

TRANSFORMACIÓN DEL PROCESO DE COMPRA: IMPULSAR LA EFICIENCIA DE COMPRAS Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO CON SAP FIORI®

Acerca de nuestro cliente

Nuestro cliente es una compañía biofarmacéutica con casi 30.000 empleados en más de 70 países.

Siendo un importante miembro de la industria biofarmacéutica, nuestro cliente cuenta con más de 20 instalaciones primarias de investigación y fabricación en todo el mundo.

Resumen ejecutivo

Nuestro cliente ejecuta SAP® SRM para administrar sus procesos de adquisición. La herramienta es utilizada por varios departamentos, compuestos tanto por usuarios compradores como no compradores, quienes aprovechan un Portal SRM para aumentar solicitudes de compra o solicitudes de verificación administrativa (ACR).

Los usuarios comerciales que no pertenecen al área de compras, una comunidad que representa aproximadamente el 80% de las órdenes de compra en nuestro cliente, no siempre fueron capaces de completar los campos en el formulario Solicitud de compra; campos irrelevantes para su función, pero necesarios para completar una compra. Esta confusión agregó un retraso innecesario en el ciclo de compra de nuestro cliente.

Nuestro cliente decidió actuar modificando sus procesos de compras, aprovechando SAP Fiori para desarrollar interfaces de usuario basadas en roles y aprobaciones de flujo de trabajo móvil. Como resultado, obtuvieron un proceso de solicitud de compra más eficiente y mejoraron la experiencia de sus usuarios finales.



El problema

El proceso de compra de nuestros clientes permite que todos los pedidos de solicitudes de compra y solicitudes de control administrativo (ACR) sean planteados por usuarios de varios departamentos. Estas solicitudes se envían al equipo de compras para su finalización.

Aunque los diferentes grupos de usuarios tienen roles completamente diferentes dentro de la organización, su portal de SRM solo tiene una interfaz de usuario que trata a todos los usuarios por igual. Los campos como el proveedor, el código impositivo o el modelo del producto son necesarios para la entrada de todos los usuarios, para todas las compras. Para los usuarios que no pertenecen al departamento de compras, esto a menudo significa utilizar una combinación de clics, llamadas e interacciones humanas para obtener los datos restantes necesarios para completar la solicitud.

Al notar la oportunidad de mejorar el proceso de solicitud, nuestro cliente buscó una nueva solución que les ayudara a aumentar la eficiencia, al tiempo que mejoraba la experiencia de todos los usuarios involucrados en el ciclo de compras.



La solución

Nuestro cliente lanzó un proyecto piloto para rediseñar el proceso de compra afectado centrándose en la simplificación, la eficiencia y la experiencia mejorada del usuario.

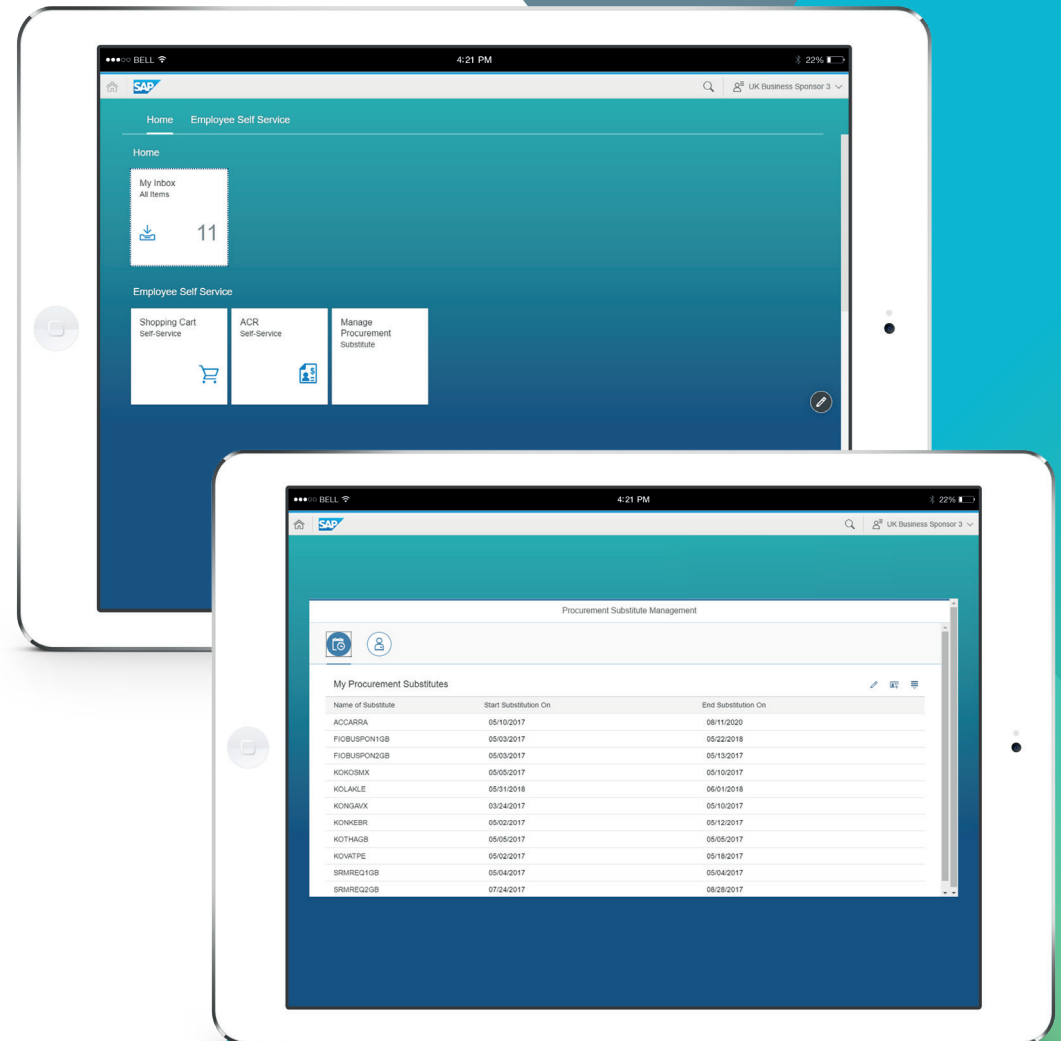
Para poder apoyar a nuestros clientes en la transformación de compras de forma más dinámica, Techedge optó por la ejecución de un proyecto de metodología Agile. Esta metodología permitió que el equipo del proyecto fuera flexible, ajustándose rápidamente a los comentarios de los usuarios sobre el nuevo proceso y tecnología con el fin de implementar rápidamente la solución óptima.

Como resultado, nuestro cliente optó por un modelo de compra de dos niveles. El primer nivel lo componen patrocinadores comerciales y el segundo, el "equipo de conserjería". Los patrocinadores comerciales representan la población de usuarios que no pertenecen al área de compras, pero que pueden aumentar las solicitudes de compra y los ACR. El equipo de conserjería es una fuerza de tareas especializada del área de adquisiciones que está capacitada para completar los datos que faltan en las solicitudes que provienen de los patrocinadores comerciales.

Este modelo de dos niveles permite a los patrocinadores comerciales plantear solicitudes de compra de forma rápida y sin complicaciones, dejando la información restante completa a los expertos en compras.

La tecnología SAP Fiori fue seleccionada para desarrollar las pantallas personalizadas para estos diferentes roles de usuario y las aprobaciones de flujo de trabajo móvil se han activado para ayudar a acelerar el proceso general de aprobación y finalización de datos.

La primera fase del proyecto piloto se lanzó a 200 usuarios en el Reino Unido e Italia. En la fase dos, el proyecto se extenderá a 10.000 usuarios en todo el mundo.



¿Qué ha aportado esta solución?

Nuestro cliente pudo trabajar con un nuevo modelo de adquisición de dos niveles y la experiencia de SAP Fiori en solo tres meses.

Un portal de SRM simplificado y basado en roles basado en Fiori ha reducido los campos de ingreso de datos para patrocinadores comerciales en un 80%, haciendo que su trabajo sea más rápido y eficiente, mientras que el nuevo modelo de adquisición de dos niveles ha acelerado la solicitud integral y los ciclos ACR, mejorando la calidad y la eficiencia del trabajo para todos los usuarios involucrados en el proceso, desde la solicitud hasta la aprobación.

Por último, nuestro cliente ha logrado un ahorro de costes en la formación del usuario final gracias a las nuevas aplicaciones de interfaz intuitiva y fácil de usar.

Planes de futuro

Nuestro cliente está abordando su agenda de transformación digital con la misma ambición que aborda su negocio principal.

Sus próximos pasos incluyen:

- ▶ Lanzamiento global del proyecto piloto a 10.000 usuarios en todo el mundo.
- ▶ Transformación adicional del área de compras globales aprovechando la experiencia de SAP Fiori para aumentar la eficiencia operativa.
- ▶ Extensión de SAP Fiori a otros departamentos comerciales (Ventas, Cobros, Finanzas y Gestión de planta).
- ▶ Aumento de las funcionalidades móviles, permitiendo a los usuarios más flexibilidad en la gestión de sus actividades diarias.

ACERCA DEL AUTOR

GIUSEPPE SINATRA Consultor Senior

Giuseppe Sinatra es un Consultor senior con más de 10 años de experiencia guiando clientes multinacionales mediante la adopción de proyectos de TI a gran escala.

Con un excelente conocimiento de los aspectos funcionales y tecnológicos de la Arquitectura Empresarial, Diseño e Integración de Aplicaciones, Giuseppe ha ayudado a las empresas automotrices, de productos de consumo y farmacéuticas a tener éxito con la modernización de sus sistemas empresariales y la digitalización de los procesos de TI.



Inspiring Trust. Globally.

En Techedge, nuestra misión es ayudar a las compañías a ser más ágiles, explotando el valor de TI en cada una de las etapas de su transformación empresarial.

Proporcionamos soluciones que provienen de nuestra capacidad de combinar conocimiento de negocio y experiencia tecnológica.

Con más de 1,500 profesionales en todo el mundo, ofrecemos a nuestros clientes la escalabilidad de un proveedor global, la flexibilidad de un socio local y la competencia de un asesor estratégico y de confianza.

Visítanos en www.techedgegroup.es