

Software: Casos de Éxito

Caso 1

Para muchas empresas, administrar diferentes sistemas de gestión puede ser un gran dolor de cabeza. Aún más, cuando hay distintas herramientas informatizadas para eso.

Inova Biotecnología muestra cómo la integración de herramientas puede ayudar en la gestión, además de mejorar la calidad de procesos y aumentar el nivel de control y seguridad de las informaciones y del desempeño.

Inova Biotecnología, creada a partir de la unión de Eurofarma y de Hertape Saúde Animal, mejoró la calidad de sus procesos y aumentó el nivel de seguridad de las informaciones sensibles con una plataforma de soluciones corporativas para la excelencia en la gestión.

La compañía se especializa en la producción de la moderna vacuna contra la fiebre aftosa, Aftomune, altamente purificada y segura para prevención y auxilio en el programa de erradicación de la fiebre aftosa en Brasil.

Con actuación en el mercado nacional e internacional (Bolivia, Uruguay, Paraguay, Venezuela) en la producción de vacuna contra fiebre aftosa, la compañía sufría con la falta de integración entre diferentes herramientas informatizadas de gestión, había ausencia de control de acceso a los contenidos administrados, con pérdida de desempeño en la gestión de contenido y en la elaboración de análisis gráficos, interfiriendo directamente en el desempeño de la empresa.

Para atender las demandas de gestión de documentos y solucionar cuellos de botella en los análisis gráficos e informatización de formularios, Inova Biotecnología adoptó SoftExpert Excellence Suite (SE Suite), una plataforma de soluciones corporativas para la excelencia en la gestión, mejora de procesos y conformidad reglamentaria.

De acuerdo con él coordinador de TI de Inova, Edson Morais, la compañía obtuvo aumentos nítidos de desempeño, calidad, productividad, agilidad, tiempo, control, economía de gastos (reducción con impresión de documentos), además del aumento del nivel de la seguridad de la información. Morais destaca además beneficios importantes como la uniformización de los procesos y la eliminación de sistemas paralelos para control de las operaciones.

Para el Coordinador de TI, SE Suite es una solución flexible y completa. El gestor afirma que fueron necesarias pocas personalizaciones y que los informes, consultas y reglas de negocios contenidas en los componentes de la suite consiguieron cubrir la mayor parte de las necesidades funcionales y técnicas de la empresa. “La flexibilidad, integración y necesidad de baja modificación del ambiente

Software: Casos de Éxito

son factores técnicos que hacen que las soluciones sean más atractivas y fáciles de administrar”, destaca Morais.

La solución atiende las áreas de TI, garantía de calidad, control de calidad, producción, bioseguridad, depósito, recursos humanos, departamento de personal, medio ambiente, seguridad del trabajo, financiero, compras, facturación y responsabilidad técnica. El sistema es utilizado por cerca de 90 colaboradores. Entre ellos están Thaís Uchiyama y Lilian Tais, del sector de Garantía de Calidad.

“La implantación atendió plenamente las demandas de nuestro equipo para adecuación a los procesos existentes en Inova. Además, la herramienta justificó las expectativas relacionadas a la parametrización del software”, evalúa Thaís. “Fuimos atendidos en todas nuestras necesidades para implementación de los procesos a ser ejecutados en la herramienta”.

Próximos pasos

Para aumentar aún más la integración entre diferentes sectores, Inova se prepara ahora para sustituir el actual sistema de control de mantenimiento de la empresa por los módulos compatibles de SE Suite, además de intensificar el uso de módulos como SE Problem Manager, para la gestión de problemas, SE Risk, para la gestión de riesgos y controles y SE Training, para la planificación y control de entrenamientos.

Caso 2

Esdemarca es un club privado de venta. Su actividad principal se basa en el lanzamiento de promociones diarias online de campañas de moda y complementos de las mejores marcas, con descuentos de hasta el 80%.

Con más de 650.000 registros activos (y una previsión de alcanzar más de un millón para 2012), durante el 2011 Esdemarca envió 163 millones de mails, realizó más de 1.300 campañas y tuvo un total de 10 millones de visitas.

Software: Casos de Éxito

EL RETO

Tras alcanzar un determinado volumen de actividad, tuvimos la necesidad de medir la productividad de algunos departamentos (especialmente la de los departamentos de logística, comercial y producción) para conocer la actividad que estaban desarrollando y el uso que hacían de sus herramientas, con el objetivo de analizar su rendimiento y extraer conclusiones.

Además, al no tratarse de una recogida automática de datos, la información obtenida no era el fiel reflejo de los esfuerzos y horas dedicadas en los muchos proyectos que gestiona la empresa, causando graves problemas de planificación y estimaciones erróneas sobre la carga de trabajo de los recursos.

Gestionamos internamente el 100% de nuestros procesos (exceptuando el transporte y el hosting que están externalizados). Debido a las particularidades específicas de nuestro negocio, la gestión supone uno de los mayores retos porque producimos campañas, gestionamos el marketing online, operamos con una herramienta propia de email, marketing y disponemos de un centro logístico.

Nuestro objetivo era, por un lado, optimizar la gestión de estos tres departamentos clave para la empresa, ya que debido a su capacidad de generar y gestionar campañas resulta imprescindible medir y analizar su productividad. Y por otro lado necesitábamos transmitir a algunos de nuestros empleados que su rendimiento iba a ser evaluado.

LA SOLUCIÓN

Si bien en un principio implementamos la solución WorkMeter sólo para algunos empleados, más tarde se extendió a los departamentos directamente relacionados con operaciones, para acabar finalmente implantándolo al 100% de la organización. En este proceso entendimos que la cultura de la eficiencia debía extenderse a la empresa en su conjunto.

Al iniciar el proceso los empleados hicieron sus consultas acerca del objetivo de la implantación de este sistema y pudimos resolver sus dudas en un periodo de 2 semanas. Transcurrido este tiempo, WorkMeter se entendió como una solución más dentro de las distintas herramientas de gestión de nuestra compañía.

Software: Casos de Éxito

RESULTADO

Los resultados fueron prácticamente inmediatos. Para los trabajadores cuyas funciones estaban directamente relacionadas con la gestión con aplicaciones informáticas, su rendimiento mejoró entre un 20 y un 30%.

Este efecto se notó pasadas las 2 primeras semanas de implementación, ya que ellos mismos fueron conscientes de cómo gestionaban su tiempo. La introducción de WorkMeter generó un factor de competitividad entre los diferentes departamentos, que propició la organización de reuniones periódicas para llevar a cabo un seguimiento de sus resultados y al contrastar los mismos con las métricas de dedicación de WorkMeter, pudieron ver las mejores prácticas por área de trabajo.

La implantación de este sistema propició algunas situaciones interesantes, como la de una de nuestras empleadas que tenía poca comunicación con sus compañeros y que nos transmitió que deseaba más volumen de trabajo ya que con el que tenía le “sobraba tiempo”.

Tras valorar los efectos de aplicar este software al conjunto de la organización, en los 3 primeros meses desde su puesta en marcha conseguimos un incremento en la productividad de entre un 20 y un 30 %.

Caso 3

Logitravel es una agencia de viajes online con sede en Mallorca especializada en cruceros, hoteles de costa y paquetes vacacionales. Fundada en 2004 por un grupo de expertos en desarrollo web aplicado al sector turístico, Logitravel cuenta con más de 200 empleados con amplia experiencia en el sector turístico.

Durante su primer año de funcionamiento, la compañía alcanzó una facturación de 4 millones y medio de euros, y su crecimiento ha hecho que alcance los 275 millones de euros en el 2011. También en 2011, Logitravel registró un total de 42 millones de usuarios únicos y más de 2 millones de personas contrataron sus vacaciones a través de su servicio online.

Software: Casos de Éxito

En la actualidad, Logitravel está presente en España, Italia, Portugal, Alemania, Francia y Brasil.

EL RETO

Logitravel es una compañía internacional que dispone de equipos de trabajo distribuidos en distintos países. Con el fin de mantener un alto nivel de excelencia, identificar oportunidades de mejora, desarrollar e implementar políticas de cambio adecuadas, la compañía se propuso analizar el desempeño de sus empleados. Una característica común de los empleados en la realización de sus actividad es la utilización de herramientas tecnológicas (ERPs, correo, internet, CRM, móviles...).

Logitravel tenía claro, que para emprender este estudio en profundidad, necesitaba una solución que midiera la actividad y uso de las herramientas, índices de productividad de individuos y equipos, así como registrar el tiempo invertido en los distintos proyectos en curso.

Adicionalmente existían otros requerimientos en cuanto a la precisión, objetividad en los datos aportados, automatización y facilidad en su implementación.

LA SOLUCIÓN

WorkMeter era la solución que mejor se adaptaba a las necesidades del proyecto, cumplía todos los requisitos y proporcionaba una oportunidad de mejora continua más allá de la necesidad de medición inicial.

El proyecto se implementó en distintas etapas, que incluyeron la identificación inicial del equipo del proyecto (managers y responsables de departamentos), la definición de los objetivos de mejora que se pretendían alcanzar y un proceso de comunicación a los empleados sobre retos y desarrollo del proyecto.

Durante su puesta en marcha, se realizaron sesiones de formación para managers y empleados, en las que se les mostró de forma sencilla, cómo configurar WorkMeter para obtener e interpretar sus datos.

Finalmente se procedió al despliegue de WorkMeter en 187 puestos de trabajo de distintos

Software: Casos de Éxito

departamentos de la compañía. Desde el mismo momento de su instalación, WorkMeter empezó a listar las aplicaciones y websites utilizados por los empleados en su actividad laboral diaria, permitiendo configurar un primer mapa de productividad y obtener datos objetivos sobre la productividad de los grupos de trabajo.

RESULTADOS

- o Las primeras observaciones indicaron que la actividad productiva del conjunto fue inferior a la esperada por la organización.

- o Una comparación entre departamentos permitió destacar diferencias en los niveles de rendimiento, especialmente entre los call centers de los diferentes países y entre los departamentos de desarrollo.

- o El análisis del uso de las aplicaciones permitió identificar un uso excesivo del correo electrónico (hasta el 40% del tiempo productivo en algunos casos). El análisis del tiempo medio de dedicación por aplicación se mostró bajo (muy inferior a 1 minuto).

Transcurridos 5 meses desde el inicio del proyecto, los resultados alcanzados fueron significativos:

Mejora de la productividad: se observa un aumento de la productividad para el conjunto de los empleados del 11%. *Mejora de la gestión del tiempo:* en algunos departamentos, gracias a la información que WorkMeter proporciona sobre el uso del tiempo y de las aplicaciones, los empleados mejoraron sus hábitos de trabajo, focalizándose más en el uso de las aplicaciones productivas, dedicando su tiempo a las tareas y proyectos prioritarios, alcanzando incrementos de la actividad productiva del 25% al 30%.

Reducción de la actividad no productiva: un 70% de los departamentos tiene un tiempo de actividad no productiva de menos de 30 minutos diarios, muy inferior a la registrada al inicio del proyecto.

En conclusión, WorkMeter ha demostrado ser una solución que se adaptaba a las

Software: Casos de Éxito

necesidades de Logitravel, resolviendo con eficacia los retos planteados en el proyecto. Logitravel, una vez alcanzados los objetivos iniciales, sigue usando WorkMeter como elemento clave en sus procesos de mejora continua en el desempeño de sus empleados.

Referencia:

Brum, Rodrigo. (2016). Caso de éxito: integrar la gestión ayuda a aumentar la productividad y eficiencia. Recuperado a partir de <https://blog.softexpert.com/es/integrar-la-gestion-ayuda-a-aumentar-la-productividad-y-eficiencia/>

Workmeter. (2018). Casos de Éxito. Recuperado de <https://web.workmeter.com/es/exito-productividad-empresa.html#>