planificación mensual se complete a tiempo. El seguimiento de los datos reales en comparación con el plan se muestra en la pantalla para una visibilidad total y se generan informes de conciliación mensuales para comprobar que todas las cuentas están en orden.

"Bizagi hace el trabajo por usted, cuanto más construya, mejor lo hará. Construya sus procesos de la manera correcta y hará maravillas por usted, haciendo las cosas bien y rápido. Usted puede ver claramente los resultados en la ejecución"

Cynthia Tan