



KIMBERLY-CLARK

KNOA EPM CONDUZ GANHOS DE DESEMPENHO DO USUÁRIO QUE NÃO SE PODE DISPENSAR

“Utilizar Knoa faz a diferença entre ter uma vaga noção de que há espaço para aprimoramento e saber exatamente o que está ou não funcionando”

FATOS

Indústria
Saúde e higiene

Cliente

Kimberly-Clark, fonte global de \$ 16,7 bilhões de dólares no segmento de produtos para cuidado pessoal, lenços de papel, profissionais e de saúde.

Desafio

Otimizar o desempenho do usuário SAP em toda a corporação

Solução e Serviços SAP®

Utilizar o software Knoa EPM™ – (Monitor de Experiência e Desempenho) – para monitorar a experiência real recebida do usuário final e o desempenho alcançado por todos os usuários, em todas as localidades, durante todo o tempo

Resultados do Knoa EPM

- Revelou cinco operações que estavam causando 98% dos erros dos usuários, transformando os re-treinamentos anuais com duração de uma semana em uma hora de aula – economizando quase \$ 395 mil dólares por ano.
- Identificou usuários de SAP EBP com os maiores desafios, permitindo uma retificação que reduziu seu tempo médio de resposta de cinco minutos para 20 segundos!
- Concentrou a Tecnologia da Informação em melhores práticas e de alto impacto esclarecendo, por exemplo, telas confusas – o que resultou em lucro líquido de produtividade avaliados na ordem de aproximadamente \$20 mil por mês.

- Retirou a Tecnologia da Informação dos projetos sem retorno tais como upgrade de funções não utilizadas e análise de respostas lentas que estavam, na verdade, dentro da norma global.

A Corporação Kimberley-Clark é uma das mais importantes organizações de saúde e higiene. Anualmente, praticamente uma em cada quatro pessoas ao redor do mundo utiliza um ou mais produtos K-C – Kleenex e Huggies, produtos profissionais como Kimtech e Wypall e roupas e luvas cirúrgicas, bandagens esterilizadas e equipamentos médicos.

A fim de manter e afiar essa navalha competitiva, a K-C está focando atenção e recursos em eficiência na distribuição, processos e práticas simplificados e padronizados, tomada de decisão integrada e integração com os parceiros comerciais da K-C, alavancando os sistemas empresariais da SAP, juntamente com todas essas iniciativas.



KNOA EPM conduz ganhos de desempenho do usuário que não se pode dispensar

Um esforço maciço e altos riscos

Na implantação do SAP na K-C dos Estados Unidos, a empresa planejou o sucesso com preparação intensa:

Treinamento de 16.000 executivos, gerentes de fábrica e linha, supervisores e trabalhadores de chão de fábrica - abrangendo dúzias de localidades e centenas de cargos - a fim de contemplar 1.049 procedimentos principais em sistemas SAP novos. K-C e SAP não pouparam esforços no sentido de desenvolver materiais de treinamento, com o apoio de 2.500 especialistas e moldar esses cursos que variavam de 8 a 140 horas. A abordagem da K-C voltada para o treinando, construiu uma teoria de aprendizagem para adultos num processo conciso, sensato de cinco fases da SAP: Prepare-me, Diga-me, Mostre-me, Permita-me, Ajude-me.

trás da implantação da SAP. Porém, a menos que a sua entrada em operação levasse a um desastre total ou perfeição improvável - o que pareceu não ser o caso - como a K-C poderia saber se seu novo sistema estava se desempenhando em todo seu potencial para maximizar as contribuições dos funcionários? Quanto mais produtividade agregada a K-C estava colocando sobre a mesa? Quais usuários estavam abaixo das expectativas quando à eficiência e eficácia? Quando, onde, como e por que eles ficavam defasados? Mais importante ainda, como a K-C poderia abordar essas deficiências? Kimberley-Clark não poderia saber de tudo isso - não tinha esperança de saber tudo isso - com métodos e ferramentas convencionais. E em um projeto de tal magnitude e importância, não saber era algo inaceitável.

antes da entrada em operação da K-C para criar melhorias contínuas de desempenho - durante toda a vida do sistema e apesar da interminável rotatividade (turnover) entre usuários devida a novas contratações, promoções, desgaste e outras mudanças organizacionais.

Curiosamente, obter adesão em toda a Kimberley-Clark não exigiu prova extensiva do poder do KNOA pois isso era óbvio. "Em vez disso, o passo chave era garantir aos departamentos Jurídico, de Recursos Humanos e aos acionistas por toda a corporação que planejamos o KNOA para o nosso bem e não para o mal," diz Hillsberg. "Nossos objetivos eram de revelar e corrigir os problemas, levando ao mais eficiente desempenho do usuário e tempos de resposta - não para gerenciar o comportamento online ou selecionar usuários para elogiar ou culpar."

Experiência recebida. Desempenho alcançado

Em uma conferência no SAP SAPHIRE, a Líder de Equipe da K-C, Bonnie Hillsberg, deparou-se com uma solução radicalmente mais poderosa para avaliar e melhorar o desempenho do usuário final de aplicação empresarial: o Knoa Software's Experience and Performance Manager (EPM) - (o software Knoa de Gerenciamento de Experiência e Desempenho). O Knoa EPM monitora experiências reais do usuário final e captura de ponta a ponta os tempos de resposta

das operações, os erros de ecossistema e aplicações e fluxo de trabalho sincronizado com o tempo - de todos os usuários, em todos os locais, o tempo todo. Resumindo, o KNOA captura a experiência recebida dos usuários finais e o desempenho obtido, que são fatores críticos para alcançar o valor comercial e o Retorno Sobre Investimento.

K-C adota conhecimento profundo

.Após descobrir o EPM Knoa e ver demonstrações ao vivo na SAPHIRE, Hillsberg voltou para a K-C como uma defensora energizada do KNOA. O KNOA, acreditava ela, era o elemento que faltava para criar sinergia com a grande preparação

Marcando tempo como relógio nenhum consegue

O usuário e os tempos de resposta do sistema são indicadores principais de desempenho (KPI - Key Performance Indicators) que são importantes demais para serem ignorados e que demandam trabalho intensivo, portanto a K-C utiliza os recursos poderosos do KNOA para capturar tempos de resposta em seu contexto completo, demarcar as respostas que excedem os níveis limiares e monitorar as mudanças de desempenho ao longo do tempo.

Ao definir os benchmarks de tempo-resposta e então monitorar o comportamento real com o Knoa EPM, a K-C é capaz de sincronizar seus objetivos de desempenho através de linhas organizacionais e funcionais e distinguir entre anomalias localizadas e problemas generalizados.

Aquilo que você entende, você pode

melhorar Desde a implantação do KNOA, a K-C tem alcançado melhorias de desempenho que validam a empolgação sentida por Bonnie Hillsberg depois que participou da SAPHIRE. "Para a Kimberley-Clark", diz Hillberg, "utilizar o KNOA faz a



Em sua entrada em produção (pós go-live), todos os indicativos mostravam-se bons. Todos aqueles que necessitavam de treinamento, o recebiam e lançavam-se em aprendizagem. Através do uso de processos empresariais reais em treinamento, a K-C garantiu que cada treinando soubesse sua função. Os treinandos saíram-se bem nas simulações, mas mesmo após o melhor treinamento possível, uma questão surgiu de tal forma que foi ao âmago da cultura corporativa da K-C.

Para a Kimberley-Clark "Maximizar a Contribuição de Cada Funcionário" é um imperativo e também a busca propulsora por

KNOA EPM conduz ganhos de desempenho do usuário que não se pode dispensar

diferença entre ter um vago senso de que há espaço para melhoria e ter certeza quanto ao que está ou não funcionando. KNOA mostra o 'quem, o que, quando, onde, por que e como' que precisamos saber para otimizar o desempenho e colher os frutos.

Esse conhecimento não somente consolida o caminho do aperfeiçoamento, mas também ajuda a K-C a buscá-lo com maior foco e eficiência. Por exemplo, estudos sobre o tempo-resposta baseado em cronômetro produziram números médios a partir de uma amostra minúscula, produzindo poucas e contestáveis perspectivas. Em contraste, a métrica KNOA revelou enormes variações de tempo-resposta em uma população muito mais ampla. Utilizar essa métrica para apontar "operações difíceis" entre os usuários de SAP EBP da K-C tem tornado possível diminuir esses tempos de resposta de cinco minutos para 20 segundos.

Outro resultado significativo do KNOA foi a revelação que apenas cinco operações foram responsáveis por aproximadamente 90% de todos os erros dos usuários. Essa descoberta possibilitou à K-C transformar seu curso de reciclagem anual de um programa que tinha duração de uma semana para um módulo de e-learning de uma hora. Essa única mudança ajudou a gerar economia anual e contínua de quase US\$395.000!

Não faça qualquer coisa

Às vezes, não fazer nada é o caminho mais sábio e mais econômico. Mas para fazer nada com confiança e convicção, é preciso saber, quando é preciso que nada seja feito. Acesse Knoa EPM.

Não faz muito tempo, uma das fábricas da K-C começou a reclamar que seus sistemas de tempos de resposta eram mais vagarosos do que outras fábricas – se isso fosse confirmado, seria uma questão tanto de produtividade quanto de moral. Na verdade, comparando a métrica de tempo de resposta do Knoa EPM entre as diversas fábricas demonstrou que os tempos de resposta da referida fábrica estavam em consonância com as demais. Como resultado, a K-C deixou de gastar tempo e dinheiro

desnecessários numa análise aprofundada da causa de algo que não era problema.

Com esse mesmo estado de espírito, a métrica do Knoa EPM ajuda a K-C a concentrar seus recursos onde eles realmente fazem a diferença. De seis operações SAP que excedem o limiar de alerta para erros de sistema, o Knoa EPM mostrou que apenas duas dessas operações envolviam um número significativo de usuários diários, portanto estes obtiveram a atenção imediata de que necessitavam. Sem o KNOA, queixas de alguns usuários de operações menos importantes poderiam ter desperdiçado este esforço.

Da mesma forma, o Knoa EPM revelou que várias transações personalizadas no sistema estavam recebendo sistematicamente pouco ou nenhum uso. Ao desabilitar essas operações de forma oportuna, a K-C evitou a necessidade – e os custos – de testá-las quanto à compatibilidade de upgrade.

Desbravando uma última fronteira

Gene Bernier, Diretor de Soluções de Tecnologia da Informação da Kimberly-Clark une-se à Bonnie Hillsberg e a outros em toda a empresa que reconhecem o valor do Knoa EPM. "Neste ponto de nossa evolução de sistemas empresariais," diz Bernie, "temos um número de ferramentas que nos dá boa visibilidade do back end de nossos sistemas além de suporte à otimização do hardware e software. Mas tudo isso somente confere valor comercial quando tais ferramentas possibilitam que as pessoas que operam os processos empresariais desempenhem suas funções de forma eficiente. O alinhamento dos sistemas organizacionais e necessidades dos usuários têm sido como uma última fronteira. Para desbravá-la, precisamos ter maior percepção do que os usuários vêem e fazem e como o sistema responde a essas necessidades. Ao nos conceder essa compreensão, o Knoa EPM está verdadeiramente nos ajudando a proporcionar recursos mais poderosos para melhor servir o nosso negócio."

5 Union Square West
4th Floor
New York, NY 10003
212-807-9608
www.knoa.com