

CCU mejora la entrega y el servicio

La empresa chilena líder en bebidas implementa la solución de código abierto de Odoo como un habilitador estratégico para mejorar las experiencias de los clientes.



Servicio excepcional una entrega a la vez

Desde 1850, Compañía Cervecerías Unidas (CCU) ha sido una de las principales productoras chilenas de bebidas diversificadas. La empresa opera en Chile, Argentina, Bolivia, Colombia, Paraguay y Uruguay. Como la cervecera más grande de Chile y el segundo productor de vino más grande, tuvieron \$2.6 mil millones en ingresos en 2018.

En 2015, CCU adquirió Manantial, líder en venta y distribución de agua embotellada en Chile. Si bien las operaciones de Manantial representan una pequeña parte del negocio de CCU, su reconocimiento nacional representa una marca estratégica. La ventaja competitiva de Manantial radica en su capacidad para brindar un servicio sobresaliente a sus clientes. Lo hacen porque poseen un profundo conocimiento y experiencia de las necesidades del cliente, lo que les permite ofrecer planes de servicio muy convenientes. La compañía generalmente brinda servicio de entrega a domicilio al día siguiente e instalación y mantenimiento rápidos y eficientes de equipos de dispensación en el hogar, colocación de pedidos en línea y pago electrónico.



“ Nos vemos más como un proveedor de servicios que como una empresa que vende productos. El objetivo es utilizar Odoó para ayudar a brindar un mejor servicio a nuestros clientes ”.

Desde su adquisición por parte de CCU, Manantial había crecido a nivel nacional y ese crecimiento hacía cada vez más difícil seguir conociendo las necesidades y circunstancias de los clientes. La gestión y el mantenimiento de la información y los procesos se volvieron demasiado complejos e inadecuados. La empresa dependía de tres sistemas separados, lo que generaba información aislada que no estaba disponible para todos los que la necesitaban cuando la necesitaban, lo que afectaba las decisiones operativas y administrativas para la gestión de ventas, servicio técnico y postventa de clientes.

Manantial necesitaba modernizar su empresa. Específicamente, la empresa quería una solución que integrara sistemas para hacer que los conocimientos de los clientes estuvieran más disponibles.

El objetivo final era mejorar la experiencia del cliente y mantener el liderazgo en el mercado mediante:

- + hacer que los datos necesarios sean accesibles para más usuarios de Manantial;
- + mejorar la automatización, las operaciones y la gestión de los procesos de negocio;
- + proporcionar excelencia en el cumplimiento de productos y servicio al cliente;
- + satisfacer la demanda del mercado y las necesidades de los clientes.



La situación

El liderazgo de CCU, que incluía a Oscar Enzo Navarrete Vargas, reconoció la oportunidad de consolidar la información de los clientes en toda la empresa utilizando tecnología ERP de código abierto. Específicamente, la empresa quería reemplazar dos sistemas heredados internos:

- SICA: sistema utilizado para crear perfiles de clientes y calcular precios según planes comerciales.
- Truck: un sistema de venta y distribución que gestiona todo el ciclo de ventas, incluyendo la distribución, la gestión del crédito de la cuenta del cliente, el cobro y los pagos. También maneja la logística operativa, como completar formularios de pedido, preparar boletas y coordinar entregas.



Además, se apuntaron varias otras integraciones, incluido PeopleSoft para contabilidad y finanzas y otros sistemas para gestión de compras, gestión de inventario y más. Según Oscar, una vez que se seleccionó a Odoo, Manantial comenzó a buscar un socio de integración. Consultaron a Odoo, que recomendó a OSI en función de su profunda experiencia y conocimientos.

Un equipo conjunto trabajó en la implementación de Odoo. OSI actuó como el principal socio integrador que lideró el proyecto. CCU también operó como socio de integración, trabajando con OSI para ayudar con el desarrollo y la implementación con el objetivo de eventualmente hacerse cargo del proyecto por completo.

A lo largo de la colaboración, las empresas identificaron varias oportunidades de mejora comercial al superar algunos desafíos técnicos críticos que incluyeron:

- + localización de Odoo para Chile;
- + migración de dos sistemas heredados internos (SICA y Truck);
- + segmentación compleja de clientes;
- + integración del proceso de pedido desde el sitio de comercio electrónico;
- + personalización requerida en los módulos centrales de Odoo.



“ El objetivo principal era reemplazar los sistemas heredados de ventas y distribución en Manantial. Queríamos modernizar completamente nuestras operaciones y brindar mejores herramientas a los usuarios ”.

El enfoque

La colaboración de OSI y CCU comenzó con un extenso taller para comprender el ecosistema de TI existente y el estado futuro deseado. Oscar y los responsables de la toma de decisiones de varios departamentos (logística, ventas, marketing, contabilidad, producción y más) ayudaron a OSI a conocer los sistemas y flujos de trabajo existentes. OSI empleó su combinación única de gestión de procesos comerciales y experiencia técnica de código abierto para guiar el período de descubrimiento de una semana.

Además, OSI preparó un extenso informe basado en las necesidades y objetivos de Manantial, sus clientes y la industria, y su panorama tecnológico existente. ¿El resultado? OSI entregó un plan de implementación detallado adaptado a su visión de una ventaja competitiva personalizada basada en sistemas integrados.

Igualmente, OSI aprovechó el ERP de código abierto de Odoo para desarrollar un sistema nervioso digital integrado, ágil y diseñado con precisión para Manantial. En el centro de la implementación se encontraban los módulos FSM para Odoo, desarrollados principalmente por OSI con el soporte y mantenimiento de la Asociación de la Comunidad Odoo (OCA).

“ Nos comunicamos con OSI basándonos en la recomendación de Odoo. Después de un taller inicial, sentimos que poseían una experiencia y conocimientos de ingeniería mucho más profundos. Eran superiores a cualquier otro recurso en el área ”.

Al trabajar en estrecha colaboración con su cliente, OSI aprovechó su exclusivo proceso de integración de cuatro pasos.



Analizar

Manantial y OSI colaboraron para identificar impulsores y elementos clave del modelo comercial de Manantial que respaldan su posición de liderazgo en su industria. También analizaron los procesos críticos y las prácticas comerciales que deben implementarse con su nuevo sistema de ventas y distribución basado en Odoo.



Optimizar

OSI se asoció para desarrollar herramientas de gestión de información que proporcionen datos transaccionales precisos. Al hacerlo, Manantial puede entregar información completa del cliente a todas las áreas administrativas y operativas, así como datos de ventas para análisis e inteligencia empresarial.



Automatizar

Las empresas optimizan los flujos de trabajo para gestionar las ventas, el inventario, los servicios técnicos, la entrega de FSM y la gestión contable y crediticia. Al integrar datos y procesos, además de conectarse a los sistemas corporativos de CCU a través de API personalizadas, Manantial podría derribar los silos departamentales y fomentar la colaboración.



Transición

Manantial y OSI trabajaron juntos para hacer la transición a un modelo de servicio mejorado basado en mejores herramientas de información. Ofrecería una experiencia de cliente única con servicios de entrega óptimos y excelencia en la gestión de la atención al cliente.

El enfoque permitiría a Manantial brindar experiencias de cliente aún mejores, permitiéndoles rastrear fácilmente su pedido o entrega. También le daría al personal de Manantial las herramientas para proporcionar fácilmente información, incluido el historial de transacciones a los clientes.

El proceso

La implementación llevó a cabo con éxito los objetivos de la fase 1. Admite la localización completa de documentos como facturas electrónicas, boletas de clientes, guías de entrega y más, según el tipo de cliente y los términos y condiciones de su pedido. Con esta funcionalidad implementada, la localización ahora está disponible a través de la comunidad OCA para que cualquier empresa chilena y sudamericana pueda aprovechar Odoo sin necesidad de servicios de traducción. Los módulos están listos y se pueden implementar.

Un hito significativo en el proyecto general involucró a OSI y CCU trabajando juntos para integrar el *software* Odoo con el bus de servicio empresarial (ESB) existente de CCU y su ERP corporativo PeopleSoft, facilitando la comunicación entre múltiples aplicaciones en una arquitectura orientada a servicios. Debido al desarrollo en Odoo por parte de OSI para CCU, junto con el desarrollo de CCU para su ESB, se pueden realizar múltiples integraciones. De hecho, se producen más de 18 integraciones en el *backend*, pero para el usuario, simplemente tienen una interfaz para realizar sus tareas diarias.

Buses de servicios empresariales explicados

Enterprise Service Buses (ESB) es un poderoso motor de integración para organizaciones de TI empresariales que actúa como el “tejido conectivo” entre sistemas de software dispares. Consolidan virtualmente servicios y aplicaciones, incluidas las aplicaciones basadas en la nube.

Los ESB permiten a las organizaciones mezclar y combinar aplicaciones heredadas, modernas y en la nube, aprovechando las inversiones anteriores en datos y reduciendo la necesidad de migraciones de datos o aplicaciones. Los ESB modernos se pueden implementar en cualquier lugar: en las instalaciones, en la nube o con arquitecturas de nube híbrida.

¿Por qué las organizaciones eligen un ESB?

Los arquitectos de TI empresariales invierten en tecnología ESB para promover la reutilización y la integración de aplicaciones en lugar de lanzar nuevos desarrollos o migraciones con mayor riesgo y costo. Muchas aplicaciones más nuevas ofrecen servicios web o API abiertas que combinan rápidamente aplicaciones nuevas y antiguas.

Las razones por las que un arquitecto de TI podría usar un ESB incluyen:

- + mantener un sistema heredado en un mainframe o micro-computadora en funcionamiento;
- + integración y gestión de múltiples sistemas empresariales;
- + operando con múltiples formatos de mensajes entre estos sistemas;
- + modificación de un mensaje o destino según el contenido del mensaje;
- + habilitación de la inteligencia de negocios fusionada de múltiples sistemas.

Una innovación clave involucró la integración con Xerox para cumplir con varios requisitos legales. Los documentos se generan en Odoo y luego se envían a Xerox, donde Xerox se encarga de la validación, las firmas y la facturación local, ya sea en formato impreso o PDF. La integración de Odoo con Xerox agiliza el cumplimiento mediante el envío digital de documentos directamente a los canales legales chilenos correspondientes.

Odoo interactúa completamente con diferentes documentos, selecciona cuándo es el momento adecuado para enviar documentos para su validación y mejora enormemente una operación importante en Manantial que involucra cientos de pedidos diarios.



“ Odoo es una gran plataforma porque es fácil de desarrollar y personalizar. Es muy flexible. Es una buena opción para adaptar el software a tus necesidades. Eso no es habitual en otras plataformas ”.

Resultados

En el núcleo de la implementación de ERP de código abierto, OSI implementó OpenFSM para optimizar los servicios de entrega de productos. La solución se integra con los pedidos de ventas para proporcionar información de entrega rápida y precisa, incluidos los pedidos por camión, los camiones disponibles, la ruta y más.

La creación de rutas diarias se realiza instantáneamente en función de la fecha de entrega solicitada proporcionada por el cliente. Las entregas se asignan a cada camión y conductor, teniendo en cuenta la capacidad máxima de cada vehículo. La integración con el departamento de contratos permite un manejo más fluido de clientes con crédito, clientes de prepago o clientes con pago al momento de la entrega. Todos los documentos legales se actualizan y enumeran correctamente para una ruta para garantizar que los conductores tengan la documentación adecuada para las entregas del día.

La gestión de inventario también está integrada para manejar operaciones logísticas, gestión de stock en camiones, devoluciones o cambios de productos, y más. La integración contable admite la recepción de pagos en rutas y la generación de documentos de cuentas por pagar. También apoya los procesos de cierre de ruta de contabilidad e inventario para verificar productos faltantes que deben cobrarse a los conductores.

Manantial espera reducir los errores operativos del procesamiento manual y la información dispersa. La empresa puede continuar atendiendo volúmenes crecientes de operaciones sin agregar capital humano ni aumentar los costos. El sistema empresarial permite realizar más entregas en menos tiempo y con menores costos.

La implementación de OpenFSM, combinada con Odoo, brinda cuatro beneficios cruciales:

- 1 Cliente 360:** una visión completa del comprador en todos los canales y puntos de contacto resultantes de la agregación exitosa de datos de diferentes sistemas y aplicaciones.
- 2 Procesos integrados:** agilización en la tramitación y gestión de pedidos con todos los canales de venta y servicios Manantial.
- 3 Eficiencia de las operaciones:** automatización y mejoras en distribución, contabilidad, inventario, comercio electrónico y más.
- 4 Experiencia del cliente mejorada:** optimización de varios procesos que reemplazan los sistemas heredados para servir mejor a los clientes.

Planes a futuro

Con la implementación exitosa de la fase 1, Manantial busca expandir las características del sistema integrado a otras sucursales. A largo plazo, a la compañía le gustaría llevar los procesos, controles y herramientas mejorados a más sucursales en todo el país. Una vez que se lleve a cabo la implementación completa en todas las sucursales de Manantial, la empresa realizará una evaluación integral para decidir utilizar Odoó como el principal sistema de ventas y distribución para todo CCU.



Visite OSI hoy para conocer cómo el ERP correcto puede revolucionar su negocio.

 +52 800.953.2012

 hola@opensourceintegrators.com

 www.opensourceintegrators.com/es