

Fundada na década de 1930, Vaisala tem crescido e se tornou líder global em avaliação ambiental e industrial. Com experiência de 75 anos de mercado, Vaisala fornece uma gama de soluções inovadoras de produtos e serviços para monitoramento e medição nas áreas de meteorologia e ambientes controlados. A empresa atende seus Clientes em mais de 140 países e possui 30 escritórios ao redor do mundo.

Visão da operação da Vaisala com o QPR Process Analysis

CUSTOMER CASE

VAISALA

Desde o processo de desenvolvimento, a Vaisala tem alcançado benefícios tangíveis de melhoria da eficiência operacional. O Process Analyser tem sido fundamental na transparência do processo, disponibilizando a imagem real do processo.

Sem o processo padronizado e com diferentes métodos utilizados nas unidades da Vaisala, manter o controle dos processos era um grande desafio.

Além da unificação do processo, a empresa percebeu que eles também precisam de meios para medir como os processos estão sendo realizados, quais desvios podem haver e como certos processos são adotados em diferentes unidades / departamentos.

O foco nos processos foi resultado da Vaisala reconhecer a importância do desempenho do processo para o sucesso de suas operações globais.

Ferramenta de análise

Vaisala abordou o desafio passo a passo, primeiro pelo objetivo de centralizar as versões do processo em um lugar em um formato fácil de usar e arquivar e, em seguida, adotar ferramentas para medir os processos. Para



avaliar a ferramenta, inicialmente, foi realizado um estudo usando os dados da própria Vaisala.

Os resultados foram claros, os gestores puderam ver como os processos estavam funcionando na realidade, o que os convenceu a escolher *QPR ProcessDesigner* para documentação e *QPR ProcessAnalyzer* para o acompanhamento do desempenho e comparações.

O *ProcessAnalyzer* foi adquirido como serviço *SaaS* pela Vaisala, com a hospedagem e manutenção a cargo da QPR_Software.

Isso demandou semanas, não meses

O *QPR ProcessAnalyzer* descobre exatamente o "as-is" do fluxo do processo a partir de dados para análise e melhoria de processos de negócio com o tempo de implantação mínimo. O produto pôde analisar os dados, por possuir integração com vários

sistemas como: SAP, Oracle EBS, Oracle BI Apps e Salesforce. Dessa forma, diferentes organizações como a Vaisala foram capazes de obter a imagem exata de seu fluxo. Exemplo: vendas, faturamento e processos "order-to-cash". Os donos de processos, que estão perto da operação e são os especialistas, estavam envolvidos na validação de dados para garantir resultados de análises relevantes.

Cobertura do Processo

Desde a implementação do *QPR Process-Analyzer* no Q1/12, a Vaisala já tem sido capaz de melhorar vários de seus processos. Segue alguns exemplos:

Suporte Técnico:

Analisando dados Oracle BI Apps com o *QPR ProcessAnalyzer*, a Vaisala foi capaz de descobrir que o fluxo de processo de tratamento de casos de apoio estava desorganizado. Havia numerosos desvios e sem uma orientação clara sobre qual status deve ser dado a cada caso.

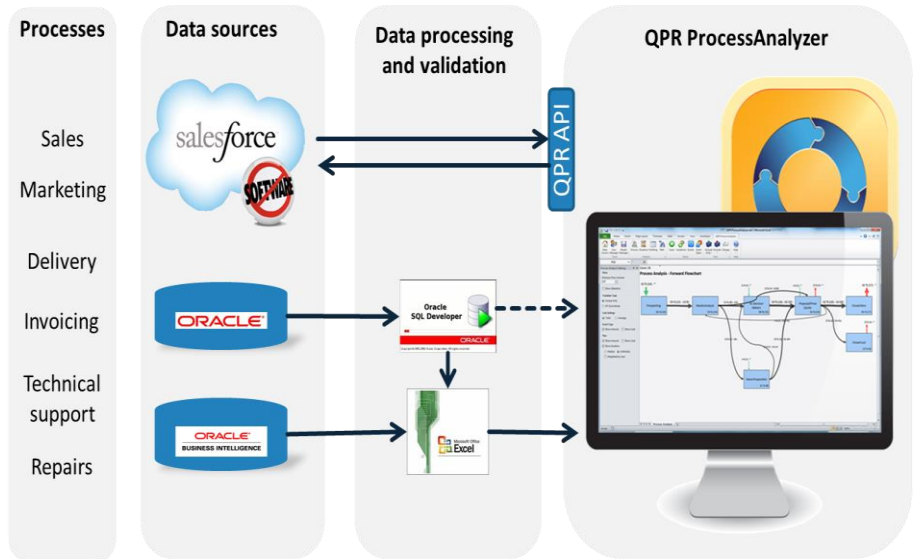
Utilizando a análise de comparação entre o processo real e o planejado, foram capazes de simplificar e esclarecer os fluxos, comunicando as alterações e orientações para os interessados.

Além disso, o trabalho foi feito em cooperação com representantes de interface com o cliente, com o objetivo de melhoria da satisfação do cliente.

Ajustes:

O processo de ajuste também foi analisado, uma vez que tinha sido recentemente alterado para lidar com grandes volumes. Os dados relevantes foram validados e extraídos diretamente do Oracle EBS, pelo *QPR ProcessAnalyzer*, a Vaisala pôde verificar as melhorias de até 59%.

QPR ProcessAnalyzer apresentou claramente os efeitos no fluxograma de processo, gerando resultados mais rapidamente do que os indicadores de desempenho usuais. Os donos de Processo também foram capazes de aprofundar as análises.



Configuração: QPR ProcessAnalyzer na Vaisala

Benefícios

Com os três pontos aqui apresentados, a Vaisala obteve os seguintes benefícios decorrentes da aplicação do *QPR ProcessAnalyzer*.

Os resultados trouxeram dois pontos de ação para a empresa:

- Monitoramento mensal dos indicadores de desempenho por meio gestão e de serviços das unidades de negócios usando *QPR ProcessAnalyzer*
- Valor agregado - os dados analisados também continha todos os casos de reparo abertos, foram estudados separadamente para melhorar ainda mais o desempenho.

Vendas:

Para visualizar o gargalo de vendas, o *QPR ProcessAnalyzer* foi integrado diretamente ao sistema de CRM da Salesforce da Vaisala. Diferentemente de outros recursos, a validação de dados não necessitou do envolvimento interno da Vaisala; os dados necessários foram selecionado e extraídos diretamente do Salesforce usando *QPR API*.

Com o *QPR ProcessAnalyzer*, a Vaisala foi capaz de visualizar claramente os fluxos entre as diferentes unidades, avaliando os desvios de processo e mostrar como os potenciais Clientes realizam as compras. O processo foi submetido a análises de desempenho como a implementação do Salesforce.com sendo finalizada.

- Operações eficazes e satisfação do cliente mostradas através de visualizações claras do processo real e os desvios, resultando em otimização de processos
- Redução dos custos operacionais e tempo para ações corretivas por ter os meios para a gestão eficaz da mudança através de verificação rápida e acompanhamento de mudanças no processo.
- otimização do processo de vendas através da compreensão do fluxos de processos, status e capacidade de benchmarking.

O caminho a seguir

Este foi apenas o início do processo da Vaisala. Os resultados convenceram a empresa, da eficiência do produto, suportando o ajuste de seus sistemas e processos.

Diferentes organizações em todo o mundo podem usar *QPR ProcessAnalyzer* de forma ampla, abrangendo todos os seus processos, a fim de obter mais detalhes para otimizar o desempenho.

Mais sobre Vaisala: www.vaisala.com