



Obtener valor de los flujos de trabajo inteligentes

Obtener valor de los flujos de trabajo inteligentes

Sea cual sea tu sector, tu empresa tiene dos tipos de trabajo: el predecible y el impredecible. Y tienes que estar constantemente sacando adelante ambos. El trabajo muy predecible se puede guionizar y programar, pero el impredecible requiere pensar rápido y estar constantemente tomando decisiones. Gestionar estos tipos de trabajo tan diferentes es una tarea difícil y confusa desde hace décadas, porque por lo general hacen falta dos enfoques de gestión distintos.

Los flujos de trabajo inteligentes combinan las personas y la información necesarias para hacer todo el trabajo bien a la primera, siempre. Convierten la inteligencia en acciones aprovechando los datos, analizando las necesidades actuales y dando la mejor respuesta en cada momento. Te permiten adaptarte con confianza a las situaciones inesperadas. Los flujos de trabajo inteligentes, como parte de un enfoque de automatización inteligente más amplio para la gestión del trabajo a escala empresarial, te permiten trabajar de una manera más eficaz, tomar decisiones mejores, más precisas y más rápidas y ofrecer resultados válidos rápidamente.

Cada empresa tiene sus propios desafíos, pero ciertos tipos de trabajo tienen aspectos en común, así que nos hemos dado cuenta de que estas cinco categorías de flujos de trabajo ofrecen la mejor eficiencia en todos los sectores:

- Gestión del onboarding
- Funcionamiento eficaz
- Gestión de las excepciones
- Dar servicio al cliente
- Permitir el desarrollo liderado por el negocio

Veamos cómo estos flujos de trabajo inteligentes te pueden ayudar a trabajar de forma más inteligente, a adaptarte con facilidad y a acelerar la transformación digital.



Gestión del onboarding

Crea confianza y valor desde el principio

Todas las empresas tienen algún proceso de gestión a la hora de incorporar a empleados, clientes o proveedores en el sistema. A lo mejor en la tuya simplemente consiste en añadir nuevos clientes o proveedores a la base de datos o incorporar un nuevo empleado. O tal vez tengáis que hacer una serie de comprobaciones más exhaustivas por motivos de cumplimiento normativo. Sea como sea, los flujos de trabajo inteligentes facilitan y aceleran la captura y el almacenamiento de información, la identificación de las relaciones existentes y la creación de valiosas conexiones con nuevos clientes, proveedores y empleados. Al usar capacidades de gestión de casos incorporadas, los flujos de trabajo inteligentes automatizan y simplifican el proceso de recabar los datos esenciales de un cliente, abrir un registro de clientes y hacer cualquier actividad de diligencia debida necesaria para ayudarte a gestionar el riesgo y el cumplimiento normativo.

Conoce a tus clientes

Los flujos de trabajo inteligentes facilitan que tus empleados de cara al cliente sepan cuál es la relación del cliente con tu empresa. Al funcionar como parte de una plataforma de automatización inteligente, los empleados pueden consultar los registros de tus clientes, monitorizar las interacciones de cada uno de ellos y presentar al instante detalles críticos de la relación, como por ejemplo:

- **Compras de cuentas e historial de servicios**
- **Relación emocional con el cliente**
- **Valor del cliente (alto, bajo, en aumento o en descenso)**

Los flujos de trabajo inteligentes le ahorran al cliente las molestias de tener que explicar su situación cada vez que se pone en contacto contigo. Como se dispone de toda la información del cliente, tu equipo puede centrarse en entablar conversaciones más útiles con los clientes para sorprenderles con un servicio ejemplar.

Algunos casos de clientes se resuelven enseguida; otros, tardan días, semanas o meses. En ese tiempo, las personas que se encargan del caso pueden cambiar por cambios de turno, vacaciones, enfermedad o incluso reorganización de la empresa. No importa. Los flujos de trabajo inteligentes llevan un registro de todas las interacciones de los clientes, así que todo el que trabaje con un determinado cliente estará al corriente de todas las interacciones y asuntos tratados hasta el momento.

Funcionar con eficiencia

Aumenta la productividad, la precisión y la rapidez de comercialización

La normalización y las economías de escala ofrecen crecimiento rentable y ventaja competitiva, pero también son claves para simplificar y mejorar la experiencia del cliente, desde ofrecer un servicio global always-on hasta reducir costes centralizando funciones, como por ejemplo:

- Ofreciendo a los clientes internacionales opciones de servicio las 24 horas del día con niveles de servicio (como platino, oro y plata)
- Reduciendo los costes operativos y el tamaño de la plantilla centralizando funciones
- Introduciendo el autoservicio global
- Haciendo venta cruzada o cross-selling de productos de toda la gama

Sin embargo, casi cada iniciativa de mejora y simplificación de procesos presenta un dilema: para ofrecer experiencias de cliente más coherentes y procesos más eficientes, hay que estandarizar políticas y prácticas en todos los departamentos, productos, canales y regiones. Sin embargo, el trabajo en remoto, los sistemas heredados, los elevados volúmenes de transacciones y los cambios en las normativas hacen que sea imposible utilizar un enfoque único. ¿Qué se puede hacer entonces?

Los flujos de trabajo inteligentes ayudan a resolver este problema con una arquitectura de solución por capas que establece políticas y procedimientos comunes y guarda las especializaciones del estándar como nueva capa. Por ejemplo, una empresa grande puede establecer estándares globales, adaptarlos para cumplir los requisitos normativos de regiones o países concretos y, a continuación, especializarlos para cumplir requisitos de determinados estados, provincias o localidades.

Las eficiencias producidas por este enfoque por capas pueden ser enormes. Imagina una multinacional aseguradora que gestione cinco líneas de negocio en tres canales y 50 países. ¿Cuántos sistemas de siniestros necesitaría? Si tuvieras que crear un sistema para cada país, línea de negocio y canal tendrías que crear y mantener 750 sistemas de procesamiento de siniestros.

Es mejor crear un solo sistema de procesamiento de siniestros sistematizado al 90 % y especializado al 10 % para las necesidades únicas de cada cliente, de forma que puedas dar a cada cliente una experiencia coherente cuando la empresa tramite un siniestro independientemente del producto o la región afectados. Puedes cumplir con los requisitos normativos de cada región, que son variados y a menudo contradictorios, y también puedes visualizar y controlar la tramitación de siniestros de arriba abajo sea cual sea el canal que vendiera la póliza originalmente.

Optimización de procesos con IA aplicada

En realidad, lo que hace que los flujos de trabajo sean únicos es la inteligencia aplicada al proceso del flujo de trabajo. Más que un sistema de incidencias o de monitorización, los flujos de trabajo inteligentes están diseñados para aprovechar la IA, el aprendizaje automático y las capacidades de procesamiento de eventos para optimizar los procesos críticos. Pueden analizar los datos del flujo de trabajo para predecir cuellos de botella y huecos en los procesos en varias aplicaciones, canales y automatizaciones con el fin de usar modelos de toma de decisiones que determinen de forma proactiva la mejor manera de proceder. La ventaja para tu empresa es poder disfrutar de ciclos más cortos, menos incumplimientos de acuerdos de nivel de servicio y más productividad. El resultado es muy sencillo: tus clientes agradecerán contar con un servicio mejor y más rápido.

Gestión de las excepciones

Resuelve el trabajo más rápido y mejora la experiencia para todos

Las empresas tienen muchos retos de gestión de datos y procesos para los flujos de trabajo de empleados, proveedores y clientes; además, constantemente se producen acontecimientos no planificados que ralentizan los resultados para los clientes y reducen la rentabilidad. Sin embargo, muchas empresas no llevan a la práctica su enfoque de gestión de las excepciones, sino que confían en que sus trabajadores identifiquen el problema, accedan a los sistemas y datos correctos, colaboren con otros equipos y garanticen el cumplimiento con las políticas y procedimientos. Los flujos de trabajo inteligentes proporcionan una manera mejor de gestionar y resolver excepciones. Te ayudan a detectar anomalías y automatizan los pasos necesarios para corregirlas, de forma que puedas cumplir con tus promesas y seguir generando confianza en tus clientes.

Predice excepciones y responde proactivamente en tiempo real

Los flujos de trabajo inteligentes combinan las personas y la información necesarias para hacer el trabajo y alcanzar los mejores resultados para el negocio, automatizando las tareas críticas, pero aún más útil que resolver las excepciones con rapidez es identificar los posibles problemas y atajarlos preventivamente, o directamente prevenirlos. Los flujos de trabajo inteligentes utilizan datos en tiempo real e IA aplicada para identificar problemas proactivamente y llevar a cabo la mejor intervención dinámicamente, ayudándote a identificar y eliminar las brechas en los procesos.

Cómo enseñar a los empleados a responder a situaciones inusuales

En muchas situaciones de cara al cliente no basta con seguir ciegamente el procedimiento estándar. Es frustrante cuando la gente se niega a aplicar el sentido común y no tiene en cuenta la situación en su conjunto. Hay muchas situaciones de cara al cliente que exigen algo de sentido común y para las cuales los sistemas rígidos y las respuestas mecánicas no sirven.

Los flujos de trabajo inteligentes no obligan a tus empleados a seguir un guion rígido, sino que interpretan la situación y orientan la toma de decisiones y las acciones de forma inteligente preguntando y respondiendo a preguntas como las siguientes.

- En función del contexto y la conversación, así como los objetivos, las políticas y los procedimientos de tu empresa, ¿cuáles son las opciones del cliente?
- En función de los datos de todas las interacciones anteriores con el cliente, ¿qué acciones, productos o servicios tienen más probabilidades de producir el mejor resultado para el cliente y para la empresa?
- Si es necesario escalar, ¿qué opción es mejor para este cliente?

A medida que avanza la conversación con el cliente, los flujos de trabajo inteligentes reevalúan la situación en tiempo real y sugieren la recomendación más adecuada para lograr el mejor resultado.

Dar servicio al cliente

Ofrecer mejores experiencias y resultados coherentes

Los clientes esperan la comodidad de un servicio las 24 horas del día todos los días, pero con frecuencia ese servicio se presta a expensas de la calidad. A nadie le gustan los sistemas de respuesta interactiva incompetentes, los largos tiempos de espera, los correos sin responder y los servicios impersonales e ineficaces, y, aun así, es habitual padecerlos. Tus clientes confiarán en ti y te respetarán solo si tienen la sensación de que los conoces, de que tienes en mente su interés y de que puedes resolver sus preguntas y problemas rápido y sin dejar cabos sueltos.

Los flujos de trabajo inteligentes convierten cada interacción con un cliente en una oportunidad de demostrar un servicio excelente. Al poner en contacto a las personas, los datos y los sistemas adecuados ofrecerás resultados sistemáticos y mejores que, a su vez, lograrán mejores niveles de satisfacción y fidelidad en los clientes.

Conexión en todos los canales

Con el rápido avance de los teléfonos móviles, las redes sociales y las necesidades del teletrabajo, hay muchas oportunidades para dar servicio a los clientes y capacitar a los empleados estén donde estén, pero la mayoría de sistemas empresariales están diseñados para canales concretos, como un centro de atención telefónica o un sitio web. Cuando se usan sistemas diferentes para canales diferentes es muy difícil dar a los clientes una experiencia coherente.

Los flujos de trabajo inteligentes están diseñados para ofrecer a los clientes una experiencia intuitiva y sin problemas sea cual sea su forma de conectar contigo. Organizando procesos disociados puedes ofrecer experiencias fluidas que garanticen un buen servicio en todos los canales. Como parte de una arquitectura de negocio Center-out™, los flujos de trabajo inteligentes se conectan con los sistemas de registro para obtener los datos que necesitan cuando los necesitan. Además, ofrecen mensajes coherentes en el formato correcto y los canales adecuados.

Lo que esto significa para el cliente es que por ejemplo podría iniciar un siniestro de accidente de coche por chat mediante su teléfono móvil y seguir después en el sitio web, por correo electrónico o en el centro de atención telefónica para recibir el servicio con continuidad. El flujo de trabajo monitoriza la interacción y centraliza las comunicaciones en un solo registro para garantizar la continuidad.

Resolución del trabajo con rapidez

Los clientes que buscan una solución a sus problemas quieren más que una mera respuesta: quieren una resolución puntual y completa, aunque con demasiada frecuencia se les mantiene a la espera. O incluso peor: se les obliga a gestionar ellos mismos la solución a sus consultas y tienen que ir contactando y transfiriendo su solicitud manualmente de un agente a otro y hacer sucesivas llamadas de seguimiento para asegurarse de que su asunto queda resuelto.

Los flujos de trabajo inteligentes mejoran la experiencia de las siguientes maneras:

- Recabando y mostrando automáticamente información de base del cliente además de los detalles pertinentes del producto y del servicio para que los agentes tengan toda la información rápidamente.
- Orientando a los empleados de forma inteligente sobre qué es lo siguiente que tienen que hacer, eliminando diferencias de rendimiento entre uno y otro.
- Asegurándose de que todos los casos lleguen a su resolución y no quede nada por el camino, aunque el trabajo pueda complicarse.

Si los flujos de trabajo inteligentes simplifican el trabajo, los agentes pueden centrarse en obtener el mejor resultado para el cliente y la empresa.

Cumplir promesas

¿Cuánto vale una promesa cumplida? Acuérdate de la crisis financiera, cuando se multó a cinco bancos estadounidenses con 25 000 millones de \$ por abusos en los procedimientos de ejecución hipotecaria. Para el abrumador número de propietarios que necesitaban ayuda, el sector de administración de hipotecas no estaba preparado para ayudar en un momento en que sus clientes requerían un interlocutor de confianza.

Actualmente, uno de los mayores bancos utiliza flujos de trabajo inteligentes para cumplir con la legislación federal estadounidense que le obliga a dar a los prestatarios un trato justo. El sistema de gestión de los impagos caso por caso reduce el tiempo necesario para modificar un préstamo de 120 días a tan solo 30, lo cual permite cumplir los acuerdos normativos y aumentar la tramitación de préstamos un 120 %. La gestión de casos simplifica la comunicación entre empleados y clientes, ya que ambos pueden comprobar el estado de una solicitud.

Si las expectativas están expresadas con claridad y se comunican a ambas partes, los bancos reciben muchas menos llamadas para preguntar por el estado de un préstamo.

Permitir el desarrollo liderado por el negocio

Trabaja más rápido y adáptate a los cambios imprevistos

La historia está llena de experiencias aleccionadoras de empresas que perdieron de vista al cliente por crecer y que fueron incapaces de seguir el ritmo de competidores más ágiles. ¿El cambio les pilló por sorpresa? A algunas sí. Otras, en cambio, sabían lo que tenían que hacer pero no pudieron hacerlo.

A la hora de afrontar cambios operativos o profundas transformaciones empresariales, los flujos de trabajo inteligentes creados en una plataforma colaborativa low-code proporcionan excelentes capacidades de gestión del cambio, ya que facilitan a todas tus partes interesadas—desarrolladores de negocio, citizen developers y desarrolladores profesionales—herramientas low-code para adaptar los flujos de trabajo según sea necesario y reunir a las personas adecuadas durante todo el proceso de desarrollo con el fin de preparar las aplicaciones para el futuro.

Modeliza el trabajo visualmente, en conjunto

Las herramientas de diseño de flujo de trabajo inteligente low-code plasman los requisitos empresariales de forma que los entiendan tanto la empresa como los informáticos. Hacen posible modelizar visualmente todos los aspectos del trabajo, incluidos el flujo de casos de alto nivel, el detalle de los procesos, el aspecto de las pantallas de los usuarios y también los datos. Este enfoque modelizado visualmente o WYSIWYG (siglas en inglés de «lo que ves es lo que obtienes») elimina los malentendidos que proliferan entre los equipos que construyen aplicaciones con métodos tradicionales: primero los analistas de negocio tienen que documentar los requisitos con todo detalle; después, los analistas de TI tienen que trasladar los requisitos a diseños de TI; y por último, los programadores tienen que plasmar los diseños en aplicaciones terminadas. Con demasiada frecuencia en esos métodos tradicionales de desarrollo de aplicaciones los resultados no cumplen las expectativas y, además, todo el proceso puede tardar tanto que todo el sistema se queda obsoleto antes de terminar.

Tanto a la hora de implementar iniciativas de desarrollo ciudadano como para simplemente permitir que los usuarios de negocio creen y hagan cambios, los flujos de trabajo inteligentes low-code permiten que empresas y usuarios de TI colaboren en la misma plataforma mediante métodos de desarrollo Agile para ofrecer aplicaciones nuevas o actualizadas en sprints (ciclos). Un enfoque Agile no solo ofrece rápidamente una valiosa funcionalidad para el negocio, sino que también permite a los participantes revisar y depurar los requisitos.

La firma de analistas Gartner predice que «para 2025, el 70 % de las nuevas aplicaciones desarrolladas por empresas usarán una tecnología low-code o no-code, frente a menos del 25 % en 2020».¹



Observa los flujos de trabajo en acción

Descubre cómo usan estas empresas los flujos de trabajo inteligentes para conseguir resultados reales.

Gestión del onboarding	Virgin Money	<u>Reducción de los plazos de apertura de una cuenta de 15 días a 15 minutos</u>
Funcionar con eficiencia	Google	<u>Mejora en los plazos de tramitación de incidencias por 10</u>
Gestión de las excepciones	Departamento del Tesoro de los EE. UU.	<u>Mejora de la precisión en los pagos por valor de más de 1300 millones de \$ al año</u>
Dar servicio al cliente	Aflac	<u>Procesamiento automático de más de 3000 correos electrónicos por semana</u>
Desarrollo liderado por el negocio	Deutsche Bahn	<u>Empoderamiento de los citizen developers y reducción de los plazos de los procesos en un 50 %</u>

Obtén un rápido retorno de la inversión y transforma de forma escalable

Los flujos de trabajo inteligentes te facilitarán el trabajo complejo y te ayudarán a adaptarte a los cambios imprevistos. Su alta eficacia a la hora de aumentar la productividad y ofrecer resultados se explica porque aplican los conceptos del pensamiento orientado al diseño y la automatización inteligente para ayudarte a alinear personas, datos y procesos críticos para tus resultados empresariales.

A escala empresarial, los flujos de trabajo inteligentes te ayudan a conectar y orquestar todas tus aplicaciones, sistemas, procesos, datos, canales y personas para que puedas trabajar de forma más inteligente, colaborar mejor, llegar antes al mercado, transformar rápidamente y prepararte para lo siguiente.

Comprueba cómo nuestra Pega Platform™ low-code te facilita el soporte a todos tus flujos de trabajo.



Pega ofrece un software innovador que permite acabar con la complejidad empresarial. Desde aumentar el valor del tiempo de vida del cliente hasta simplificar los servicios para mejorar la eficiencia, ayudamos a las principales marcas del mundo a resolver problemas de manera rápida y a transformarse de cara al futuro. Los clientes de Pega toman mejores decisiones y consiguen hacer su trabajo gracias a la IA en tiempo real y a la automatización inteligente. Además, desde 1983 venimos desarrollando nuestra arquitectura escalable y nuestra plataforma low-code para adelantarnos a la rapidez con la que se producen los cambios. Nuestras soluciones permiten ahorrar tiempo para que los empleados y los usuarios de nuestros clientes puedan centrarse en las tareas más importantes.

Para obtener más información, visítanos en www.pega.com