



Guía Es tiempo de automatizar



¿POR QUÉ tu empresa no puede esperar?

Lecciones de la pandemia

La forma en que interactuamos con otros y la forma en que llevamos a cabo los negocios se **han transformado** por completo, en un abrir y cerrar de ojos.

La mayoría de las empresas del mundo simplemente no estaban preparadas para una interrupción de estas proporciones.

Los líderes deben asegurarse de que nunca otra crisis los tome por sorpresa. Deben robustecer sus procesos para resistir cualquier interrupción y garantizar la continuidad del negocio.

Un agente catalizador como la pandemia confirma que las empresas deben ser, **en esencia, flexibles a los cambios y capaces de adaptarse rápidamente a ellos**, mediante nuevas propuestas de negocios.

El teletrabajo es uno de esos cambios, no su razón.



Por qué automatizar procesos

Automatizar procesos te ayuda a transformar tu negocio para que ganes la flexibilidad que te permita adaptarte de manera efectiva.



Ya no sólo estamos respondiendo a una crisis. **Estamos entrando en un ritmo acelerado de transformación digital.**

Las empresas deben recoger y aplicar las lecciones de los primeros días de la pandemia y prepararse para la próxima normalidad.

Desde McKinsey & Company hasta Harvard Business Review, Deloitte, Forrester Research y otros, los informes muestran que la automatización es la clave de la supervivencia a corto plazo y del éxito a largo plazo, en el nuevo horizonte del trabajo.

Estos expertos señalan a la pandemia como un factor clave en la transformación digital acelerada, con la automatización como la tecnología en el centro de todo.

Un informe tras otro confirman que la automatización actual garantiza la continuidad del negocio y la adaptabilidad necesaria no sólo para sobrevivir, sino también para prosperar en la nueva realidad





Por qué automatizar procesos

Existen tres observaciones principales de expertos respecto al impacto de la pandemia y la tecnología:

1. Agilidad y adaptabilidad

Dos tercios de las empresas en todo el mundo dicen que la pandemia está acelerando la transformación digital.

Y la automatización tiene un papel importante que desempeñar en esta transformación digital general. McKinsey & Company considera que la tecnología de automatización es clave para proporcionar la flexibilidad y la escalabilidad necesarias para satisfacer las necesidades comerciales a medida que las empresas pasan de la defensa a la recuperación.

En otras palabras, dice McKinsey, las compañías deben pensar en avanzar en sus estrategias de automatización en semanas, no en meses o años.

2. Capacidad de resistir y mantener continuidad

Las tecnologías ágiles demostrarán ser esenciales para que las empresas se adapten y sean lo suficientemente rápidas para mantenerse a flote durante los eventos del "cisne gris", eventos que son de alto impacto, pero poco frecuentes, como pandemias y recesiones.

Un informe de Forrester señala que se acelerará los planes de automatización empresarial, y que la automatización puede proporcionar un respaldo confiable a las operaciones, cuando las fuerzas laborales "en tierra" y subcontratadas no pueden apoyarlas.

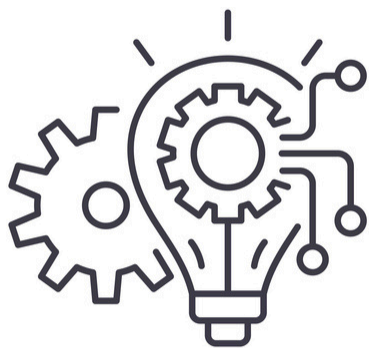
3. Liderazgo para la adopción tecnológica

En pocas palabras, la antigua forma de hacer el trabajo no funcionará, y el futuro de las promesas comerciales una mejor manera. Los líderes deben aprovechar la promesa del futuro.

El compromiso del liderazgo con la automatización no es suficiente. Se debe hacer que los empleados asuman diferentes responsabilidades para responder mejor a las necesidades cambiantes de sus organizaciones, clientes y empleados.



Beneficios de automatizar procesos



MEJOR CUMPLIMIENTO

Por estar sujeto a reglas que definen su ejecución y el resultado esperado, un proceso automatizado es garantía de cumplimiento



MÁS SEGURIDAD

La consistencia de los procesos, que operan siempre del mismo modo, sin errores, afianzan la invulnerabilidad en su ejecución



TRAZABILIDAD INTEGRAL

La sola creación de un proceso activa un seguimiento integral que permite mediciones y controles más eficientes



OPTIMIZACIÓN DEL RECURSO HUMANO

Dejar las tareas repetitivas a cargo de procesos hace posible reorientar los talentos hacia labores que realmente agregan valor



RESULTADOS MAS INMEDIATOS

Al automatizar procesos, la ejecución de las labores es más rápida, por lo que los resultados se obtienen antes



ESCALABILIDAD SEGÚN DEMANDA

Un proceso automatizado es infinitamente dúctil, y puede adaptarse a las necesidades definidas y contratadas por el cliente



AUMENTO EN LA PRECISIÓN

Los procesos automatizados, correctamente configurados pueden ejecutarse sin margen de error y alcanzan un 100% de precisión



AHORRO EN DINERO

Al reducirse el tiempo destinado a labores rutinarias y de poco valor, bajan los costos y la productividad crece.





Dónde automatizar procesos

Podrás obtener soluciones de automatización de procesos prácticamente en todas las áreas de tu empresa, con el fin de ofrecer un servicio superior a tus clientes, reduciendo costos operativos y maximizando la eficiencia de tus procesos.

Marketing Convertir a clientes potenciales, en clientes y promotores de tu marca.		Informática Aumentar la eficacia y eficiencia de tus procesos informáticos.	
Recursos Humanos Poner foco en quienes trabajan contigo, no en sus naves.		Administración y Contabilidad Asegurar la precisión, la transparencia y el cumplimiento en materia financiera.	
Áreas comerciales Mejorar la capacidad de respuesta y la calidad de la atención a clientes.		Operaciones & Logística Aumentar a gran escala la eficiencia de sus operaciones.	





¿QUÉ puedes automatizar?

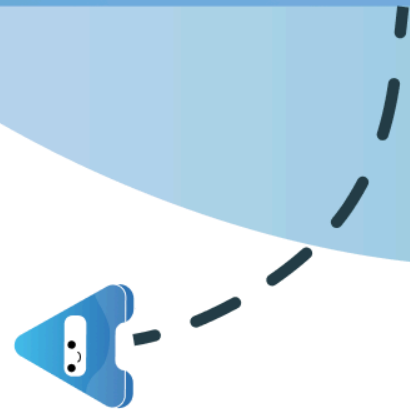
Cómo saber qué automatizar

Los avances recientes en tecnologías de automatización más accesibles y simples de configurar, han ampliado enormemente lo que es posible automatizar.

Además, cada caso de uso parece ser tan único como las empresas que los aprovechan. Por lo tanto, no es sorprendente que muchas empresas no sepan por dónde comenzar al elegir proyectos de automatización.

Por supuesto, no hay una respuesta única para todos, pero estamos viendo un marco emergente que las empresas exitosas están aprovechando para determinar qué procesos automatizar. Nos gustaría compartirlo contigo.





Proceso de ejecución

Para que el proceso de ejecución digital sea exitoso, cualquiera sea la automatización, hay que fijar metas cercanas y alcanzables.

Intentar digitalizar todos los procesos de una vez, nos llevará a gastar gran cantidad de recursos en proyectos que se prolongarán en el tiempo y los colaboradores se desanimarán por el cambio que no llega.

En los últimos años sobra evidencia de empresas que fracasaron en el intento.

Posibles fallos

1. Un cambio drástico tiene un impacto difícil de absorber

La empresa simplemente no puede manejar tantos cambios a la vez. Una iniciativa muy ambiciosa en algún punto te obligará a detenerte.

Consejo: Ir de menos a más. De lo simple a lo complejo. Meta a meta.

2. El riesgo es muy alto sin resultados inmediatos

Si no tienes resultados de corto plazo para evaluar, puedes no advertir errores.

Consejo: Empieza con tareas simples que puedas medir y, si es necesario, corregir, para escalar a procesos de mayor complejidad.

Considerar:

- Candidatos a automatizar
- Metodología de espiral
- Implementación de 3 pasos



Basado en reglas:
Procesos cuya operación depende de reglas predefinidas.

Tareas rutinarias:
Procesos que consisten en una sucesión de acciones que se repiten cíclicamente.

Propensión a errores:
Procesos que requieren una continua intervención humana y están sujetos a errores.

Escala
Proceso momento

Academia
MasterBase





Metodología de espiral



Comenzar de a poco, obteniendo un soporte más amplio y demostrando el valor del nuevo enfoque para celebrar el éxito

1. **Compre de menos a más, de lo simple a lo complejo**

La metodología de la espiral que proponemos consiste en partir por automatizar un proceso de negocio sencillo, con no muchos pasos y que pueda conectarse posteriormente con otros procesos, aumentando la cadena de operación y la complejidad, etapa por etapa, hasta lograr el objetivo de digitalización buscado por tu empresa.

2. **Identificar la necesidad de automatización (del proceso)**

Con este propósito, es necesario que el equipo de trabajo describa el proceso que se desea digitalizar. Si considera que es necesario mejorar el proceso, te sugerimos abordar esa mejora una vez que hayas automatizado lo que hoy realizas.

Para describir el proceso, parte por identificar cuál es el elemento que le da inicio (una acción de aprobación, el resultado de un proceso anterior, la obtención de algún dato o documento, la recepción de un mensaje).

3. **Enumerar los pasos que componen la Solución**

En tu descripción es importante que enumeres todos los pasos que actualmente realizas para obtener el resultado.

Esta etapa es muy importante para que quienes realicen el proceso se involucren en el proyecto de automatización.

4. **Seleccionar el Quick Win Process como punto de partida**

Soluciona el proceso crítico y que facilita seguir escalando.
Es una Solución de automatización que además puede formar parte de una Solución mayor (un Jocker).
Es de rápida implementación, ya que debe entregar resultado en el corto plazo.
Con el Quick Win Process funcionando es más fácil abordar el resto de la necesidad para llegar a la Solución mayor





Quick Wins Process (QWP)

El punto de partida es identificar los proyectos correctos, que deben combinar Quick Wins Process (QWP) e iniciativas de alto valor. Esto nace en la mesa de trabajo, donde es crucial visualizar la necesidad completa de automatización.

Los QWP permiten alcanzar el éxito inmediato y crear el factor sorpresa. En tanto, las iniciativas de alto valor justifican un cambio organizacional más amplio.

Selección de un Quick Win Process

Un QWP normalmente es una parte de la solución que resuelve la necesidad de automatización de un cliente.

Con el QWP funcionando es más fácil abordar las necesidades secundarias para llegar a la solución principal. Puede ocurrir que, con un QWP ya operando, la necesidad global que se identificó en la mesa de trabajo vaya cambiando y termine siendo incluso más fácil.

Ir de menos a más

El QWP nos permite ir sumando procesos y generando la espiral para crear soluciones de automatización de alto valor que logren aumentar la eficacia y eficiencia del negocio.

Características de un Quick Win Process eficiente

Relevante, que solucione el dolor principal e inmediato del cliente

De rápida implementación y obtención de resultados, idealmente 30 días

Que solucione un dolor masivo (usar como parte de muchas soluciones)

Con alta frecuencia de uso



Algunos Ejemplos de Automatización



Servicios financieros

Automatizar procesos y reducir costes y riesgos, mientras se mejora la experiencia del cliente

Si bien el sector financiero ha liderado la automatización de procesos y sus herramientas de front y back-office son cada vez más rápidas y confiables, aún necesita lograr un mayor equilibrio entre ambas, pues, a ojos del cliente, la consistencia en la prestación de servicios es primordial.

Con procesos automatizados, las operaciones se simplifican y se alivia la presión acumulada

Turismo & Hotelería

Optimizar y hacer más eficiente el negocio gracias a la obtención de datos consistentes y actualizados

La industria hotelera y turística ha resistido muchos cambios a lo largo de los años. Pero nada ha transformado el sector de manera tan profunda y vertiginosa como la revolución digital.

Su impacto ha significado reformular todo el ciclo de vida del cliente, desde la búsqueda y reserva, pasando por la experiencia de su viaje y estadía, hasta su regreso a casa.



Algunos Ejemplos de Automatización



Salud

Entregar una atención médica eficiente, centrada en el conocimiento del paciente y más ágil que nunca

A medida que aumenta la expectativa de vida y crece el número de pacientes, los prestadores de atenciones médicas se ven desafiados a administrar mejor sus inventarios y archivos digitalizados, a mejorar el flujo de información entre áreas, a optimizar la programación de citas, los procedimientos de facturación y protocolos de reclamos.

Todos, desafíos que pueden ser resueltos mediante la automatización de sus procesos.

Seguros

Acelerar tiempos de respuesta, reducir gastos y mejorar la satisfacción del cliente

El cambio tecnológico, la movilidad demográfica y las expectativas siempre crecientes de los consumidores afectan al mercado de los seguros.

El advenimiento de lo digital les reta a lograr una gestión de datos más rápida y precisa, a articular mejor los aspectos técnicos y legales y a garantizar información actualizada a sus asegurados.

En el sector, el cumplimiento oportuno es una cuestión de supervivencia.



Algunos Ejemplos de Automatización



Clubes deportivos

Mejorar la experiencia del cliente cuando sea y como sea que plantee exigencias al negocio

Los clubes siguen siendo una interesante opción para desarrollar actividades deportivas, de entretenimiento y sociales.

Pero para muchos clubes de golf, equitación, tenis, de colonias y otros, es todo un reto regular el ingreso de socios e invitados.

En ello están implicados factores tales como control en las porterías, emisión de tarjetas de socios, envío de invitaciones, validaciones, entre otros.

Comercio minorista

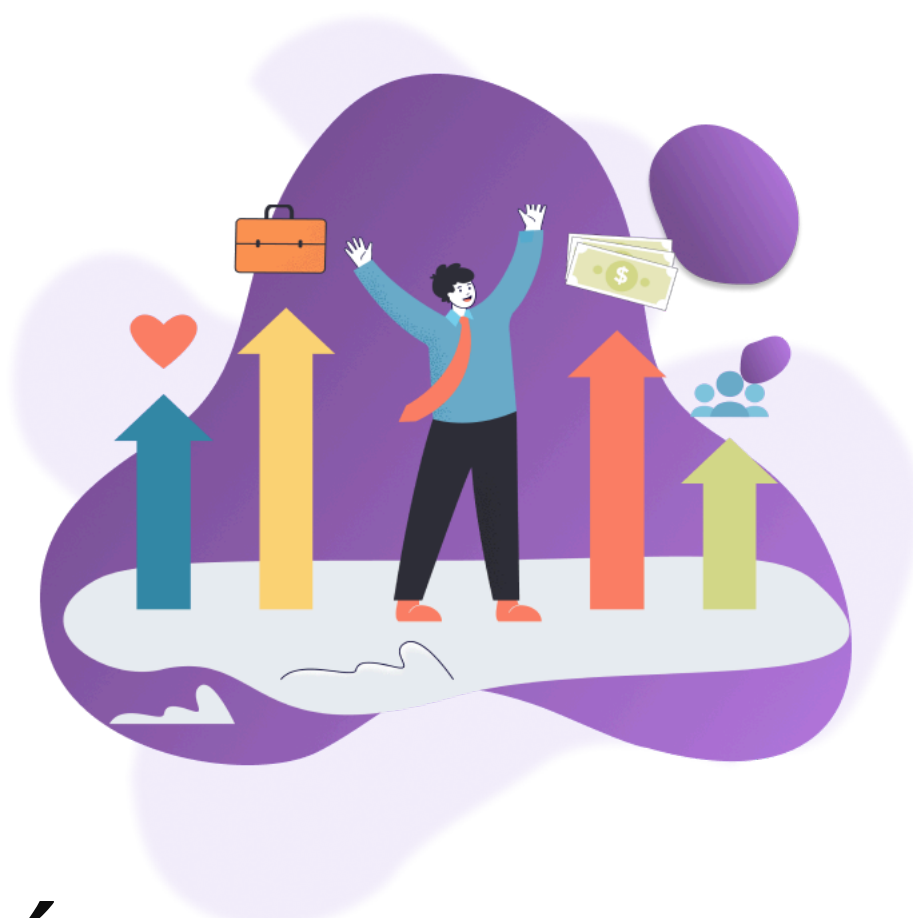
Mejorar el flujo de datos sobre disponibilidad de productos y brindar experiencias que cautiven

Los centros comerciales se han ido transformando en la plaza pública, el sitio donde los clientes encuentran entretenimiento, abastecimiento, supermercado, farmacia, artículos para el hogar y todo tipo de servicios.

Debido a su dinamismo y alta demanda, la modalidad de arriendo fijo de los locales tiende a dar paso al cobro mensual de un porcentaje de las ventas.

Por contrato, estos centros comerciales exigen que cada local informe su venta diaria, pero no siempre cuentan con los sistemas adecuados para recolectar y concentrar la información y, menos aun, para ingresarla a sus sistemas administrativo-contables.





¿ CÓMO empezar inmediatamente?

Plataforma MasterBase® y automatización

MasterBase® ofrece una avanzada plataforma de automatización de procesos que ayuda a las empresas a transformar sus procesos de negocio intensivos en información, reducir el trabajo manual y los errores, minimizar los costos y afianzar el compromiso del cliente.

Asistimos a las empresas, independientemente de su tamaño, industria o función, para que implementen con facilidad nuestras soluciones de automatización, alcanzando importantes resultados que aumenten su competitividad, crecimiento y rentabilidad.



¿Cómo automatizamos los procesos?



Configware

Consiste en configurar **procesos automatizados** a partir de la combinación de diferentes herramientas previamente definidas y que permiten múltiples propósitos adaptables según los objetivos de su negocio.



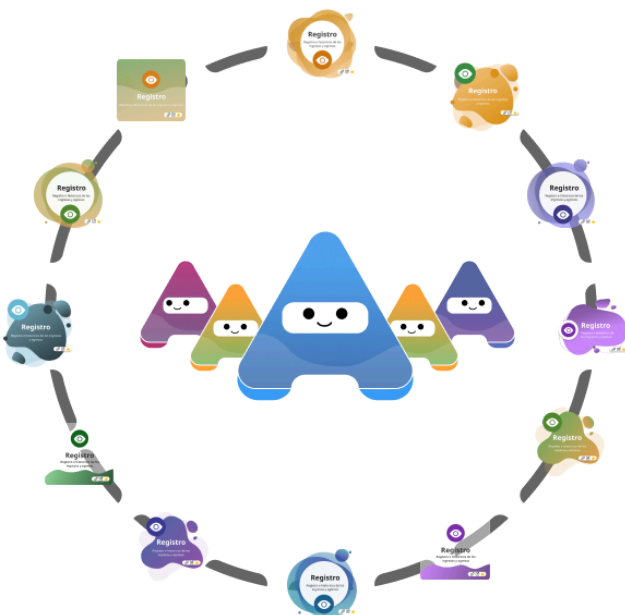
Disponemos de **herramientas** para combinar y configurar cualquier proceso



Existen miles de **Autómatas** on demand disponibles capaces de leer los procesos configurados y ejecutarlos completamente.



Configware permite automatizar procesos de forma más eficiente en tiempo y costo, de manera flexible y rápida, logrando así **adaptarse** a las disrupciones que vendrán en el futuro en nuestros negocios.



MasterBase®

Quiénes somos

MasterBase® OU y su automatización de procesos con Autómatas inteligentes te permite automatizar desde tareas individuales hasta sistemas esenciales que sostienen tu organización, convirtiéndolos en estructuras operativas con control, continuidad y productividad a escala.

Construimos y operamos nuestro propio software, entregamos productos de automatización y utilizamos esa misma automatización para ejecutar nuestras propias operaciones.



Conoce más de nuestros productos en masterbase.com

Presencia y trayectoria

MasterBase® cuenta con más de dos décadas de experiencia respaldando a miles de empresas de distintos sectores —banca, salud, seguros, comercio minorista, organizaciones internacionales, entre otros.

Con presencia internacional en Europa y América y sede central en Estonia, miembro de la Unión Europea, referente mundial en innovación digital y gobierno electrónico.

Con miles de millones de ejecuciones de procesos automatizados, proporcionamos operaciones críticas a gran escala con continuidad, eficiencia, seguridad y alta disponibilidad.