

Beneficios de la Transformación Digital

¿Qué tecnología tengo que utilizar cuando emprendo mi negocio?



CEA
Confederación de
Empresarios de Andalucía

Financiado por:



Junta de Andalucía
Consejería de Transformación Económica,
Industria, Conocimiento y Universidades

Objetivos

- El objetivo principal es conocer las diferentes herramientas que se pueden usar para la transformación digital de sus empresas, sabiendo las diferentes herramientas disponibles para poder conocer cuál es la mejor para ayudarle en los diferentes procesos.
- Como segundo objetivo, también es importante conocer cuáles son los puntos en los que dichas herramientas les pueden ayudar y cómo planificar su implementación de cara a disponer de los mejores servicios en cada momento.

Agenda

- Hablaremos de cómo la transformación digital puede ayudar en el lanzamiento de nuevos negocios teniendo en cuenta aspectos como los siguientes:
 - Mejora de los procesos de atención al cliente: uso de sistemas AI para la clasificación de incidencias y las interacciones con el cliente. Uso de bots para la automatización.
 - Gestión de ventas multicanal: herramientas que nos ayudarán a vender nuestros productos en diferentes canales: amazon, ebay, aliexpress...
 - La transformación digital en los procesos de facturación: reconocimiento digital de facturas e imputación de costes mediante AI.
- Después de ver las diferentes tecnologías que nos puede aportar la transformación digital, también es importante poner en perspectiva qué metodología tengo que seguir y cuáles son los factores a tener en cuenta para que la transformación digital sea un éxito en las futuras empresas, sin que mueran en el intento

La tecnología en los nuevos negocios

- Planificar qué papel va a jugar la tecnología en nuestros negocios es crucial para ayudarnos a crecer y mejorar la gestión.
- Hoy día hay sistemas que pueden ayuda a la realización de tareas concretas y que funcionan muy bien para esa tarea. Una planificación adecuada de qué herramienta usaremos en cada momento, nos ayudará a sacar mayores beneficios de nuestra empresa.
- La inteligencia artificial ya ha llegado, está para quedarse y ayudarnos en nuestro negocio con tareas concretas en espacios concretos: ayudas en la atención del cliente, en el área comercial, en la gestión de nuestros almacenes, en el reconocimiento y extracción de información de documentación, etc.

El rol de la Transformación Digital

- Hagamos que la tecnología trabaje para nosotros y no seamos nosotros los que trabajamos para la tecnología.
- Evitar el uso de sistemas que obligan a la introducción de mucha información: tienen que ser los usuarios los que se aprovechan de la tecnología.
- La transformación digital no es solo el uso de ecommerce o abrir nuestra empresa a internet, ni disponer de un CRM o un ERP o soluciones de colaboración.
- La Transformación Digital real empieza cuando conseguimos que la tecnología trabaje para nosotros.

¿Cómo empiezo?

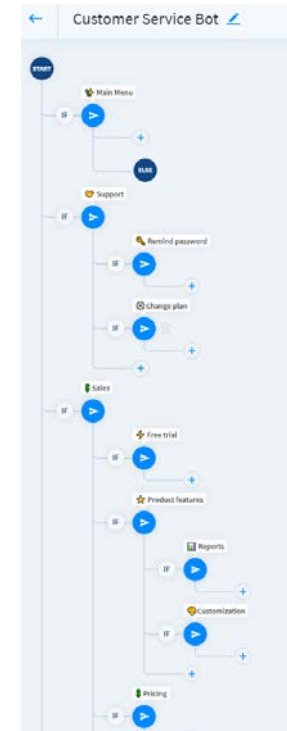
- Tras la realización del plan de negocio y la definición de los procesos, tendremos una foto de qué va a ser nuestra empresa, qué vamos a vender y cómo va a operar.
- A partir de aquí, un asesor tecnológico podrá ayudarnos a identificar puntos de mejora en nuestro plan de negocio para incorporar nuevas tecnologías, inteligencia artificial y mejoras en nuestros procesos:
 - IA y BOTS en atención al cliente. Nos ayudarán a reducir los tiempos de respuesta y la carga de trabajo en nuestros procesos de atención al cliente, así como una mejor atención.
 - IA en la gestión financiera y documental. Nos permitirá automatizar la recepción de documentos y su entrada en los sistemas de gestión.
 - Herramientas de integración y consolidación de información y de procesos, que nos ayudarán a mejorar la eficacia de nuestros empleados disponiendo de una única foto de nuestro negocio.

La AI en la atención al cliente

- Hoy día disponemos de diferentes tecnologías que nos ayudarán a la gestión de nuestros canales de atención al cliente:
 - Uso de Bots para la gestión online y telefónica. Son sistemas que disponen de inteligencia artificial y que son capaces de comprender e interactuar con personas.
 - Sistemas de reconocimiento de incidencias. Sistemas que nos ayudan con la interpretación de los tickets y las incidencias recibidas y que nos ayudan a su comprensión y clasificación.

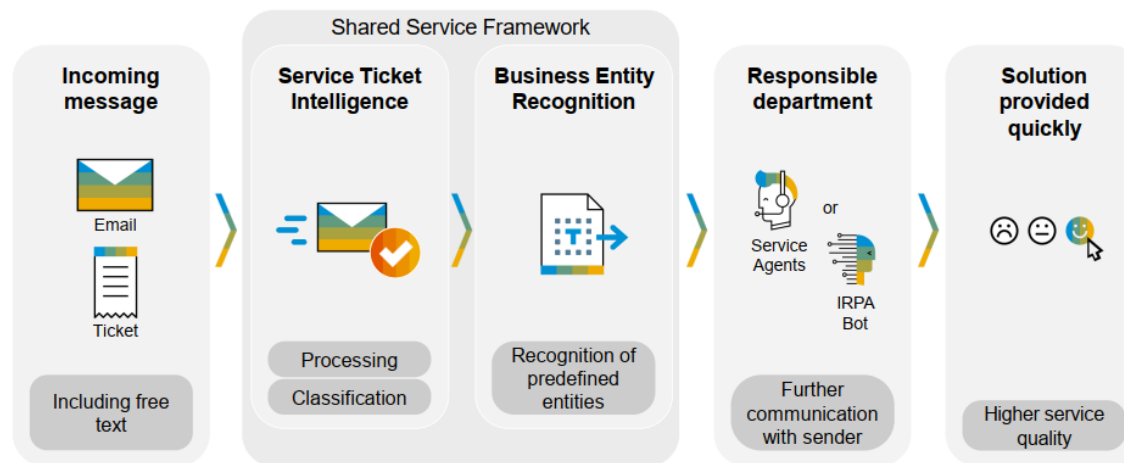
El uso de los Bots

- Puedes programarlos y son capaces de reconocer lo que el cliente está diciendo. Nos permiten también definir flujos para ayudar al cliente en lo que esté buscando.
- Se pueden programar acciones y comandos para ayudar al cliente: comprobar el estado de un pedido, comprobar el número de seguimiento de un envío, abrir una incidencia...
- No hay que tener miedo a decir que es un bot. Incluso es mejor, ya que se tiene una mejor percepción de la compañía.
- Tampoco hay que olvidar que los humanos nos gusta hablar con humanos, por lo que siempre hay que dejar la opción de hablar con un humano.
- Supone mejoras en el tiempo empleado en atención al cliente y sus empleados se podrán centrar en tareas más efectivas y con mejor retorno para la empresa.

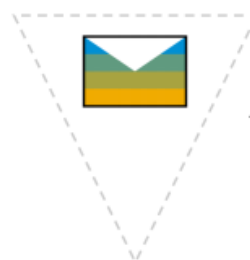


Gestión de incidencias

- Sistema que ayuda a interpretar el texto de una incidencia: puede decir el tipo de lenguaje que se está usando, ayuda a una clasificación previa de las incidencias, así como en el reconocimiento de códigos en los textos.
- No evitará que tengamos que tener un equipo humano, pero reducirá su carga de trabajo en un 30% ya que “entiende” las incidencias recibidas por parte del cliente y permite una clasificación previa, por lo que se reduce el equipo humano encargado de la primera revisión y categorización de las incidencias recibidas.



Gestión de Incidencias



Subject: Question to my order
From: john.travolta@mail.com
To: customerservice@shop.com

Dear Customer Agent,

I placed an order on 03rd March 2020 and still have not received it. Could you please tell me when it will arrive? My customer number is 123456 and my order number is 321456.

Thank you & best regards,
John



Bob,
Customer Service

Business Entity Recognition

Customer #	123456
Order #	321456
Date	03.03.2020

Create customer ticket



Possibility for automated research & processing in various systems

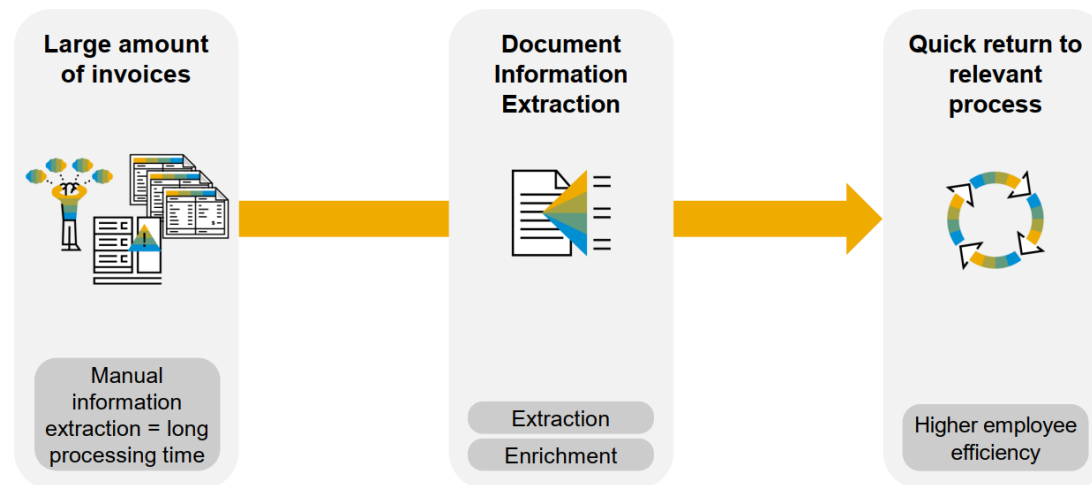


Bob
can now provide a faster response and use his time for value-creating tasks



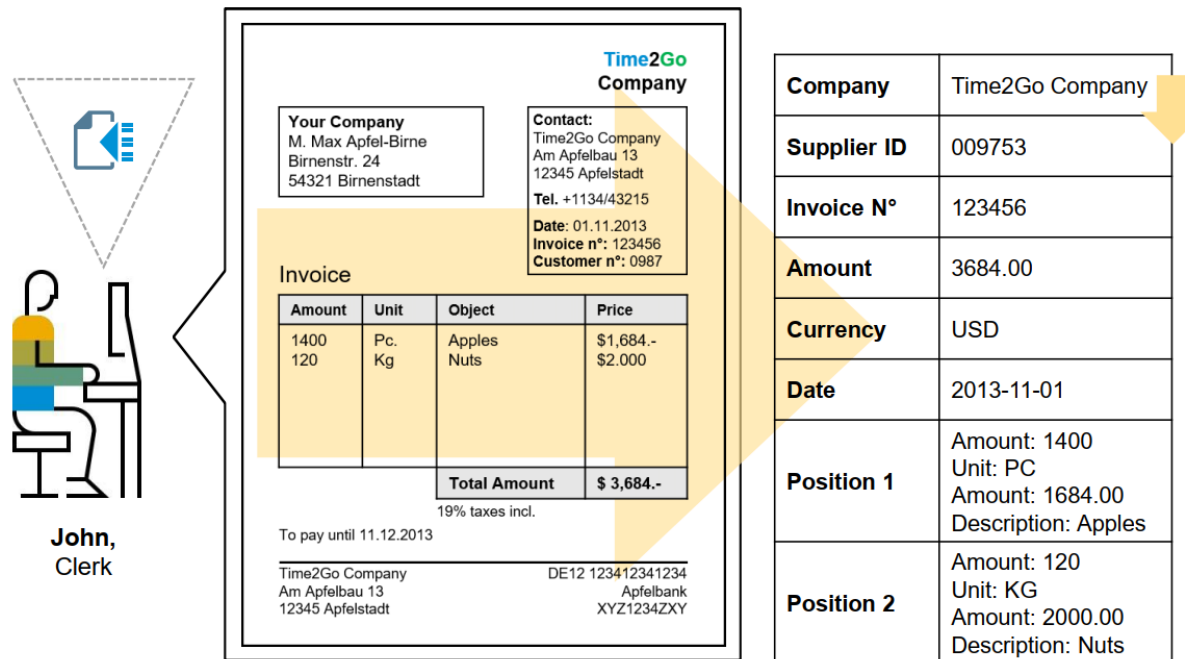
La AI en la gestión financiera

- Gestión y tratamiento en la introducción de facturas que recibimos en papel o por email o por cualquier otro medio. Es capaz de reconocer los datos de la factura y crearla en el sistema.
- Es capaz de leer las líneas y realizar las imputaciones contables necesarias, con el ahorro de tiempo que ello conlleva para el departamento de administración.



La AI en la gestión financiera

- Obtención de información de cabecera: identificación de los datos del cliente, fecha, número de documento, importes, etc.
- Identificación de los detalles a nivel de línea (posiciones) de los documentos: identificación de importes y conceptos, imputación de costes automática.



John, Clerk

Time2Go Company

Your Company
M. Max Apfel-Birne
Birkenstr. 24
54321 Birnenstadt

Contact:
Time2Go Company
Am Apfelbau 13
12345 Apfelstadt
Tel. +1134/43215

Date: 01.11.2013
Invoice n°: 123456
Customer n°: 0987

Invoice

Amount	Unit	Object	Price
1400	Pc.	Apples	\$1,684.-
120	Kg	Nuts	\$2.000
Total Amount			\$ 3,684.-

19% taxes incl.

To pay until 11.12.2013

Time2Go Company
Am Apfelbau 13
12345 Apfelstadt

DE12 123412341234
Apfelbank
XYZ1234ZXY

Company	Time2Go Company
Supplier ID	009753
Invoice N°	123456
Amount	3684.00
Currency	USD
Date	2013-11-01
Position 1	Amount: 1400 Unit: PC Amount: 1684.00 Description: Apples
Position 2	Amount: 120 Unit: KG Amount: 2000.00 Description: Nuts

Control de la Información

- Si para obtener una foto de un cliente me tengo que conectar a diferentes sistemas, estoy perdiendo un tiempo precioso en algo que seguro que la tecnología puede resolver de otra forma.
- Si planificas la implantación de los diferentes sistemas de información, podrás también tener planificadas las integraciones entre los mismos, con el objetivo de tener una foto única y no tener que estar perdiendo el tiempo recopilando información de diferentes sistemas.
- Una parte fundamental para poder actuar a tiempo y de la manera correcta es definir un cuadro de mandos donde podamos ver de un vistazo indicadores clave de nuestro negocio, midiendo los volúmenes de venta, costes, stocks y cualquier información relevante que precisemos.

Ejemplo Cuadro Mandos Ejecutivo



La integración: BPM y RPA

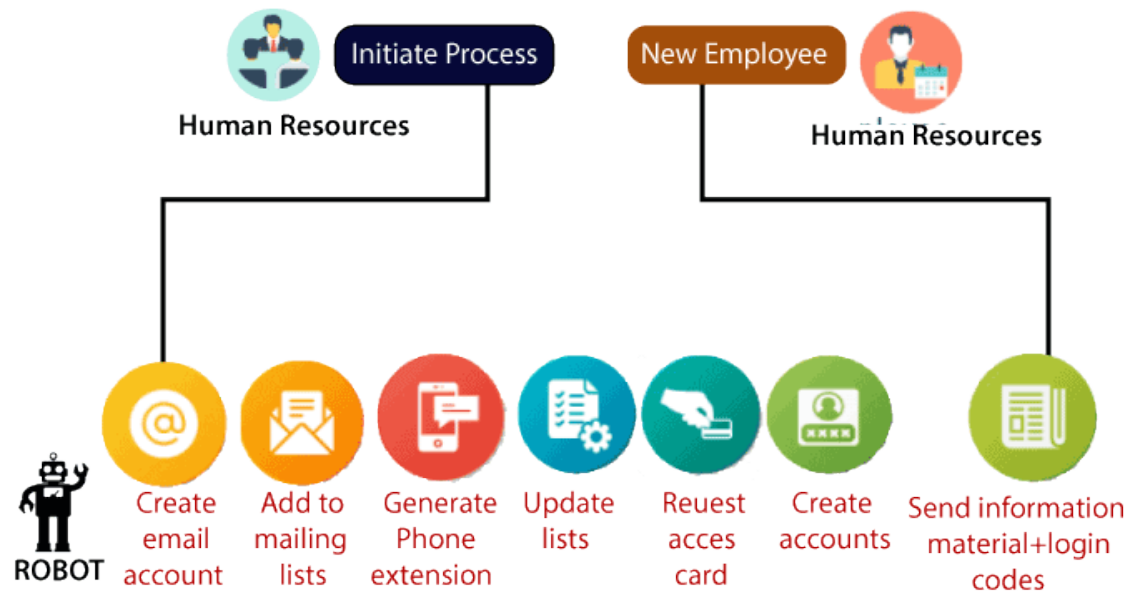
- El hecho de tener herramientas no integradas nos acabará causando problemas a largo plazo, ya sea por falta de calidad en la información, porque no disponemos de ella en el momento adecuado o porque tenemos que meter los mismos datos varias veces, tantas como diferentes aplicaciones tengamos.
- Para abordar esta problemática, disponemos de dos tipos de herramientas:
 - Herramientas de BPM. Nos ayudaran a coordinar la información entre las diferentes aplicaciones y pueden controlar eventos para poder tomar decisiones. Existen conectores con múltiples aplicaciones (ERP, CRM, web, marketplaces, etc.)
 - Herramientas RPA. Sirven para automatizar procesos que realizar el usuario de forma manual, como la introducción de datos, extracción de información y para la coordinación de información entre aplicaciones.

La integración: BPM y RPA

- Cada vez más estas soluciones son más parecidas entre si, pero todavía tienen grandes diferencias en su enfoque, ya que las herramientas RPA están más enfocadas a trabajos realizados por el usuario en un interfaz gráfico y las de BPM en la automatización de procesos entre aplicaciones a nivel tecnológico.
- Con ambas podemos alcanzar el mismo objetivo y disponer de todas nuestras aplicaciones integradas, pero en función de los procesos que se quieran automatizar, será más recomendable una u otra.
- Por ejemplo, si en el proceso queremos integrar soluciones de reconocimiento de documentos o IA, es más conveniente el uso de las herramientas RPA, ya que algunas incluso disponen de aplicaciones específicas para esas tareas.
- Si por el contrario, queremos que todos los datos estén sincronizados entre todas nuestras aplicaciones, es más probable que nos decantemos por una solución BPM, que aporta mayor control en la gestión de información, eventos y control de los procesos.

Casos de Uso RPA

- Escenario típico RPA es el de la incorporación de un nuevo empleado, donde podemos automatizar distintos pasos, como pueden ser la solicitud de la tarjeta de acceso, la creación de la cuenta de email y las cuentas de acceso a los diferentes sistemas que tendrá acceso el nuevo empleado, entre otras muchas cosas.



Casos de Uso RPA

- Descarga de tarifas de precios. Podemos automatizar que el sistema se descargue todas las semanas las tarifas de precios de nuestros proveedores y que actualice nuestro catálogo de productos con las nuevas tarifas de nuestros proveedores.
- Guardar los documentos recibidos mediante correo electrónico de nuestros clientes en un repositorio centralizado, ya sea nuestro CRM o una carpeta compartida o un Dropbox o google drive.
- Supervisar un directorio y cuando se cree un fichero o se modifique, poder lanzar procesos para enviar la información del fichero a otras aplicaciones.
- Captura de datos desde la web, lo que nos permitirá, por ejemplo, generar informes de precios de la competencia o extraer determinada información de casi cualquier web.
- Automatizar la publicación en redes sociales de novedades con las actualizaciones que se hagan en nuestro catálogo de productos y servicios.

Integración Marketplaces

- No vender en los numerosos marketplaces que existen hacen que un numeroso público no vea nuestros productos. Amazon, Ebay o Aliexpress son marketplaces que todos los días atraen ingentes visitas de posibles compradores.
- También es cierto, que el trabajo que genera el estar presente en todos los marketplaces hace que tengamos que disponer de personal adicional para el control de dichos marketplaces y tener garantizado una correcta gestión del stock para evitar problemas de entregas a nuestros clientes.
- Hay herramientas de integración que permite conectar nuestros sistemas con dichos marketplaces, ya sea mediante herramientas específicas o mediante RPA, con lo que podemos automatizar tareas como:
 - Publicación automática de nuestro catálogo de productos en el Marketplace correspondiente.
 - Recoger los pedidos que realizan los clientes en los marketplaces.
 - Publicar las actualizaciones de estado correspondientes de los pedidos.
 - Actualización del stock de nuestro catálogo de productos.
 - Actualización de precios de nuestros productos y gestión de promociones.

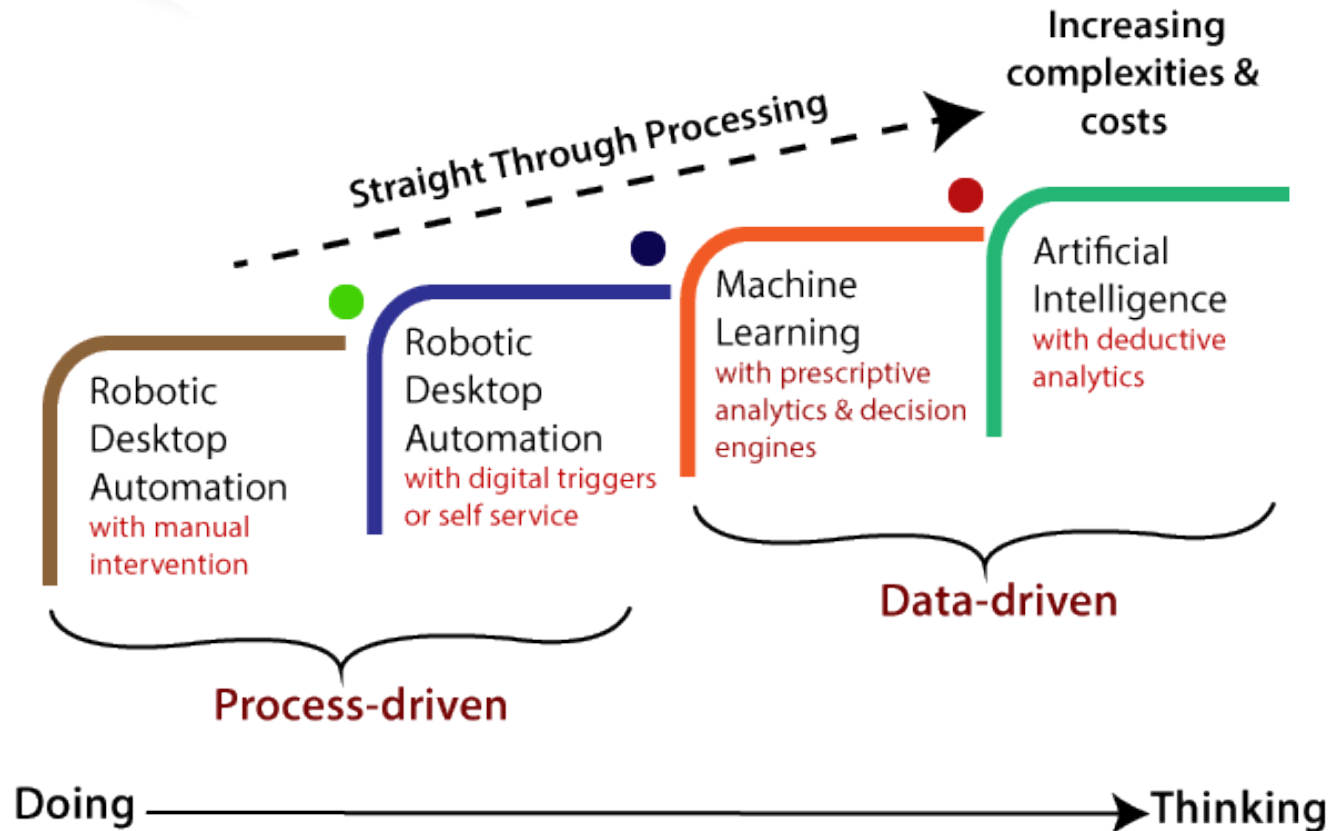
Integración Marketplaces

- No vender en los numerosos marketplaces que existen hacen que un numeroso público no vea nuestros productos. Amazon, Ebay o Aliexpress son marketplaces que todos los días atraen ingentes visitas de posibles compradores.
- También es cierto, que el trabajo que genera el estar presente en todos los marketplaces hace que tengamos que disponer de personal adicional para el control de dichos marketplaces y tener garantizado una correcta gestión del stock para evitar problemas de entregas a nuestros clientes.
- Hay herramientas de integración que permite conectar nuestros sistemas con dichos marketplaces, ya sea mediante herramientas específicas o mediante RPA, con lo que podemos automatizar tareas como:
 - Publicación automática de nuestro catálogo de productos en el Marketplace correspondiente.
 - Recoger los pedidos que realizan los clientes en los marketplaces.
 - Publicar las actualizaciones de estado correspondientes de los pedidos.
 - Actualización del stock de nuestro catálogo de productos.
 - Actualización de precios de nuestros productos y gestión de promociones.

¿Cómo conseguirlo?

- Lo primero es no intentar abordarlo todo en una única fase. Se recomienda ir cubriendo etapas, realizando fases pequeñas y ciclos de pruebas para comprobar si los resultados son los esperados.
- Todo tiene que ir unido de la mano de tu plan de negocio, según en la fase en la que se encuentre tu empresa tendrás que ir planeando la tecnología necesaria. El tener un plan de negocio detallado, te permitirá hacer un plan igual para la tecnología a usar en cada fase y anticiparte a las necesidades.
- No se trata de evitar ningún producto, si no de localizar los productos que mejor nos pueden ayudar a cada tarea en cada momento, teniendo una visión de cómo se integra cada uno en nuestros sistemas según la madurez de nuestro negocio.
- Nos olvidemos de que aunque estemos hablando de inteligencia artificial y automatización, siempre será necesario una persona detrás para poder revisar los resultados y tomar las decisiones adecuadas en base a la información disponible.
- Busca el proceso que puede tener un mejor retorno de la inversión, ya sea por el ahorro de costes o por una mejora de eficiencia o por la percepción que van a tener de tu empresa.

¿Cómo conseguirlo?



¿Cómo conseguirlo?

- Piensa que la IA se nutrirá de la información disponible en la empresa, por lo que es fundamental disponer de la calidad adecuada de información y disponerla en el momento necesario. Si no disponemos o no estamos seguros de que nuestros datos sean de calidad, mejor no empezar con AI.
- Una vez que hemos garantizado que los sistemas disponen de la información necesaria en el momento necesario y con la calidad adecuada, podemos empezar a implementar proyectos de IA.
- Por ejemplo, para que la IA pueda inferir la información financiera y pueda realizar una imputación de costes adecuada, debe tener ejemplos previos que pueda analizar para saber cómo tiene que actuar.
- Además de la información, el otro pilar fundamental son los empleados, ya que son los que “sufrirán” los beneficios de la AI y de la tecnología utilizada, por lo que tienen que formar parte del proyecto desde el primer día para familiarizarse con la tecnología y los beneficios que aportará.

Información y Consultas en
masempresas.cea.es



/CEA.es



@CEA.es_



/CEA.es



Gracias



Financiado por:



Información y Consultas en
masempresas.cea.es



/CEA.es



@CEA.es_



/CEA.es



Financiado por:



Coraboran:

