



LOGÍSTICA Y TRANSPORTE

DHL y JAGGAER proporcionan un sistema de aprovisionamiento globalmente conectado para el futuro

FOTOGRAFÍA DE DEUTSCHE POST AG

Perfil de cliente

Con una plantilla de más de 500 000 empleados, presencia en más de 220 países y territorios de todo el mundo y unos ingresos de 61 600 millones de euros (73 000 millones de dólares estadounidenses) en 2018, Deutsche Post DHL Group (DPDHL) es el mayor proveedor y líder en servicios postales y de logística del mundo. En conjunto, su marca defiende una cartera única de servicios de comunicación (DP) y logística (DHL). Asimismo cuenta con la experiencia y la red mundial necesaria para apoyar sus operaciones internacionales de marketing de diálogo, servicios de distribución de prensa y soluciones de comunicación corporativa. DHL presta

servicios de envío y comercio electrónico en todo el mundo que incluyen entrega express; expedición de mercancías global por aire, mar, carretera y ferrocarril; soluciones de almacenamiento; entregas postales en todo el mundo y un número incalculable de servicios logísticos personalizados.

Desafíos

En general, en el mundo de los sistemas informáticos de aprovisionamiento, la gran mayoría de las empresas dispone de un cierto grado de automatización de sus procesos. No obstante, en lo que respecta al abastecimiento estratégico, la automatización solo se ha adoptado parcialmente. En cuanto a las soluciones de aprovisionamiento electrónico, muchas empresas han crecido orgánicamente con herramientas de aprovisionamiento informático independientes que, si bien satisfacen la necesidad de automatización de un silo en particular, son insuficientes para un enfoque coordinado. De acuerdo con su visión estratégica de conectividad y para conseguir los beneficios que aportan la transparencia y los procesos comunes, tanto a las partes interesadas internas como a las externas, el Grupo DPDHL i ha decidido que el próximo paso que debe dar es contar con un conjunto de servicios plenamente integrado para que todos los departamentos se puedan comunicar a nivel global a través de la misma plataforma y en el mismo idioma.

“[JAGGAER] creó para nosotros un conjunto de herramientas que coincide exactamente con el tamaño y la forma de las distintas herramientas fragmentadas con las que contamos pero juntándolas de manera que sentimos que han comprendido totalmente cuáles son nuestras necesidades”.

Dr. Stefan Zeisel
Director de aprovisionamiento regional,
Grupo DPDHL





Fotografía
de Deutsche
Post AG

El Dr. Stefan Zeisel, director de aprovisionamiento regional y al mando de la mayor región del Grupo DPDHL, se convirtió en el promotor de esta transición. "Desde siempre", afirmó, "hemos contado con herramientas que nos ayudaran a automatizar las distintas fases de nuestro proceso de aprovisionamiento, pero estaban fragmentadas. La nueva plataforma de abastecimiento nos da la oportunidad de conectar mucho mejor los datos y generar nueva información con valor añadido para nuestros socios comerciales internos".

Este gigante de la entrega de paquetes y la logística mantiene su posición de liderazgo en el sector gracias a la innovación y a su visión empresarial, así como a la convicción fundamental de la "conectividad", que es la clave de una organización verdaderamente global y, al mismo tiempo, unificada. Esta confianza en la conectividad se aplica también a las relaciones con sus socios comerciales y proveedores, elegidos a conciencia para apoyar sus fines estratégicos. Este es solo uno de los motivos por los que el Grupo DPDHL se decidió por JAGGAER como socio estratégico para desarrollar un ecosistema de aprovisionamiento electrónico moderno, global, regional, local y completamente integrado que conectara las cinco áreas clave de su negocio de abastecimiento del pedido al contrato: gestión de ahorros, análisis de gastos, gestión de relaciones con los proveedores, abastecimiento y gestión del ciclo de vida de los contratos.

El objetivo del Grupo DPDHL estaba claro: crear una plataforma de SaaS integrada para apoyar la totalidad de las actividades de aprovisionamiento

electrónico en una empresa internacional, reemplazar los conjuntos de herramientas fragmentados y eliminar la actividad redundante.

Solución

Tras un proceso riguroso de análisis de los diferentes proveedores, el Grupo DPDHL eligió a JAGGAER para que hiciera realidad la plataforma completa de abastecimiento estratégico. El Dr. Zeisel explicó que JAGGAER "creó para nosotros un conjunto de herramientas que coincide exactamente con el tamaño y la forma de las distintas herramientas fragmentadas con las que contamos pero juntándolas de manera que sentimos que han comprendido totalmente cuáles son nuestras necesidades".

Este gigante de la logística también buscaba un sistema flexible y vio que las soluciones de JAGGAER eran altamente configurables. "A pesar de que formamos parte de una vasta organización verdaderamente global, nos consideramos una sola empresa. Aunque englobamos regiones diferentes con operaciones diversas, todos queremos ofrecer los mismos resultados. Hay muchas herramientas que pueden comunicarse más allá de las fronteras, pero encontrar un socio que tenga la experiencia real de tratar una compañía tan internacional como la nuestra fue realmente una ventaja extra. En un proyecto de esta envergadura, para nosotros era muy importante que una persona de cualquier lugar del mundo pudiera coger el teléfono y hablar con alguien de su propia región con conocimientos locales y que sus preguntas se contestaran de inmediato. Este tipo de accesibilidad establece una relación de confianza".



Y esta relación de confianza es la que nos llevó a implementar con éxito un proyecto de este calibre; la colaboración real basada en la comprensión mutua de ambas organizaciones fue la clave. "Está claro que, en cualquier proyecto, no se puede prever todo; por eso se necesita una empresa que contribuya con un espíritu colaborativo" afirmó el Dr. Zeisel. "Esa es la virtud de JAGGAER. Tiene una mentalidad abierta y crea una relación equitativa. Si las cosas cambian o surgen problemas, adoptan una actitud pragmática con un enfoque práctico y sus directivos están igual de comprometidos".

JAGGAER se implicó y comprometió desde el inicio: "Al ver que JAGGAER se implicaba en los debates incluso antes de que firmáramos el contrato, comprendimos que la gente entendería la herramienta y vimos lo que podría hacer por nosotros desde el principio. JAGGAER se encargó en gran parte de la gestión del proyecto, pero tuvimos un montón de oportunidades de colaborar a través de grupos de trabajo y con reuniones con el comité directivo".

En una fase tan temprana de la implementación resulta difícil dar una cifra de beneficios finales, pero el Grupo DPDHL ya está empezando a notar el impacto y, por ahora, los comentarios son positivos. "Sé que está funcionando", explicó el Dr. Zeisel, "porque la gente me dice que le gusta usarlo y si no le gustara, ¡no funcionaría!"

Desde una perspectiva más amplia, el sistema está ayudando a lograr algunos de los objetivos estratégicos primordiales del plan "Strategy 2020: Focus Connect Grow" de la compañía. La implementación se ha centrado en las necesidades de la plantilla, por ejemplo, la documentación de procesos ahora es mucho más sencilla y los campos de datos repetitivos se han considerado redundantes, lo que ahorra tiempo y esfuerzo. Esto ha sido muy motivador para el equipo y, de hecho, el proyecto más fácil de realizar fue la gestión de cambios, porque los altos directivos y los miembros del equipo respaldaron el proyecto por completo.

La implantación de JAGGAER ha permitido a DPDHL unir todos los componentes en un solo sistema —en todo el mundo— de forma que cualquiera disfrute de la transparencia, la accesibilidad y un proceso con una plataforma común de trabajo. Al concentrarnos y conectarnos, la compañía ha eliminado la redundancia, lo que ha dejado más espacio libre y ha incrementado el potencial de crecimiento. El Dr. Zeisel resumió: "Ahora tenemos proveedores que negocian mejor con el mercado. Creemos que hay que darles tiempo para construir relaciones de negocios mejores; antes no conseguíamos ser constantes, simplemente no había tiempo. Ahora pueden aprovechar su tiempo con los proveedores de forma mucho más eficaz".

El futuro

El Grupo DPDHL se basará en los logros que obtenga y aprovechará las nuevas oportunidades para crecer de forma rentable y conseguir una excelencia en el servicio que le permita avanzar. Una vez que esté completamente integrada, la inmensa base de datos de proveedores será la piedra angular de la visión del departamento que le permitirá conectar con el mercado. El fácil acceso a todos los datos relacionados con los proveedores en el sistema JAGGAER aportará enormes ventajas. El poder buscar en cualquier sección, desde los registros de seguimiento de cumplimiento normativo hasta los datos macroeconómicos, proporcionarán a la compañía la fuerza de los datos reales, que influirán en la toma de decisiones.



Fotografía de Deutsche Post AG

La implantación de un sistema común en todas las regiones hará que la colaboración sea una realidad y fomentará el intercambio interno de conocimientos, idiomas y experiencias que conforma una operación de compra más eficaz. La decisión de implementar los cinco componentes ha colocado al Grupo DPDHL directamente a la vanguardia del sector. “Formamos parte de una amplia red de empresas alemanas que se encuentran entre las Fortune 500”, afirmó el Dr. Zeisel, “y puedo decir que, cuando emprendimos este viaje, ya nos encontrábamos muy por delante en términos de plan estratégico de TI.

“Los estudios más recientes demuestran que, mientras que una de cada dos empresas utiliza una de estas herramientas, no es habitual haber implementado más de una, pero utilizar las cinco es realmente inusual.

“Esta implementación nos ha colocado por delante del resto, creando procesos modernos a nivel local, regional y global, cuando comparamos con los costes de otras empresas. Hay muy pocas empresas que puedan hacerlo todo”.

Pero gracias a JAGGAER, el Grupo DPDHL sí que puede.

América
+1 919 659 2600
sales@jaggaer.com

Europa
+43 1 80 490 80
dach_sales@jaggaer.com

MEA
+9714 360 1300
info-mena@jaggaer.com

APAC
+61 (2) 8072 0644
apac_sales@jaggaer.com

