

Arrow Electronics

La capacidad de Arrow Electronics de ayudar a sus clientes a crear productos innovadores se estaba viendo limitada por los procesos manuales relativos a presupuestos y gestión de facturas llevados a cabo en la compañía. Se implementó entonces Kofax Kapow™ para alcanzar una mayor integración con proveedores, acortar ciclos, asegurar la calidad de los datos e incrementar los niveles de satisfacción de clientes y empleados.

El reto

Arrow lleva más de 75 años ayudando a sus clientes a innovar en muchos sectores diferentes en todo el mundo. Los ingenieros de Arrow trabajan estrechamente con los clientes a lo largo de todo el ciclo de vida del producto, desde la idea inicial a través de todas las etapas de desarrollo. El equipo de gestión de producto del área de componentes de Arrow en EMEA juega un papel clave en el proceso, ya que ayuda a los clientes a determinar los componentes y los costes relacionados para nuevos productos.

Como empresa especialista en gestión de producto y aprovisionamiento, preparan cientos de propuestas personalizadas por partner cada semana. El proceso era principalmente manual; los presupuestos especiales simplemente no funcionaban con los procesos e interfaces B2B existentes en Arrow, como EDI y RosettaNet, porque se trata de solicitudes que no son estándar. Para encontrar la mejor oferta para un componente concreto, los especialistas de producto deben pedir presupuesto a múltiples proveedores.

Además, las etapas del proceso con cada proveedor eran a menudo repetitivas. En el caso de una solicitud concreta, se proporcionaba la misma información a cada proveedor pero se enviaba por diferentes vías: correo electrónico, formulario PDF o portal web, dependiendo del proceso del proveedor. Las ofertas de los proveedores también se devolvían en diferentes formatos y tenían que añadirse manualmente en la propuesta. La gestión de facturas de los proveedores era un proceso de entrada de datos manual y repetitivo de similares características, con un volumen considerable que ascendía a varios cientos al día.



Arrow Electronics es un proveedor global de productos, servicios y soluciones para usuarios industriales y comerciales. Situada en Neu-Isenburg, Alemania, Arrow actúa como partner del canal de suministro para más de 100 000 fabricantes de equipos originales (OEM, por sus siglas en inglés), subcontratistas y clientes comerciales a través de una red global con más de 460 ubicaciones en 58 países.

Solución utilizada:

- ◆ Kofax Kapow™

Foco: Automatización de procesos de negocio

«Esperamos ahorrar cientos de horas al mes en tareas manuales para procesar presupuestos y facturas, gracias a la reducción de los plazos y a una mayor precisión de los datos, además de aumentar la satisfacción de clientes y empleados».

Wolfgang Fischer, director de la división de comercio electrónico del área de componentes de Arrow en Europa Central

Solución

Para Arrow, el hecho de usar Kapow junto con sus componentes en Europa Central tuvo mucho sentido por un buen número de razones. La rápida y fácil implementación fue la principal ventaja. Con las mejores prácticas de Kapow como guía, Arrow fue capaz de implementar Kapow evitando un costoso proyecto de IT, una larga cadena de aprobaciones y una espera de meses.

Las funciones de automatización del workflow eran otra de las ventajas clave. En la prueba de concepto (POC, por sus siglas en inglés) rápida y sencilla, Kapow se complementaba con el middleware existente en Arrow. Y la solución de Kapow era única en el mercado, ya que podía automatizar las tareas manuales que las herramientas de integración habituales no podían. Un ejemplo: un especialista de Arrow inicia sesión en un portal web utilizando sus credenciales para solicitar un presupuesto y evaluar la respuesta enviada a través del correo electrónico.

Además, las interfaces de programación de aplicaciones sintéticas de Kapow interactúan perfectamente con la infraestructura B2B existente de Arrow, sin necesidad de programar, integrar o recibir asistencia del departamento de IT. Los workflows automatizados de Kapow replican lo que los usuarios tenían que hacer manualmente para solicitar y procesar presupuestos y facturas, sin importar su formato o ubicación.

«Ahora, los especialistas de producto pueden dedicar su tiempo a trabajar más estrechamente con los clientes para asesorarles sobre las opciones de componentes, así como a desarrollar relaciones más sólidas con los proveedores y dedicar más tiempo a negociar».

Wolfgang Fischer, director de la división de comercio electrónico del área de componentes de Arrow en Europa Central

«Como empresa especialista en gestión de producto y aprovisionamiento, preparan cientos de propuestas personalizadas por partner cada semana. El proceso era principalmente manual; los presupuestos especiales simplemente no funcionaban con los procesos e interfaces B2B existentes en Arrow, como EDI y RosettaNet».

Wolfgang Fischer, director de la división de comercio electrónico del área de componentes de Arrow en Europa Central

Resultados

Arrow optó por una implementación proveedor a proveedor. Las automatizaciones de los primeros workflows fueron tan exitosas y produjeron unos resultados tan sobresalientes que toda la empresa tomó nota. Las estimaciones conservadoras preveían una reducción de tres minutos en el procesamiento manual de cada pedido o factura pero el ahorro para la unidad de componentes de Arrow en Europa Central acabó siendo de cientos de horas al mes. A nivel global, el impacto sobre la empresa será todavía mayor, ya que Arrow tiene miles de proveedores en todo el mundo.

La compañía dijo que los beneficios de usar Kapow van mucho más allá del simple ahorro de tiempo. Ahora, los especialistas de producto pueden dedicar su tiempo a trabajar más estrechamente con los clientes para asesorarles sobre las opciones de componentes, así como a desarrollar relaciones más sólidas con los proveedores y dedicar más tiempo a negociar. Se han eliminado los errores provocados por el «copiar-pegar», mientras que los pagos de las facturas se realizan con mayor rapidez, lo que puede significar obtener mayores descuentos.

Aunque reemplazar una parte significativa de los procesos de facturas y presupuestos de Arrow se consideraba inimaginable antes, la automatización con Kapow fue todo un éxito. De acuerdo a la compañía, el uso de plantillas y marcos no solo ha ayudado a simplificar y acelerar los plazos de implementación sino que también ha establecido unos sólidos cimientos y ha desarrollado mejores prácticas para la implementación global.

Descubra más casos de éxito de nuestros clientes en kofax.es