

automate | capture | integrate



FORMVERSE SERIE: CASOS DE USO

APROBACIONES COMPLEJAS EN ADQUISICIONES
GLOBALES

SEPTIEMBRE 2018

FORMVERSE, INC.

EE. UU.
275 Rose Avenue, Suite 216
Pleasanton, CA 94566

CANADÁ
622 5th Ave. SW, Suite 102
Calgary, AB T2P 0M6

USA 1.925.264.0045
CANADÁ 1.403.456.3035

askus@formverse.com
formverse.com

FORMVERSE

Aprobaciones Complejas en Adquisiciones Globales

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA Y SOLUCIÓN

Ser la empresa de servicios de soporte de productos más grande del mundo no es una tarea fácil. Para este líder de Subcontratación de Procesos de Negocio (BPO), el crear reconocimiento de marca y lealtad en sus clientes a través del servicio al cliente y la administración de cuentas por cobrar es extremadamente importante.

La firma con sede en los EE. UU. cubre 66 países, 5 continentes y 22 zonas horarias, todo respaldado por sus 45,000 empleados. Naturalmente, debido a la gran cantidad de personal involucrado, con el tiempo los procesos de adquisición se volvieron abrumadores. El volumen de solicitudes de adquisiciones, la complejidad de obtener autorizaciones apropiadas basadas en los elementos que se están adquiriendo, más la necesidad de proporcionar tanto al personal como a la administración una forma fácil de informar y llevar registros, contribuyeron al caos relacionado con este proceso.

El sistema que se había utilizado anteriormente no estaba en condiciones de dirigir apropiadamente las diferentes solicitudes a los aprobadores correctos, particularmente en el caso de compras complejas. Sin mencionar que las licencias de usuario se requerían para todo el personal, independientemente de la frecuencia de las solicitudes de adquisición.

FORMVERSE fue finalmente seleccionado debido a una variedad de factores:

- La capacidad de crear aplicaciones **Sin-Código** configurables con reglas de enrutamiento complejas
- El corto período de tiempo que tuvo el cliente para reemplazar el sistema anterior (el rápido despliegue de **FORMVERSE**)

Las opciones flexibles de implementación de **FORMVERSE** permiten a cualquier cliente realizar implementaciones de múltiples formas, entre ellas: hospedado completamente por **FORMVERSE** en los Servicios Web de Amazon (AWS) (con todos los componentes de software y datos dentro de los Estados Unidos) o en un entorno de nube público o privado controlado por el cliente, como una implementación híbrida. Todos estos fueron factores importantes en la decisión de esta empresa para adoptar **FORMVERSE**.

APLICACIÓN ALTAMENTE PERSONALIZABLE CON AUTOMATIZACIÓN DE FLUJO DE TRABAJO BASADA EN ESPECIFICACIONES DEFINIDAS POR EL CLIENTE

Ya sea que el personal adquiera un bloc de papel, una nueva pieza de maquinaria o compre un terreno, todos los gastos deben ser contabilizados, justificados y aprobados en diversos grados. Esos niveles de aprobación se basan en las especificaciones y los requisitos establecidos por un cliente y dan como resultado un conjunto de estructuras de aprobación complejas y ampliamente dependientes.

“Si solo se necesita una caja de bloc de notas es posible que se necesite solo un nivel de aprobación, pero obtener un montacargas requiere un conjunto de acciones más sofisticado que incluye múltiples niveles de aprobación,” comentó un analista de soluciones de TI.

Si bien los pasos y procesos del flujo de trabajo relacionados con las aplicaciones en grandes organizaciones globales son complejos, esa complejidad se resguarda del usuario final con **FORMVERSE**.

Este cliente necesitaba una aplicación de compra potente y al mismo tiempo fácil de usar, que pudiera tener su propio conjunto de requisitos, incluso si estas reglas son complejas.

“La lógica que ha sido incorporada en el flujo de trabajo de compras con FORMVERSE nos permite la amplitud para abarcar continentes y la profundidad para ir desde el empleado de primera línea hasta el CEO,” comentó el analista de soluciones de TI.

Los procedimientos complejos de compra y adquisición no son nuevos para las organizaciones multinacionales y tradicionalmente han sido lentos e ineficientes, lo que resulta en largos tiempos de espera para los inventarios en proyectos críticos, y esto genera pérdida de oportunidades.

La automatización es sólo el primer paso, lo que se necesitaba era una solución que:

- Pudiera gestionar el volumen de 45.000 empleados.
- Fuera fácil de entender para los usuarios.
- Fuera lo suficientemente sofisticada para lidiar con un complejo sistema de aprobación internacional.

Sede Corporativa | 622 5th Avenue SW, Suite 102 | Calgary, AB T2P 0M6
Oficina en EE. UU. | 275 Rose Avenue, Suite 216 | Pleasanton, CA 94566
CANADÁ: (403) 456-3035 | USA: (925) 264-0045 | formverse.com | askus@formverse.com

Los requerimientos necesarios que este nuevo sistema debía tener eran:

- Una aplicación para todas las requisiciones.
- Una aplicación cuyo flujo de trabajo pueda soportar todas las reglas relacionadas al artículo adquirido.
- Una aplicación que enrute automáticamente las solicitudes a las personas correctas y proporcione informes en tiempo real a la administración.
- Una aplicación con interfaz que permitía a los usuarios utilizar el sistema de forma intuitiva sin una capacitación extensiva.

PROCESO PREVIO

Los empleados de toda la compañía tenían que iniciar sesión en un sistema de emisión de tickets para completar una requisición y luego el tickets se enrutaba manualmente según las reglas de compra internas. Al enrutar manualmente las solicitudes a través de un sistema de emisión de tickets, este cliente se topaba con largos tiempos de espera, errores en la entrada manual de los datos y datos mal enrutados.

Cuando la requisición finalmente llegaba con el aprobador, se podía quedar en su correo electrónico sin respuesta durante días, lo que detenía la productividad. En cada cadena de aprobación, este retraso podía ocurrir muchas veces a medida que la solicitud avanzaba en el proceso de aprobación para finalmente ser aprobada.

Este proceso era ineficiente, lo que resultó en solicitudes de compra perdidas y tiempo desperdiciado. Esta ineficiencia, junto con un alto costo asociado con el sistema de emisión de tickets, llevó a este cliente a buscar un sistema con mayor flexibilidad y que pudiera utilizarse de manera más amplia en toda la organización.

EL PROCESO DE FORMVERSE – UN ENFOQUE ÚNICO PARA UN PROBLEMA COMÚN

Al igual que en la mayoría de las grandes organizaciones, los miembros del personal de este cliente están obligados a usar múltiples aplicaciones de software para completar sus tareas diarias.

Después de implementar **FORMVERSE**, los usuarios pueden elegir el método para interactuar con los flujos de trabajo de la siguiente manera:

- A través de la versión basada en navegador mediante una ventana de navegador en una PC o Mac
- Utilizando la versión móvil en cualquier dispositivo inteligente o
- Interactuando con el flujo de trabajo directamente desde su correo electrónico (Microsoft Outlook, Office 365 o G Suite).

Este cliente pudo lanzar una nueva aplicación a través del software de la aplicación web (**FORMVERSE WebApp**) y a través de Office 365. Este enfoque de implementación dio como resultado una tasa de adopción extremadamente alta.

El personal que desee iniciar un nuevo flujo de trabajo de **Aprobación de Compra** simplemente tiene que:

1. Abrir el software de la aplicación web, **FORMVERSE WebApp**, o comenzar un nuevo mensaje de correo electrónico
2. Seleccionar una nueva **Solicitud de Compra** de la lista de aplicaciones a las que se les ha dado acceso
3. Se accede a la IU de datos estructurados inicial asociada con la aplicación a través del **FV WebApp** o se procesa de forma nativa dentro de su nueva ventana de mensajes de correo electrónico de Microsoft Outlook
 - a. Con la integración de Outlook, los datos estructurados no son un archivo adjunto; toda la experiencia del usuario se realiza directamente desde su correo electrónico de Microsoft Outlook
4. Los datos de la solicitud inicial se llenan y completan
 - a. Se pueden adjuntar documentos adicionales

5. El usuario realiza entregas (**FV WebApp**) o envía el correo electrónico (integración de correo electrónico) de la misma manera en la que envía cualquier otro correo electrónico durante el día
 - a. Una vez que el usuario haga clic en entregar/enviar, **FV** automatizará todo el enrutamiento según las reglas que se han diseñado en el flujo de trabajo
6. El destinatario recibe un correo electrónico donde puede revisar los datos enviados, ya sea directamente en un mensaje de correo electrónico o llevándolo al **FV WebApp**
7. Después, el destinatario puede tomar **Acción** en el envío de esa solicitud, ya sea desde un correo electrónico o desde el **FV WebApp**
 - a. Puede ser cualquier tipo de **Acción**, tan **sencillas** como: “Aprobar”, “Rechazar” o **complejas** como: “Crear Registro en SAP”, “Enviar un Acuerdo a DocuSign para la Firma Electrónica”, “Almacenar Documentos en SharePoint”, etc.

El flujo de trabajo automatizado de la aplicación continuará este enrutamiento ya sea que haya 2 pasos o 2,000 pasos. Las aplicaciones son totalmente personalizables.

FORMVERSE tiene la capacidad de tener flujos de trabajo simples y complejos. Esas reglas se pueden definir de forma estática o en función de los datos que ingresan los respectivos usuarios.

Por ejemplo, si las reglas de flujo de trabajo de la aplicación dictan que, de acuerdo con los requisitos de una solicitud de adquisición debe enrutarse a una persona, grupo o equipo dentro del Área de Finanzas, el enrutamiento es automático. La Interfaz de usuario asociada con ese paso se crea dinámicamente "sobre la marcha" y se presenta al usuario con campos asociados con los detalles de la compra.

En los casos en los que haya más de un nivel de aprobación, la solicitud se enrutará de acuerdo con las reglas del cliente. En cada paso, el aprobador puede tomar acciones que podrían ser prácticamente de cualquier tipo y estén determinadas por las especificaciones del cliente. Los datos se mueven a través del proceso automatizado adquiriendo las aprobaciones necesarias hasta que se aprueban en el nivel deseado o se rechace. Una vez que una de estas acciones se realiza, el iniciador recibe una alerta sobre la decisión.

No es necesario enviar correos electrónicos adicionales o verificar el estado, todo está completamente automatizado. El empleado puede enviar la solicitud y recibir una alerta sobre el resultado sin realizar pasos adicionales.

INFORMES Y AUDITORIA

Cada vez que se ingresan datos en una **Aplicación de FORMVERSE**, todos los datos, metadatos y archivos adjuntos se almacenan automáticamente dentro de la base de datos. Luego se puede acceder a esa información a través de informes personalizados en tiempo real por parte de usuarios autorizados o integrado automáticamente en CUALESQUIERA otras aplicaciones empresariales existente.

Los datos disponibles dentro del informe son totalmente personalizables y pueden incluir algunos o todos los datos/metadatos capturados durante el flujo de la aplicación. Con **FORMVERSE**, los usuarios pueden ver informes que pueden ser ordenados, agrupados y filtrados por cualquier campo dentro de la aplicación. Esto permite al personal interpretar los datos de múltiples maneras.



DESCUBRA FORMVERSE

FORMVERSE EAP (La Plataforma de Automatización Empresarial) es una solución de plataforma de Proceso Inteligente de Automatización (IPA) que permite a usuarios a crear **Aplicaciones FV Sin-Código**, automatizando cualquier proceso.

Aplicaciones FV mejoran productividad, haciendo que sus empleados repitan una misma tarea demasiadas veces. Nuestro software RPA puede ser Vigilada (semiautomática) o Sin Vigilancia (completamente automática), que significa que empleados tienen la flexibilidad de enfocarse en iniciativas altamente estratégicas. Y, similarmente a su pasaporte actual, **FV PASSPORT**, integra datos bidireccionalmente con cualquier aplicación empresarial, haciendo que los datos se muevan de punto A a punto B fácilmente.



¡Aloje su información con nosotros o en su nube de datos privada o pública!

¡Contáctenos hoy en [1.403.456.3035](tel:14034563035) o askus@formverse.com, para un Demo o Prueba gratis!

FORMVERSE

Sede Corporativa | 622 5th Avenue SW, Suite 102 | Calgary, AB T2P 0M6
Oficina en EE. UU. | 275 Rose Avenue, Suite 216 | Pleasanton, CA 94566
CANADÁ: (403) 456-3035 | USA: (925) 264-0045 | formverse.com | askus@formverse.com