

Mejora de la experiencia del usuario a través del CSM de JAGGAER

Sector

Transporte

Solución destacada

-  Plataforma JAGGAER One
-  Gestión de contratos
-  Sourcing

Descripción de la empresa

Responsable de la gestión y el mantenimiento de la infraestructura ferroviaria, incluidas vías, señales, puentes, túneles y estaciones. Centrada en garantizar el funcionamiento seguro y eficiente de la red, liderando al mismo tiempo proyectos de modernización y mejoras de capacidad.

El reto

- Baja adopción de las soluciones de JAGGAER (Sourcing+, gestión de contratos, subastas) debido a las decisiones independientes de región en cuanto al uso de la plataforma.
- Percepción negativa de la plataforma debida a flujos de trabajo obsoletos y materiales para usuarios que no se habían actualizado desde la implantación.
- Aprovechar las últimas mejoras e innovaciones del producto para añadir más valor al proceso de compras.

Enfoque de solución

- Talleres organizados por el CSM con cada región para identificar los puntos débiles comunes y recopilar comentarios.
- El CSM ha analizado las posibles soluciones, incluidas la habilitación de funciones, el trabajo en proyectos y nuevos módulos.

Solución

- Relanzamiento del portal de JAGGAER con una imagen actualizada.
- Introducción de nuevos materiales de formación, guías en vídeo y sesiones de formación.
- Optimización de los flujos de trabajo y los procesos de aprobación para eliminar pasos innecesarios y aumentar la flexibilidad.
- Roadshows para promocionar las mejoras.

Impacto conseguido

Crecimiento significativo en los indicadores clave interanual (2023/2024):

- Aumento del 5% en el volumen de PQQs/ITTs
- Aumento del 24% en el número de subastas
- Aumento del 8% en el número de nuevos contratos
- Ahorro estimado en Sourcing (directo/indirecto) de 23,5 millones de dólares en 12 meses

"Se han recopilado comentarios de los usuarios a través de una serie de roadshows celebrados en todo el país para promocionar los cambios y la respuesta ha sido abrumadoramente positiva".

