



Caso de éxito | Commercial

Toyota

Introducción

Toyota, es uno de los fabricantes de automóviles japonés más grande del mundo habiendo entregado más de 10.000.000 unidades de vehículos en 2015. La sede de la empresa se encuentra en Toyota, Aichi, y Bunkyō, Tokio (Japón) con fábricas y oficinas alrededor de todo el planeta. La empresa fue fundada en 1933.

Además, proporciona servicios financieros a través de su subsidiaria Toyota Financial Services y participa en otras líneas de negocio. Fabrica vehículos bajo las marcas de Toyota, Scion y Lexus. Toyota tiene una amplia cuota de mercado en Estados Unidos, Europa y África y es el líder del mercado en Australia.

Hace 3 o 4 años en Toyota Financial Services, y en concreto en el departamento de operaciones, se inició el proceso de búsqueda de soluciones ECM **para cambiar a un gestor documental debido a que el número de clientes aumentaba y por ello la documentación**. El departamento de Operaciones estaba sobrecargado de trabajo, puesto que son ellos los encargados de recibir y gestionar diariamente la documentación que envían los concesionarios para la ejecución de la compra y los que gestionan por tanto los préstamos para la compra del vehículo.

BIOECM Soluciones, S.L. ha sido el partner encargado de la implementación de este proyecto en Toyota, y después de la experiencia en el departamento de operaciones, el objetivo a medio plazo es ampliar a otros departamentos dados los resultados obtenidos.



TOYOTA

Toyota Financial Services Spain

SECTOR

Automóvil

DEPARTAMENTO

Financial Services Spain

EXPEDIENTES FÍSICOS

20.000

“La opinión respecto a la versión inicial ha mejorado, ya que una vez implementada la herramienta hemos visto funcionalidades que además pueden ser aprovechadas en otros departamentos”

- Raúl López, Responsable IT

Los desafíos

- Dificultad en la recepción de la documentación desde los concesionarios. Al ser anteriormente un proceso manual se cometían errores.
- Falta de visibilidad en la documentación recibida o pendiente de recibir.
- Nula trazabilidad y tiempos muertos en el proceso. Varias personas involucradas tienen que buscar información.
- Sobrecarga de documentación. El número de clientes aumentaba y por ello la documentación acumulada.

El proceso anterior era todo manual, el cliente entregaba la documentación necesaria al concesionario Toyota donde había realizado su compra, y el concesionario a su vez lo enviaba por email a Toyota Financial Services (departamento de operaciones) para gestionar la financiación. La documentación que se solicita es la común en un servicio financiero de estas características: DNI, nómina, etc.

Cuando la documentación solicitada llegaba al departamento se le asignaba un N° de expediente, y a partir de ahí se gestionaba el trámite de financiación. Al ser un proceso muy manual se perdía muchísimo tiempo esperando la respuesta a la resolución del estudio para la financiación, alargándose así los tiempos de respuesta al comprador del vehículo, aumentando la impaciencia de los clientes y el riesgo de huida a la competencia.

Además, otros de dos motivos por los que buscar una solución como ONBASE era que un mismo expediente podía estar siendo utilizado por diferentes agentes del departamento en el mismo momento, lo que suponía otra dificultad añadida para llevar a cabo una búsqueda ágil.

El proceso de elección de ONBASE

Existía por tanto un objetivo claro: mejorar y agilizar ese proceso de envío de documentación.

La solución

Inmersos en la búsqueda contactaron con varias compañías analizando las distintas soluciones que éstas ofrecían, la elección final se puede resumir básicamente por tres motivos:

- Hyland cubría con claridad las necesidades que teníamos.
- El coste era el más bajo sin perder funcionalidades prioritarias para el desarrollo del proyecto.
- La interface del usuario en apariencia y uso es muy fácil, similar a Microsoft Word y esto hace que las personas que gestionen la herramienta se adapten rápido, ya que están mucho más familiarizados con ello, ahorrando así mucho tiempo en la implementación.

“Teniendo en cuenta un volumen de 180 operaciones diarias, nos ahorramos alrededor de 6 horas diarias en la gestión de los expedientes (Documentación), lo que hace que tengamos mejores tiempos de respuesta y que podamos gestionar más volumen con el mismo equipo.”

- Raúl López, Responsable IT

La implementación inicial se ha llevado a cabo en el departamento de operaciones, pero están tan satisfechos que el siguiente departamento en disfrutar de las ventajas de ONBASE será el de impagados, ampliándolo en un futuro al resto de la compañía. Nuestro agradecimiento desde aquí a Toyota por su confianza.

Con ONBASE uno de los desafíos era reducir el tiempo que se empleaba en las gestiones financieras en cada operación. En estas cifras Toyota nos lo demuestra con este estudio:

Cifras de ahorro de tiempo >>

Reducción de un
60% con ONBASE
(el tiempo dedicado a cada operación)

Antes
3 Minutos por operación.

Ahora
1 Minuto por operación.

La escalabilidad y versatilidad de ONBASE son aspectos destacables por parte de Raúl López: “La opinión respecto a la versión inicial ha mejorado, ya que una vez implementada la herramienta hemos visto funcionalidades que además pueden ser aprovechadas en otros departamentos”

El tiempo de implementación fueron 6-9 meses, cumpliendo en todo momento las expectativas.

“En el caso de que un comprador compre otra vez, se pueden recuperar los datos, evitando duplicidades y aumento de documentación. Hemos querido resaltar un beneficio en cuanto al ahorro, tanto de material como de tiempo”

- Raúl López, Responsable IT

Los beneficios

- **El tiempo de respuesta se ha disminuido, lo que se traduce a clientes más satisfechos.** El concesionario indexa directamente la documentación en el sistema, y la generación del número del expediente es automático, de esta manera todo es más rápido.
- **Hay una menor carga de trabajo en el departamento de operaciones** optimizando y priorizando otras tareas.
- **Integración muy sencilla** al back office y a un ERP ya existente en la compañía.

¿Por qué elegir ONBASE según la opinión de Toyota?

- El cliente al final son los concesionarios, y se han visto beneficiados porque se ha agilizado el proceso de venta.
- La facilidad de administración y gestión desde el punto de vista del responsable de IT.
- La fácil integración con otras herramientas que ya usa la compañía.
- El que se parezca a Office y la facilidad que le supone al usuario la adaptación al cambio de gestión.

Entérese de más en www.hyland.com/EU >>