

Trazabilidad y seguimiento de procesos de la empresa Schlumberger mediante aplicativo

Presentado por:

Juan Esteban Pico Bejarano

Trabajo Final de Opción De Grado

Negocios Internacionales

Tutor:

**Leidy Viviana Quintin Lizcano
Mg Finanzas**

Universidad Santo Tomás

Facultad de Negocios Internacionales

Bogotá D.C.

2022

Agradecimientos

Si este trabajo merece algún tipo de dedicatoria, entonces indiscutiblemente va para mis padres, pues ellos sacrificaron de su valioso tiempo trabajando arduamente para que todo esto fuera posible en mi vida, ahora solo faltan un par de meses para el recibimiento de mi titulación, y ellos, con su ejemplo de superación y entrega me inspiraron para terminar este proceso de mi vida de la mejor forma posible.

A mis profesores que con su excelencia demostraron que si es posible salir adelante en este país y que la vida profesional es hermosa y trae grandes recompensas; a ellos gracias infinitas por todo el conocimiento impartido y por el amor con el que desarrollaron cada una de sus clases. De manera especial agradezco a la decana Paola Bautista con quien tuve el gusto de tratar en varias ocasiones y de la que pude aprender que por encima de lo profesional está lo humano y que la calidad de persona habla mucho más fuerte que lo académico.

A Schlumberger por la oportunidad brindada de hacer mis prácticas profesionales, siendo una empresa tan grande y constituida, tuve el privilegio de hacer parte de su equipo, Team Indirectos para ser exactos; fue toda una experiencia de aprendizaje inolvidable que de seguro marcó mi vida profesional.

También agradezco a mis amigos, a mis compañeros de carrera, porque juntos labramos este camino, juntos nos esforzamos por ser los mejores en clase, por investigar y no conformarnos, y hoy estamos muy cerca de recibir tan anhelado reconocimiento, gracias especiales a mis amigos Laura Chávez y Daniel Cárdenas, por acompañarme en este proceso tan importante en mi vida.

Resumen

Las empresas necesitan llevar un seguimiento de sus procesos internos, de modo que la continuidad de los mismos no se vea afectada, sino que por el contrario se potencie y la eficiencia crezca gradualmente con el paso del tiempo.

Sin embargo, cuando no existe una ruta clara en los procesos, el seguimiento de cada área repercute directamente en la productividad y el prestigio de la compañía frente a sus mismos empleados y usuarios.

El objetivo de este trabajo es proporcionar a la empresa Schlumberger una propuesta para la creación de un aplicativo, que permita la trazabilidad de los procesos que involucran a todas las áreas de la empresa, y mejorar el tiempo de respuesta de cada uno de ellos.

Aunque la creación de un aplicativo supone una cuantiosa inversión en términos de dinero y recursos humanos, el retorno de la inversión en cuanto a satisfacción de los clientes y productividad, es superior, y aporta al continuo crecimiento de la compañía.

El beneficio directo no sólo lo recibirá el área del **Nam Vim Cell**, sino que también podrá ser implementado en las diferentes áreas involucradas en el proceso de compra y venta de la compañía.

Introducción

Schlumberger es una empresa de origen francés, proveedora mundial de tecnología para la perforación, producción y procesamiento de yacimientos para el abastecimiento energético global.

La empresa cuenta con una fuerte presencia en el mercado petrolero, con más de cien años en la industria, se posiciona como una de las empresas líderes en innovación, desarrollo sostenible y energías renovables.

El área de Venta Indirecta del *Supply Service Center* (SSC) lleva a cabo sus operaciones desde Bogotá en más de 15 países, prestando diferentes servicios que repercuten en el crecimiento directo de su presencia en el mercado.

El plan de mejora se desarrolla sobre la base de una comunicación no eficaz, con las diferentes líneas de negocio al interior de la compañía, lo cual debilita la cadena de suministros, la reputación y la eficiencia.

Teniendo en cuenta ese antecedente, el área de Indirectos de la compañía puede aumentar su desempeño si su comunicación interna en cuanto a procesos mejora sustancialmente, por lo que se diseña un plan que tiene el potencial de generar un crecimiento en términos de tiempos y ejecución de procesos por medio de un aplicativo que almacenará la data y permitirá su trazabilidad

Tabla de contenido

La Compañía	7
Aspectos generales	7
Misión, Visión y Valores	8
Ubicación geográfica	9
Estructura Organizacional	10
Área en el que se desarrolla la práctica	12
Análisis FODA	13
Planteamiento de plan de mejora respecto a las prácticas profesionales	17
Planteamiento central del informe de prácticas	17
Importancia, limitación y alcance	19
Objetivo General	21
Objetivos Específicos	21
Contenido del Plan de mejora	21
Propuesta de mejora:	21
Conclusiones	24
Referencias	24
Seguimiento de la práctica profesional	25
Resumen de actividades	25

1. La Compañía

1.1 Aspectos generales

Schlumberger nace en 1926 como una idea de los hermanos franceses Conrad y Marcel Schlumberger, en sus inicios la compañía se llamaba Société de Prospection Électrique. La cual dirigía su negocio a la realización de estudios geofísicos.

Con el paso del tiempo los dos hermanos fueron diversificando el negocio, y luego de varias generaciones al mando de la empresa, hoy la compañía cuenta con más de ocho líneas de negocio y tiene operaciones en países como Emiratos Árabes, Ecuador, Sudáfrica, Estados Unidos, Canadá, Australia, Colombia, Nueva Zelanda, entre muchos otros. Sus oficinas principales se encuentran en Houston, París y La Haya.

La empresa ofrece sus servicios en más de 120 países, y tiene empleados de más de 160 nacionalidades; lo cual ha hecho que la compañía también tenga una fuerte presencia mundial, pues al tener una diversidad cultural en su estructura organizacional, le proporciona también una visión económica global, que le permite ejecutar acciones exitosas en diferentes territorios. “El conocimiento, la innovación tecnológica y una fuerza de trabajo verdaderamente mundial siguen siendo los símbolos de Schlumberger en la actualidad.” (Schlumberger, 2019, p3.)

Según Solís (2012) Schlumberger ofrece servicios de procesamiento de datos sísmicos, evaluación de formaciones subterráneas, perforación y cementación de pozos, consultorías, software de gestión e información del manejo de la información, extracción de aguas subterráneas, y también ofrece servicios de almacenamiento de carbono.

La empresa divide su negocio en lo que denomina “GeoMarkets” son en total 33, estas están operando de forma focalizada en cuatro áreas: Norteamérica, América Latina, Europa, África, Oriente medio – Asia.

1.1.1 Misión, Visión y Valores

Misión:

“Juntos, creamos una tecnología increíble que desbloquea el acceso a la energía en beneficio de todos.

Cada día, trabajamos juntos para crear una tecnología que cambie la industria y permita un acceso más limpio y seguro a la energía para todas las comunidades, incluidas aquellas en las que vivimos y trabajamos. Este propósito es eterno y duradero, y nos impulsará en las próximas décadas.” (Schlumberger Limited., 2022)

Visión:

“nuestra visión es definir e impulsar un alto rendimiento para la industria energética, de forma sostenible. Para suministrar energía en el entorno dinámico y competitivo actual, nuestros clientes necesitan datos más ricos y conocimientos más profundos para alcanzar un nivel de rendimiento que no era posible antes en nuestro sector. Y nosotros ya estamos a la cabeza en este ámbito digital. Somos el líder mundial en nuestro campo, proporcionando tecnologías y servicios vitales en todo el mundo, y tenemos las capacidades digitales que nuestros clientes necesitan para lograr un rendimiento sin precedentes.” (Schlumberger Limited., 2022)

Valores:

“Los empleados de la empresa se enorgullecen de tener tres valores que son el eje fundamental de todo su actuar dentro de la empresa, estos valores son la base fundamental del trabajo mientras que simultáneamente se llega a los objetivos:

- **Las personas:** Personas excepcionales se unen a nosotros desde todo el mundo por lo que somos, y luego nos convierten en lo que somos. Comprometidos con los clientes, en constante aprendizaje y crecimiento, prosperamos ante los mayores retos técnicos del mundo, dondequiera que se encuentren. Este es el pulso y el espíritu de Schlumberger.

- **Tecnología:** Nos fundamos gracias a la invención, y crecemos, prosperamos y lideramos gracias a la innovación continua y al compromiso con la excelencia práctica. Hoy en día, estamos diseñando un futuro sostenible para la industria energética y ayudando a crear un mundo mejor para todos.

- **Ingresos:** La solidez financiera nos da la independencia y los recursos para tomar decisiones valientes sobre el futuro e impulsar una innovación audaz y visionaria a largo plazo. La disciplina de inversión es importante: los rendimientos que generamos garantizan que nuestro talento y nuestra tecnología sean los mejores de su clase, y que el valor que creamos se comparta ampliamente.” (Schlumberger Limited., 2022)

1.1.2 Ubicación geográfica

La compañía tiene presencia en más de 100 países alrededor del mundo, y su trabajo se enfoca en dinámicas regionales, divididas en las “GeoMarkets”, y estas a su vez en “GeoUnits” que se encargan de la identificación de oportunidades de mejora en los entornos que los rodean

Para el caso de Colombia, la empresa está orientada a la prestación de servicios petroleros. El negocio se distribuye entre sus 4 bases de trabajo, las cuales se encuentran ubicadas en Cota, siendo esta la principal, Barrancabermeja, Villavicencio y Yopal.

La base principal se encuentra ubicada en el Km 1.5 Vía Siberia - Cota, Parque Industrial Potrero Chico, tiene un área total de 138.018 m²

Figura 1: Ubicación geográfica - Base Cota.



Nota:Figura 1: Ubicación geográfica - Base Cota. Recuperado de: (Schlumberger Limited, 2022)

1.1.3 Estructura Organizacional

La empresa se encuentra conformada por una mesa de altos ejecutivos a la cabeza de Olivier Le Peuch como director ejecutivo de Schlumberger, Olivier se encarga de dirigir cinco áreas fundamentales dentro de la organización, tales como la Gestión y Evaluación de desempeño, Equipo de Tecnologías, Servicios y Equipos, Geografías y Nuevas Energías; todos los anteriores orientados en alcanzar los objetivos de la compañía.

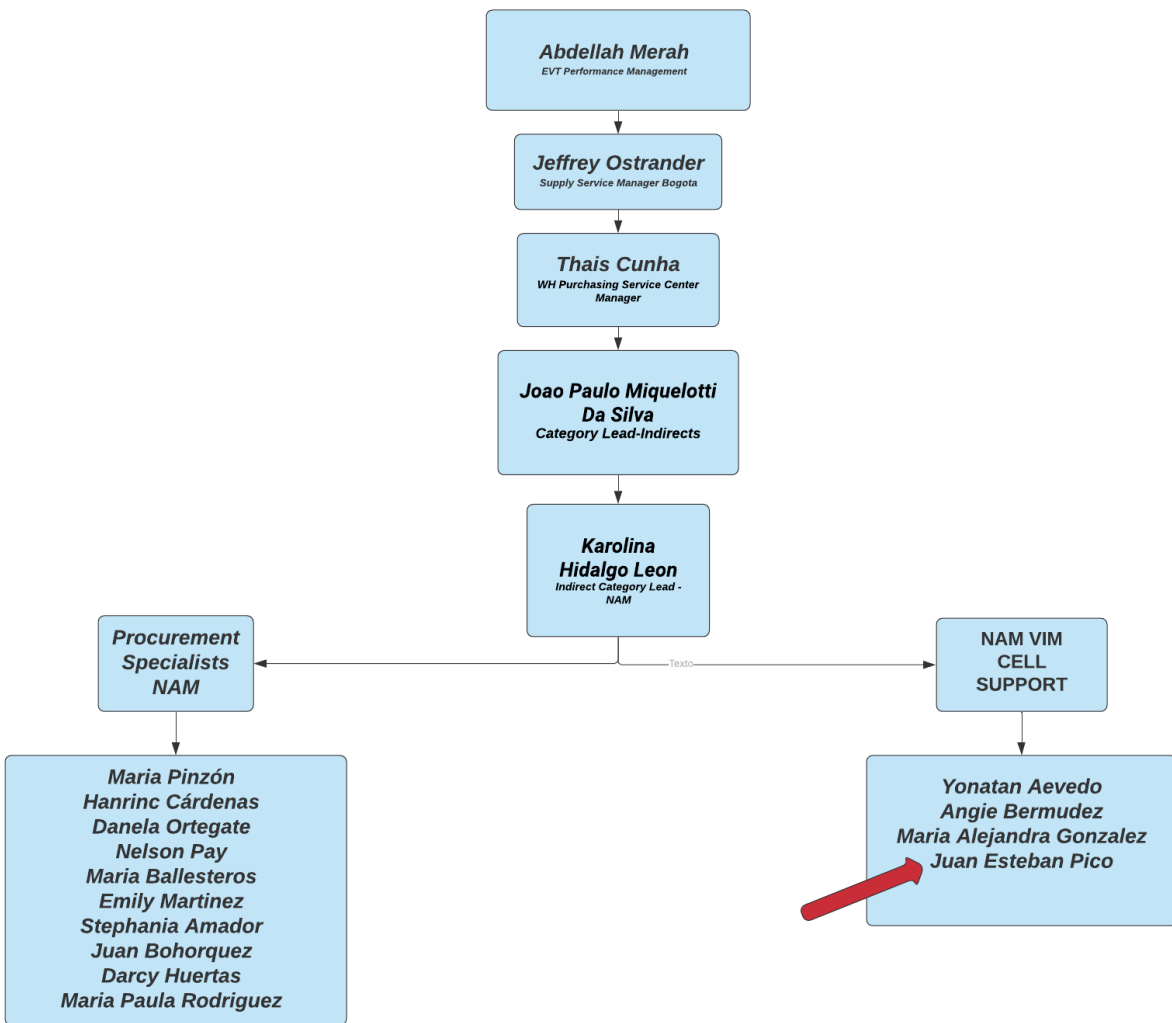
Figura 2: Estructura Organizacional de Schlumberger



Nota:Figura 2: Estructura organizacional de Schlumberger. Recuperado de: (Schlumberger Limited, 2022)

La estructura organizacional para el equipo de Nam Indirectos va a la cabeza de Abdellah Merad, que coordina todo el centro de suministros para la compañía, ubicando debajo de él a Jeffrey Ostrander, el director general del centro de suministros para Bogotá, desde donde se hacen compras para más de 15 países.

Figura 3: Estructura organizacional hasta Indirectos Nam



Nota: Elaboración propia

1.1.4 Área en el que se desarrolla la práctica

La práctica se desarrolla en el área de Venta Indirecta de la compañía, específicamente para Norte América, el área denominada *Célula de Venta Indirecta para Norteamérica (Nam Vim Cell)*.

La categoría se divide en varios sub equipos, por un lado están los *buyers o compradores* para Cameron o Legacy, ellos particularmente se encargan de alinear la base de suministros con los objetivos y estrategias de negocio de Schlumberger. Son responsables de evaluar, licitar, calificar y gestionar a los proveedores de manera transparente, justa y ética, optimizando así el coste total de propiedad, la entrega y la calidad para la empresa.

La función del *Comprador* es vital ya que sin esto no sería posible tener los recursos o materias primas necesarias para la operación normal de la empresa, ellos son el canal entre el proveedor y la empresa.

Para ser *Comprador* es necesario: familiarizarse con los requisitos legales; Comprender las normas de cumplimiento comercial y de aduanas, incluidas las normas de contenido local; Comprender los procedimientos y la documentación de adquisición y abastecimiento; Mantener la documentación adecuada para sus transacciones; Estar preparado para la auditoría interna y externa.

Entonces, al momento de ocurrir discrepancia entre la operación de los compradores y los proveedores, se activa **Nam Vim Cell**, como apoyo encargado de trabajar todas aquellas órdenes de compra que por diferentes razones no han podido ser pagadas al proveedor, o que requieren alguna acción por parte de las personas que componen el proceso de creación de la orden de compra. Una vez que la acción pendiente es realizada, el caso se puede enviar al departamento financiero para que la factura sea posteada y posteriormente pagada.

1.1.4.1 Análisis FODA

1.1.4.2.1 Fortalezas

- Reportes: El equipo se enfoca en reportar cada oportunidad de mejora que identifica, los reportes son de dos tipos, HSE, que son aquellos que comprometan la seguridad operacional del equipo o de situaciones cercanas en las que los empleados puedan intervenir y detener el peligro; SQ (Service Quality), que son aquellos asuntos internos dentro de la organización que impiden el desarrollo diario de la labor del empleado. Se tiene dentro del equipo lo que se denomina “caza de reportes” que es esa actitud en la que todo empleado siempre está en búsqueda de situaciones que puedan llevar a una mejora sustancial de las condiciones de trabajo y como resultado en un mejor y mayor rendimiento.
- Liderazgo: El área, en cabeza de Joao Paulo Miquelotti Da Silva, y sub liderada por Karolina Hidalgo, goza de un excelente liderazgo, pues ambos se encargan de generar nuevos retos para la categoría, y de crear nuevos espacios para que su gente pueda desempeñarse de forma exitosa, generando una plataforma de promoción y crecimiento entre sus empleados.
- Entrenamientos: Constantemente se generan espacios de capacitación y entrenamiento para los empleados, para que puedan aprender y crecer en diferentes áreas dentro de la empresa; adicionalmente el área cuenta con un excelente grupo de profesionales en distintos campos que permiten tener versatilidad en las tareas que se ejecutan.
- Proyectos de Innovación: Existen dentro del equipo diferentes proyectos que nacen también de identificar un problema raíz, y llevarlo a un proceso de estudio y generación de soluciones, estos proyectos motivan e incentivan a los empleados a ser mejores en su vida profesionales y a promover el crecimiento de la compañía, los mejores proyectos serán

escalados a niveles superiores de la empresa y probablemente implementados en el desarrollo de la operación.

1.1.4.2.2 Oportunidades

- Usuarios: Los usuarios diariamente están dando un reporte de las situaciones que se les presentan con sus órdenes de compra, lo que le brinda al equipo la posibilidad de trabajar en esas falencias y potenciarlas para tener un mejor proceso de compra.
- Tecnología: La empresa cuenta con un excelente equipo de tecnologías que ha diseñado herramientas muy útiles en el trabajo del día a día, lo que proporciona la posibilidad de que se creen nuevas herramientas que generen un valor agregado a los procesos.
- Demanda: Aunque existen aspectos a mejorar, la demanda de los servicios sigue siendo alta, de forma que se exige de parte del equipo hacer mejor y más fácil los procesos que llevan a cabo los usuarios.

1.1.4.2.3 Debilidades

- Protocolo Interno: Dentro de la compañía existen demasiados procesos que deben ser llevados a cabo para que una tarea pueda completarse, en el caso del estudiante que desarrolla el presente trabajo, le tomó mes y medio después de haber firmado contrato, el poder tener los accesos internos necesarios para desarrollar sus funciones diarias, y así de la misma manera sucede con muchos procesos que pueden tomar semanas antes de ser llevados a cabo.
- Rotación de personal: Es muy frecuente que una orden de compra se genere y dicha orden queda creada para un usuario en específico, si esa orden requiere un cambio, quien inicialmente puede hacerlo es el usuario, si dado el caso él no está más en la compañía, entonces se debe contactar al encargado de la planta en la que se iba a entregar el producto o

prestar el servicio, sin embargo esto muchas veces se convierte en un obstáculo muy grande a la hora de resolver un caso

1.1.4.2.4 Amenazas

- Dependencia con otras áreas: La interdependencia con otras áreas debería ser algo que beneficie y facilite el desarrollo de las tareas diarias, sin embargo en ocasiones sucede la comunicación entre área y área no es la mejor, en el caso del estudiante que desarrolla el trabajo, estaba a punto de estar en ceros en sus casos asignados, y luego de preguntar al departamento financiero durante más de un mes si había algún caso pendiente, las personas de AP (accounts payable department) envían un archivo con más de mil casos pendientes, lo que resta sustancialmente productividad y rendimiento al área.

- Plataformas: Existen diferentes aplicativos que la compañía tiene que hacen facilitan mucho el almacenamiento del progreso del área y de cada uno de los empleados, sin embargo, cuando estos aplicativos se caen o no son actualizados a tiempo, afecta la medición de las métricas del equipo, y la data que se manejaría no sería la más exacta, impidiendo las proyecciones y el cumplimiento de los objetivos.

2. Planteamiento de plan de mejora respecto a las prácticas profesionales

2.1 Planteamiento central del informe de prácticas

La continuidad de los procesos se hace vital al interior de toda organización, y para el caso de Schlumberger, necesita mejorar su trazabilidad para darle un mejor seguimiento a las tareas y metas que se tienen al interior de cada área, desarrollando un aplicativo que permita el archivo y la consulta de la información de forma fácil y rápida de modo que el agente pueda continuar con la gestión de cada orden de compra.

El trabajo realizado por el **Vim Cell** es determinante para dar un flujo correcto de pago a las órdenes de compra; para el caso de **Nam** existían más de 8.000 líneas de órdenes de compra con un **Vim Case** activo, lo que significa que existe alguna acción pendiente que se debe realizar, para que el pago a ese proveedor se pueda liberar y se cierre el caso, un **Vim Case** se puede generar por:

Una factura duplicada, una factura mal expedida, una orden de compra que no coincide en cantidad o precio, una confirmación de recibido no realizada, ítems que se devolvieron o que nunca llegaron, y algunas razones más.

En el camino de resolución de estos **Vim Cases** es necesario tener contacto con diferentes personas, en el mejor de los casos el usuario puede realizar la acción necesaria, sino es posible el contacto con él, entonces la comunicación se redirige al PSP (Persona a cargo de la planta), al manager del usuario, al proveedor para confirmar con la cotización y/o solicitar nuevas facturas o pruebas de entrega, o con el departamento financiero, incluso en ocasiones con las personas de soporte de IT (equipos de tecnologías).

Todas estas acciones se llevan a cabo por medio del correo electrónico de la empresa, lo que dificulta la trazabilidad del progreso de los casos, incluso por parte de niveles superiores en el organigrama, aún cuando existe un aplicativo llamado **Vim App**, el registro de las acciones en él no es el mejor, sólo admite comentarios puestos por el agente encargado, pero no hay prueba de las acciones tomadas.

Si un empleado termina su contrato y sale de la compañía, el correo de esta persona se cierra y por ende se pierden todas las conversaciones que el agente tuvo con los usuarios y proveedores, de forma que si un caso de los que esta persona manejaba es asignado a un nuevo agente o se reabre el caso, el agente encargado tendrá que empezar de cero con el proceso porque

es probable que no se sepa hasta dónde avanzó el empleado anterior y por ende no hay un antecedente claro de cuál es el paso a seguir con el caso es cuestión.

Para solventar esta situación se propone la creación de un aplicativo desde el cual se pueda llevar a cabo todas las acciones necesarias y desde el que pueda quedar un registro de lo que se realizó, con acceso directo de los superiores y con una trazabilidad real de los casos, pues se verá en tiempo real lo que los agentes hicieron y qué resultado tuvieron en cada caso.

Con la creación del aplicativo sería posible tener un reporte actualizado del progreso de cada **Vim Case** y de qué acciones se tomaron para la resolución del mismo, esto además de permitir la medición del trabajo de cada agente, también mostrará la capacidad real de trabajo y saber si los KPI's del área son alcanzables o no.

2.2 Importancia, limitación y alcance

- **Importancia:** El aplicativo propuesto podría ser más eficiente que el modelo actual de trabajo, pues permitiría también clasificar los casos en nivel de urgencia (Importante, no importante, urgente, no urgente) y tener una supervisión efectiva que permita métricas más exactas a la hora de brindar un reporte del progreso de cada caso. Permitiendo que cuando se contrate un nuevo empleado y se le asigne un caso en progreso, no tenga que iniciar desde cero en el manejo del caso sino que pueda verificar qué acciones se han tomado y cuál ha sido su resultado, terminando así en un exitoso manejo de caso tomando las acciones correctas y en el momento correcto.

- **Limitación:** La primera limitación para la implementación del plan mejora, sería el equipo de IT, ya que para que el aplicativo sea desarrollado necesariamente se debe contar con el apoyo y el trabajo del equipo de tecnologías; aunque bien podría sortearse si se tiene la aprobación y la escalación de algún manager. Una de las principales limitaciones vendría a ser la ley 1581 de 2012 (Secretaría Jurídica Distrital, 2013) la cual protege los datos personales, esto

incluye conversaciones realizadas desde un correo electrónico ya sea personal o corporativo; el aplicativo a desarrollarse necesita tener acceso al correo electrónico corporativo del empleado, ya que estará vinculado a la cuenta Outlook del empleado, y de esta forma enviará los correos relacionados a las acciones tomadas y al tiempo dejará una huella del actuar del agente para futuras verificaciones.

Sin embargo, lo que se debe tener en cuenta es que no se tendrá acceso total al correo electrónico corporativo del empleado, sólo se podrá ver a quién y en qué momento se le solicitó determinada acción y cuál fue su resultado.

-Alcance: Una herramienta como esta podría agilizar el trabajo del agente de **Vim Cell**, para hacer un paralelo, el área tiene una herramienta que se denomina *Mail Tool*, con ella se facilita la tarea de enviar correos a los usuarios; mientras que de forma manual al practicante le toma de 6 a 7 horas el clasificar y enviar 200 correos, con el *Mail Tool* el tiempo empleado se reduce a 2 horas.

De la misma forma, la búsqueda de datos sobre cada caso toma entre 25 a 30 minutos, lo que significa que en una jornada de 8 horas el agente de **Vim** puede trabajar cerca de 16 casos; con el aplicativo propuesto a desarrollar puede reducir el tiempo de búsqueda de datos de cada caso de 30 minutos, a máximo 15 minutos, lo que al final del día significa un rendimiento duplicado, cerca de 32 casos manejados por día.

Este plan de mejora puede beneficiar no solo el área de *venta indirecta* de la compañía, sino que también podría llegar a ser de utilidad para las demás áreas, como es el caso de *venta directa* con sus múltiples locaciones por cubrir, podría ser una herramienta que contribuya al aumento de la calidad de los procesos, y la disminución del tiempo empleado en cada acción.

2.3 Objetivo General

Crear un aplicativo que facilite el almacenamiento de la data y su fácil comprensión, de modo que cada agente que haga parte del **Nam Vim Cell**, pueda tener una mayor trazabilidad en cada **Vim Case** resuelto.

2.3.1 Objetivos Específicos

- Proponer un modelo de “accountability” que reduzca el tiempo de acción y aumente el número de casos resueltos
- Aumentar la satisfacción de los usuarios y agentes al resolver los casos en menor tiempo y con menos molestias para ellos.
- Tener unas métricas más claras y específicas, debido a la actualización simultánea del aplicativo.

3. Contenido del Plan de mejora

3.1 Propuesta de mejora:

Las prácticas empezaron el día 14 de Julio de 2021, desde el primer día de trabajo se pudo evidenciar que el problema número uno es de comunicación y de continuidad de los procesos; de comunicación porque debido al mismo escalamiento interno que hay dentro de la compañía, hay decisiones que no se pueden tomar de forma individual, sino que se requiere del respaldo, la aprobación y la información suministrada por personas de otras áreas, en esto, el proceso puede tomar mucho más de lo esperado; y de continuidad de procesos porque no había un registro de qué procedimientos se habían llevado a cabo en cada situación del **Vim Cell**, sólo existen QRG's, que básicamente son manuales que se le dan a los nuevos empleados para que se empiecen a familiarizar con la terminología del área y sepan identificar cuando se puede actuar y realizar una acción.

Sin embargo, estas guías para el nuevo empleado no constituyen una trazabilidad real de los casos manejados, de forma que se debe empezar todo el proceso una y otra vez.

El aplicativo existente, llamado **Vim App** permite ingresar datos concernientes a las órdenes de compra, como el nombre del proveedor, el tipo de producto o servicio, la planta a la que se despachó, etc. Sin embargo, el **Vim App** no provee la trazabilidad suficiente para que un agente del **Vim Cell** pueda darle manejo a un caso específico.

Actual Vim App:

The screenshot displays the Vim App interface. On the left, there is a search bar labeled 'Search by PO Number' and a list of purchase orders. The first PO, 4512616697, is selected. The main area shows details for a 'Resolved' case. The details include:

- Supplier Name:** PRODIGY TECH GROUP INC
- Item Description/ Short Text:** PRODIGY QUOTE JAN 6
- Amount:** 25585.08 (USD), 2.5585.08 (CAD)
- Currency:** CAD
- Plant:** A415 (checked)
- User Name:** Danette Bosek
- Buyer Name:** Fernando Gonzalez
- Purchasing Group:** P83
- VIM Case:** No
- Doc ID:**
- Root Cause:** PO Blocked/ Deleted
- Status:** Resolved
- Actions Taken:** 30/08/21 User contacted to unblock the PO
- Pending Actions:**
- Comments:** NAM mailbox
- Date Resolved:** 9/1/2021

Additional text in the comments section states: 'There is no VIM case for this PO, it has complete GR for all the lines, therefore there is not pending actions'.

Welcome: Juan Esteban Pico Bejarano

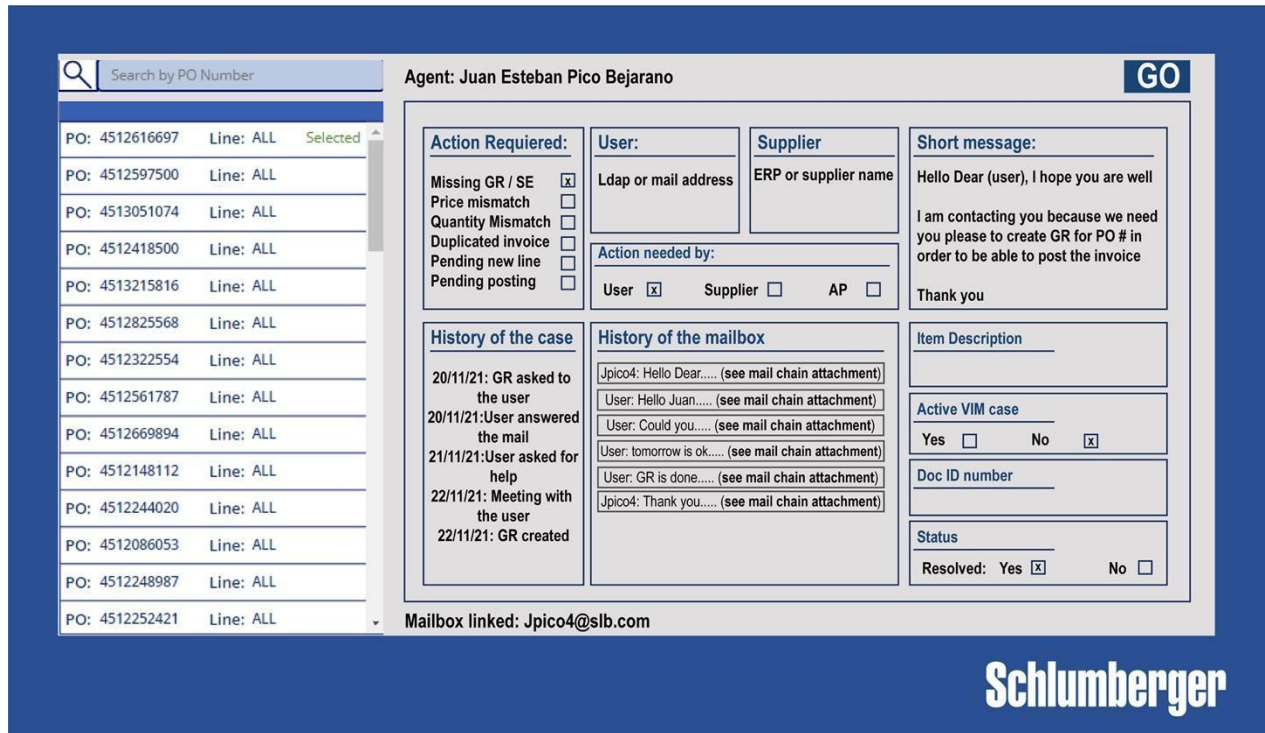


Nota: Recuperado de la Intranet de Schlumberger

El actual esquema del **Vim App** sólo le permite al agente escribir qué acciones tomó en un tiempo determinado, (actions taken), en ese espacio normalmente se ponen cosas muy generales de lo que se ha hecho, pero no constituye un registro real para que el siguiente agente pueda continuar con el caso.

Se propone la creación de un nuevo aplicativo o la modificación del que ya se tiene, de manera que tenga ahora todas las funciones necesarias para el correcto almacenamiento de la data y su fácil interpretación.

Propuesta de nuevo aplicativo:



Nota: Elaboración propia

Con el nuevo aplicativo sería posible tener un registro real del progreso de cada caso, así como ejecutar acciones directamente desde el aplicativo, sin necesidad de ir al correo ya que este estaría vinculado con la dirección de correo electrónico de cada agente; sólo sería necesario marcar cuál es la acción que se requiere, de quién se requiere la acción, y automáticamente el cuerpo del correo se ajustaría a la acción solicitada, luego al dar clic en el botón “GO” el aplicativo se encarga de enviar el respectivo correo solicitando la acción a quien vaya dirigida; dejando un historial de manejo de caso que los nuevos agentes encargados podrían verificar con facilidad y continuar con el proceso.

Los usuarios y proveedores eventualmente tendrían acceso al aplicativo, desde el cual podrán tener un mejor control de las órdenes de compra que tengan con la empresa y gestionarlas desde un solo lugar, con un aplicativo mucho más fácil y sencillo de usar.

3.2 Conclusiones

La creación o modificación del aplicativo **Vim App** permitiría tener un mejor control de cada caso, contribuyendo al rendimiento y a la continuidad de los procesos, de manera que las métricas puedan ser acordes a la realidad del área y se genere así un modelo de “*accountability*” que reduzca el tiempo de acción de cada agente y aumente significativamente el número de casos resueltos, lo que le daría a la compañía no sólo más velocidad en los procesos, sino que también crecería la satisfacción en los usuarios al recibir un servicio de calidad, aumentando así el prestigio de la empresa ante sus usuarios y proveedores.

3.3 Referencias

Campos, J. (2020). *La importancia de la comunicación en la empresa*. Femxa.

www.grupofemxa.es/la-importancia-de-la-comunicacion-en-la-empresa

Schlumberger. (n.d.). *The BluePrint in Action | Our Code of Conduct*. Schlumberger.

Retrieved March 10, 2022, from

<http://www.slb.com/-/media/files/about-us/the-blue-print-in-action-code-of-conduct.ashx>

Schlumberger Limited. (2022). *Executive Management*. Schlumberger. Retrieved March

10, 2022, from <https://www.slb.com/who-we-are/executive-management>

Schlumberger Limited. (2022). *Schlumberger Ecuador, Colombia, and Peru*.

Schlumberger. Retrieved March 10, 2022, from

<https://www.slb.com/operations/schlumberger-ecuador-colombia-and-peru>

Schlumberger Limited. (2022). *Who We Are*. Schlumberger. Retrieved March 10, 2022, from <https://www.slb.com/who-we-are>

Secretaría Jurídica Distrital. (2013, Octubre 17). *LEY ESTATUTARIA 1581 DE 2012*.
[/www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=49981](http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=49981)

Solís, R. (2012, Mayo 11). *Análisis del proceso estratégico de una empresa. Caso Schlumberger, México*. Gestipolis. Retrieved March 10, 2022, from <http://www.gestipolis.com/analisis-del-proceso-estrategico-de-una-empresa>

4. Seguimiento de la práctica profesional

4.1 Resumen de actividades

Cuando se ingresa a la compañía todo empleado debe pasar un proceso similar independientemente del área en el que se vaya a desempeñar, iniciando con un proceso de reconocimiento de la compañía, de quienes son, cuál es su historia y como han crecido a través de los años, seguido de un programa de conocimiento de prácticas y valores de Schlumberger, que se convierten en un pilar fundamental para el desarrollo de las actividades de cada empleado, pues esto construye una identidad con la empresa y genera un sello de excelencia en cada cosa que el empleado realice.

Este entrenamiento incluye una serie de 28 certificaciones que se deben tener vigentes para poder empezar las labores, estas certificaciones son para asegurarse de que el empleado es consciente del riesgo en el que eventualmente podría llegar a verse expuesto y como reaccionar en cada situación.

Adicional la primera semana después de esto, el empleado recibe un entrenamiento por parte del área en el que va a laborar, en el que aprende los diferentes procesos que se realizan y

cómo llevarlos a cabo de la manera correcta, así como el uso de la principal herramienta de **Vim**, SAP, una base de datos que posee toda la información de las órdenes de compra, el usuario que la solicitó, el proveedor que la despachó, la planta a la que fue enviada, y demás detalles necesarios para que esa compra sea exitosa.

La herramienta SAP requiere un acceso especial que debe ser autorizado por un manager y que es otorgado por el equipo de tecnologías; en el caso del estudiante tener este acceso tomó más de un mes.

Una vez que todos los accesos requeridos fueron concedidos, el estudiante fue capaz de entrar a SAP y empezar el manejo de casos reales que pudo resolver de forma satisfactoria, culminando un proceso de limpiado de órdenes de más de 8.000 líneas de órdenes de compra que tenían problemas; al final de la labor de prácticas del estudiante, los casos con problemas estaban en ceros; todos los casos fueron resueltos.

Actividades realizadas por el estudiante

Fecha	Actividad	Status
Julio 14 – Julio 23	Entrenamientos Quest (28 certificaciones)	Completado
Julio 14 – Agosto 26	Solicitud de accesos para SAP (más de un mes)	Completado
Julio 19 – Agosto 6	Diseño de “New expediting guide” (tareas alternas asignadas mientras se tenían los accesos)	completado
Julio 26	Inicio de revisión del correo de indirectos para Norteamérica; manejo de casos	En progreso
Julio 23	Inicio de moderación de las pausas activas para el área, cada viernes a las 4:30 PM	En progreso

Agosto 26 – Octubre 20	Inicio de manejo de casos de Vim y finalización de limpieza de órdenes de compra con problemas (8.000 líneas de órdenes de compra)	Completado
Octubre 25 – Noviembre 26	Ayuda al equipo de Finanzas a limpiar 44 casos que tenían problemas y no se habían podido pagar	Completado
Noviembre 29 – Diciembre 17	Diseño del nuevo portafolio para la presentación del área Indirectos NAM para externos	Completado