VII Shared Services Center Forum Colombia

Transformación hacia modelos operativos cognitivos mediante Trabajadores Digitales y Flujos de Trabajo Inteligentes en los SSC del futuro

Rodrigo Catalan

IBM

Personas ejecutando procesos soportados por **Tecnología**

The hybrid workforce

Tecnología ejecutando procesos soportados por **Personas**

VII Shared Services Center Forum Colombia

El Futuro del trabajo…

… se requiere

la fuerza de dos

componentes de

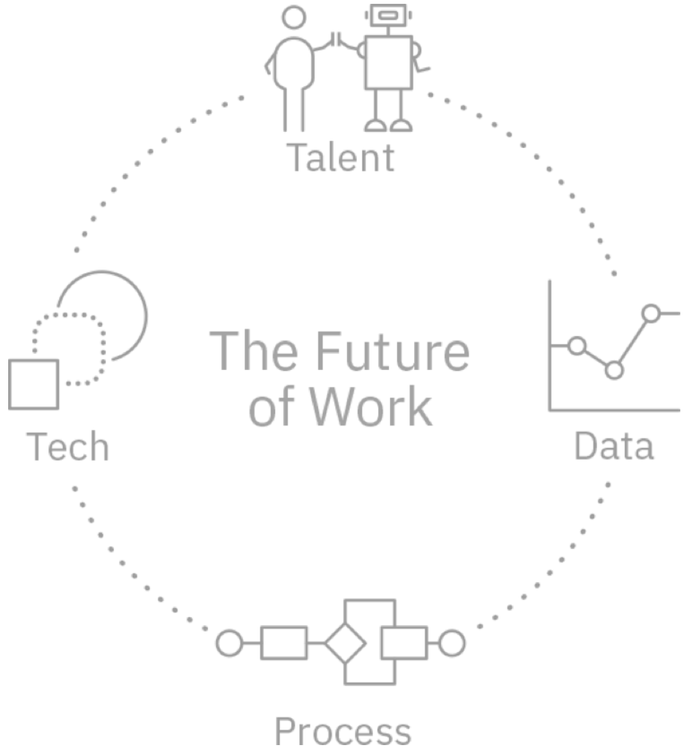
cambio claves para

que las actividad

sean realizadas

Optimización de los **talentos**, con humanos y maquinas trabajando de forma colaborativa

Aceleradores de **tecnologías exponenciales** como IA y/o automatización



Flujos **orientados a los datos**, generando mejores entregas para los negocios

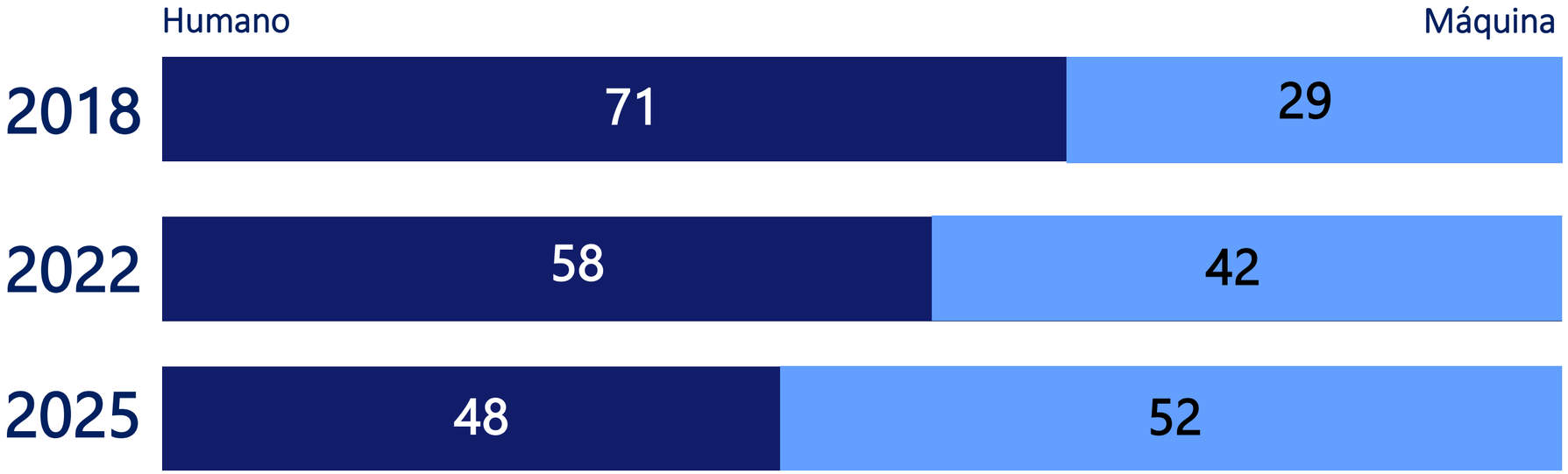
Flujos de trabajos mejorados para acelerar la eficiencia y velocidad de operación

VII Shared Services Center Forum Colombia

La transición hacia lo digital

La carga de trabajo se está desplazando de los humanos a la tecnología … dando forma al “Futuro del trabajo”

División del trabajo como parte de las horas dedicadas (%)



Fuente: Future of Jobs Report 2018, World Economic Forum

VII Shared Services Center Forum Colombia

Principales Conceptos

Flujos de Trabajo Inteligente

El flujo de trabajo inteligente, se da por las tomas de decisiones de una serie de actividades de los procesos de los SSC

- **Flujos optimizados y no-touch**, los Digital Worker (DW) o Trabajadores Digitales se encargan del trabajo operativo directamente – con el uso de IA, los flujos mas complejos van aprendiendo y el DW es promovido a semisenior y senior
- **Autoservicio** a los clientes, proveedores o usuarios internos, hablando, escuchando y contestando dudas o gestionando peticiones – el uso de IA es fundamental para la madurez de los agentes
- **Capa única de presentación**, la complejidad de los sistemas legados se queda a cargo de los DW, los DW se encargan del Data Entry y/o lectura de los datos
- **Actividad de gestión**, los DW son capaces de monitorear el flujo de trabajo, disparar alertas sobre los incumplimientos de plazos o SLA

Trabajadores Digitales

Trabajadores digitales, es la **copia** de un trabajador humano, implementando todo **las habilidad** por medio de **tecnologías exponenciales**, creando agentes completos y que además van evolucionando en **sus "carreras"** por el **aprendizaje** continuado de las maquinas

- **Agentes de Calidad:** ejecutan los procesos de forma única, standard sin errores técnicos (su principio son la calidad de datos)
- **Agentes de formación:** pueden ejecutar formación del equipo humano indicando, puntos de mejora de proceso, colaborando con los trabajadores humanos demostrando la mejor forma
- **Agentes de Workforce Management:** Identifican cuellos de botellas en los flujos y reclutan (escalonan) de forma vertical nuevos DW
- **Agentes de coordinación:** monitoreando flujos de trabajos, disparando alertas por SLA o por trabajos en la cola no asignados

Como se implementa

Al simular el comportamiento humano, **la tecnología es capaz de aumentar la eficiencia operativa con ganancias significativas para la organización**

Tarifas

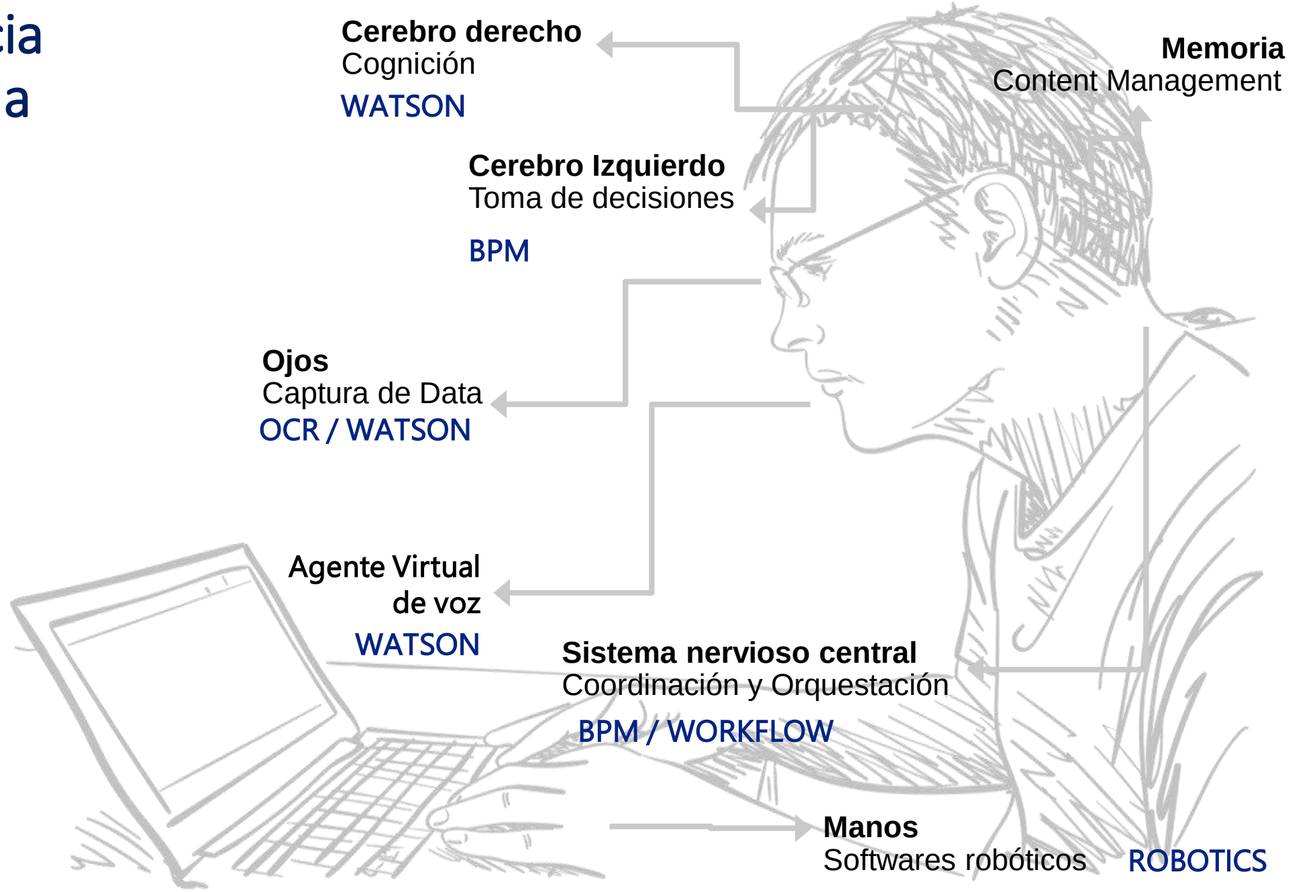
Flujos

Contenido

Captura

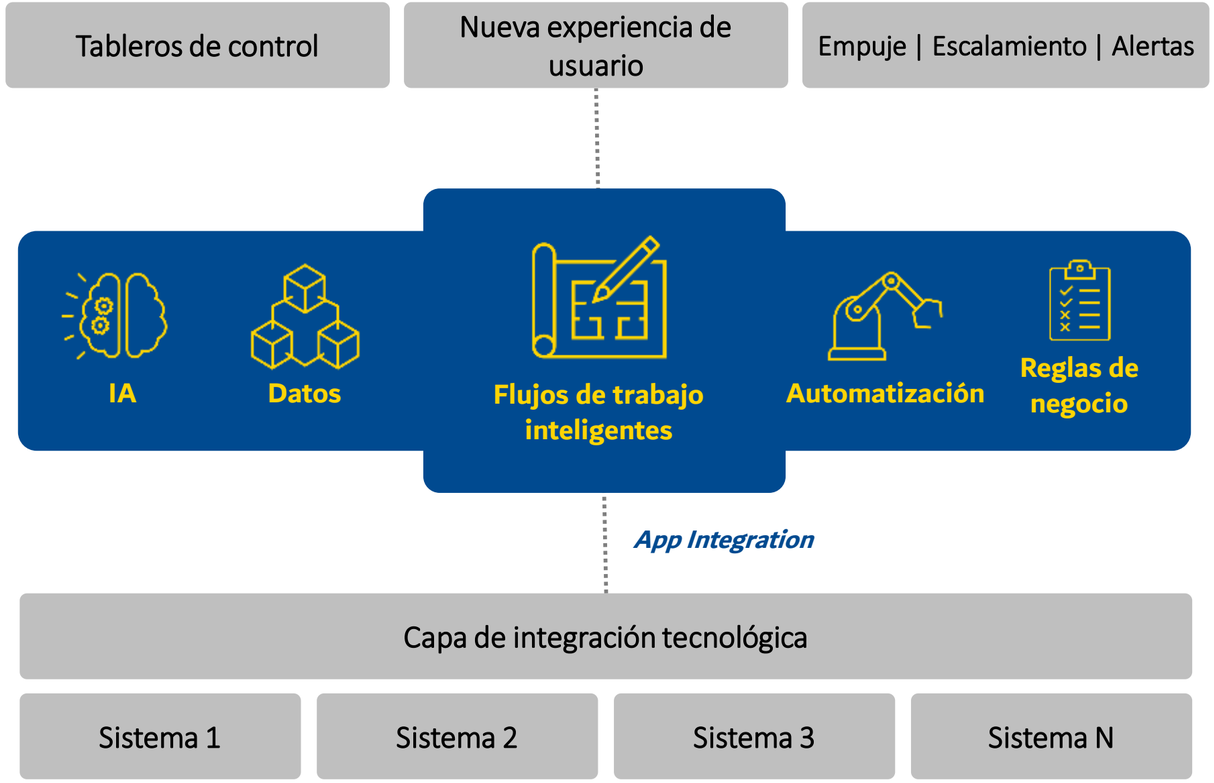
Decisiones

Cognición



Como se implementa

El flujo de trabajo inteligente, es la pieza que gestiona el trabajo de los SSC bajo el modelo Hybrid Workforce



Como es?

- Controla todo el trabajo del SSC
- Monitorea SLA; desempeño de los equipos
- Implementa motores de alertas y mecanismo de escalamiento
- **Gestiona trabajadores humanos y digitales, explotando lo mejor de ambos**
- Escala el desempeño de los equipos humanos asignando tareas complejas, analíticas y de responsabilidad
- Escala el performance de los equipos digitales gestionando picos de volumenes con escala computacional

VII Shared Services Center Forum Colombia

SSC en Modo Ágil

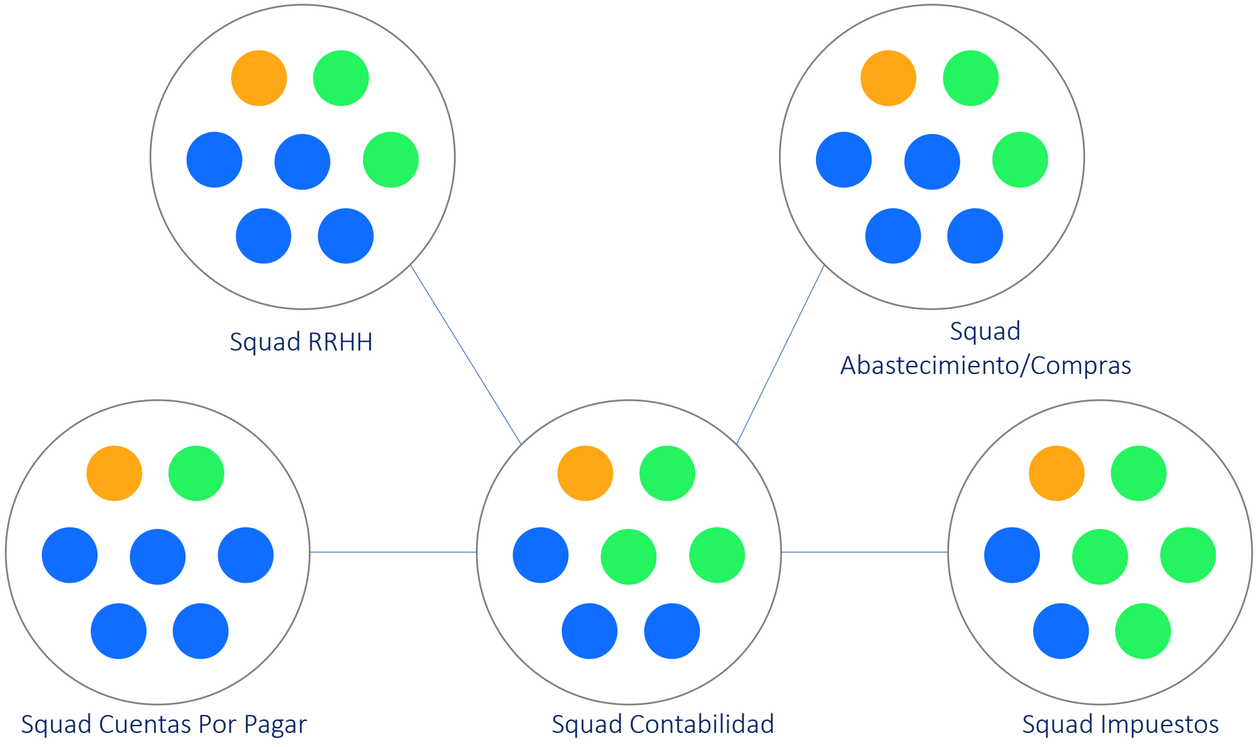
Hybrid Workforce

Lider Squad

Trabajador Digital

Trabajador Humano

Modo Ágil: maximizando eficiencias
Reuniones diarias virtuales (Daily): Actualización del Kanban
Sprints Reviews: Monitoreo de los objetivos



- ✓ Gestión y Calidad implementada en los Flujos de trabajos inteligentes
- ✓ Escalabilidad horizontal con el aporte de tecnología en cloud SaaS
- ✓ Trabajos coordinados entre humanos y digitales
- ✓ Squads mas especialistas con mas humanos
- ✓ Squads mas operativos con mas trabajadores digitales

IBM

VII Shared Services Center Forum Colombia

Despliegue de la tecnología

Benefícios Esperados Digital Worker:

Payback promedio entre 6-12 meses	Eficiencias entre 20%-25%	Picos y valles con alta y bajas de servicios computacionales en la nube (SaaS)
Disminución de multas por inclumplimientos de SLA	Sin errores operativos, evitando multas regulatorias	Ahorros indirectos con ejecución, de rutinas de calidad y control

Benefícios Esperados Intelligent Workflow:

Payback promedio entre 12-18 meses	Eficiencia conjunta con los DW, entre 40%-45%	Ahorros en formación de los equipos, flujos mas simples
Reducción de los TMO de proceso	Autoservicio, disminuyendo carga operativa de los SSC	Ahorros indirectos con equipos de compliance / Sox

Metaverse

VII Shared Services Center Forum Colombia

GRACIAS

Síganos a través de:

@ANDIgitalSe

Cámara Digital y Servicios ANDI

@ANDI_Colombia

@Andicolombiaoficial