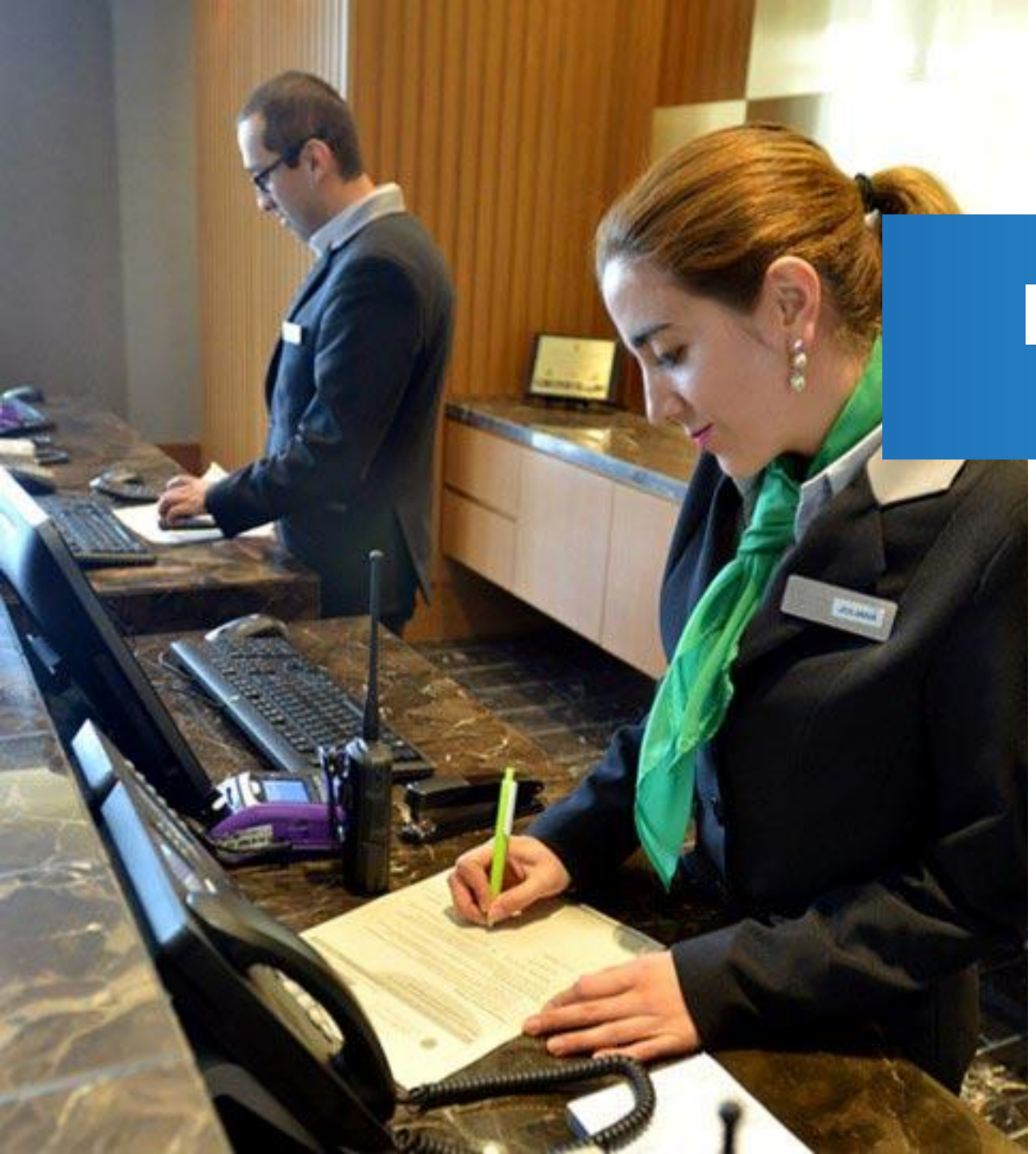
Presta tus servicios de forma automatizada

Leonardo Mendoza S
Director General SCCALA

#SOYEMPRESARIA

Cámara de Comercio de Bogotá



¿QUÉ ES SISTEMATIZAR?

A. Visión de Procesos

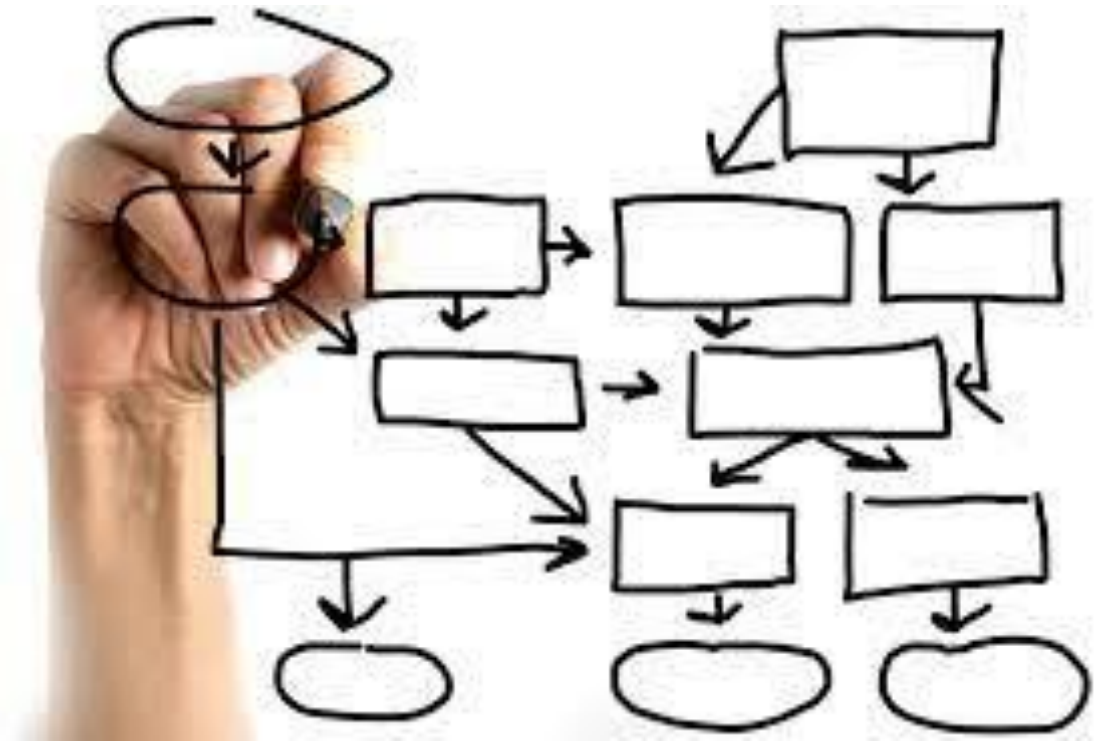
B. Apoyarse en Sistemas de Información para dinamizar y automatizar la gestión

#SOYEMPRESARIA

Cámara de Comercio de Bogotá

¿Qué es la gestión del servicio?

"Un **Sistema de Gestión del Servicio** es un modelo basado en procesos que permite obtener un control permanente de las actividades, aumentar la eficiencia, incorporar la cultura de mejora continua, mejorar el nivel del servicio proporcionado, y asegurar la entrega de servicios consistentes, rentables y de calidad"



#SOYEMPRESARIA

Cámara de Comercio de Bogotá

http://www.icorp.com.mx/blog/sistema-de-gestion-del-servicio/

¿Para qué sirve?

Un Sistema de Gestión siempre estará asociado a la calidad. Lleva a una organización al análisis de necesidades de sus clientes, la definición de los procesos de producción o entrega de servicio, y la evaluación y mejora continua, siempre orientado a ofrecer calidad y lograr la satisfacción de sus clientes.

Una empresa que opera bajo estos modelos los puede utilizar como una ventaja competitiva, ya que demuestra tener rumbo, que sus procesos son firmes, coherentes, con objetivos claros, y que se preocupan por escuchar y satisfacer las necesidades de sus clientes.

http://www.icorp.com.mx/blog/sistema-de-gestion-del-servicio/

#SOYEMPRESARIA

Cámara de Comercio de Bogotá

Diferenciador

Ante la creciente competitividad a la que se enfrentan todas las empresas, el precio ya no es el diferenciador principal entre una oferta y la siguiente. Los consumidores saben perfectamente que ya no tienen que limitarse al proveedor más cercano a casa porque gracias a internet es posible comprarle a una empresa con mejores precios y entregas rápidas aunque se encuentre más lejos. **¿Qué los mantiene leales a una marca entonces?**

El servicio.

#SOYEMPRESARIO

Cámara de Comercio de Bogotá

https://blog.hubspot.es/service/gestion-de-servicios

Beneficios de la gestión de servicio

- Menos errores
- Procesos más fluidos
- Optimiza el servicio a clientes
- Aumenta la fidelidad de los clientes
- Promueve la cultura de mejora en todas las áreas de tu empresa
- Reduce los costos dedicados a la calidad
- Mejora de la imagen de la empresa o negocio

#SOYEMPRESARIO

Cámara de Comercio de Bogotá

Etapas de Prestación de un servicio y Herramientas de Control

#SOYEMPRESARIA

Cámara de Comercio de Bogotá

PLANIFICACIÓN

ORGANIZACIÓN

DIRECCIÓN

CONTROL

#SOYEMPRESARIA

Cámara de Comercio de Bogotá

PLANIFICACIÓN

ORGANIZACIÓN

DIRECCIÓN

CONTROL

#SOYEMPRESARIA

Cámara de Comercio de Bogotá

ADMINISTRATIVO

PLANIFICACIÓN

ORGANIZACIÓN

DIRECCIÓN

CONTROL

- Planeación Estratégica
- Proyección de crecimiento

- Equipo y estructura
- Infraestructura y Recursos
- Formación y Motivación

- Planeación comercial, de producción, logística, financiera y de servicio
- Comunicación
- Liderazgo

- Cumplimiento de las labores asignadas
- Desempeño de los equipos de trabajo
- Cumplimiento de metas y presupuestos
- Indicadores de Desempeño

#SOYEMPRESARIA

Cámara de Comercio de Bogotá

CONTABLE

PLANIFICACIÓN

ORGANIZACIÓN

DIRECCIÓN

CONTROL

- Proyección de Ingresos
- Proyección de Costos, Gastos e Inversiones
- Proyección de Flujo de Caja

- Equipo y estructura Contable y Financiero
- Recursos para el desarrollo de la labor
- Formación y Motivación

- Presupuestos
- Comunicación
- Liderazgo

- Seguimiento y análisis de Ventas y Recaudo
- Evaluación de la Eficiencia del gasto
- Seguimiento al Plan de Compras
- Indicadores de liquidez y rentabilidad

#SOYEMPRESARIA

Cámara de Comercio de Bogotá

COMERCIAL

PLANIFICACIÓN

ORGANIZACIÓN

DIRECCIÓN

CONTROL

- Definición de Portafolio
- Definición de la Oferta de Valor
- Plan de Ventas y Comercialización

- Equipo y estructura Comercial
- Recursos para el desarrollo de la labor
- Formación y Motivación

- Planeación Táctica y Operacional
- Comunicación
- Liderazgo

- Seguimiento a las fuerzas comerciales
- Medición de impacto de las estrategias de marketing
- Indicadores de Desempeño

#SOYEMPRESARIA

Cámara de Comercio de Bogotá

LOGÍSTICO

PLANIFICACIÓN

ORGANIZACIÓN

DIRECCIÓN

CONTROL

- Definición de Estrategias Logísticas
- Definición de Metas de Servicio
- Plan de Gestión Logística Integral

- Equipo y estructura Logística
- Recursos para el desarrollo de la labor
- Formación y Motivación

- Planeación Táctica y Operacional
- Comunicación
- Liderazgo

- Indicadores de Costos Logísticos
- Indicadores de Cumplimiento y Servicio
- Indicadores de Abastecimiento, Almacenamiento, inventarios y Distribución

#SOYEMPRESARIA

Cámara de Comercio de Bogotá

Captura de Datos e Interacción con el Cliente

#SOYEMPRESARIA

Cámara de Comercio de Bogotá

Razones para Conocer al Cliente

Conocer sus gustos, hábitos, intereses

Mejorar el Portafolio y planificar el inventario

Mejorar el Servicio

Fidelizar a los Clientes

#SOYEMPRESARIA

Cámara de Comercio de Bogotá

RAZONES PARA LA INTERACCIÓN

GESTIÓN DE INFORMACIÓN

GESTIÓN DE PEDIDO

GESTIÓN DE PAGO

GESTIÓN DE SERVICIO

#SOYEMPRESARIO

Cámara de Comercio de Bogotá

INTERACCIÓN TELEFÓNICA

#SOYEMPRESARIO

Cámara de Comercio de Bogotá

INTERACCIÓN POR PLATAFORMAS Y PÁGINA WEB

#SOYEMPRESARIO

INTERACCIÓN POR E-MAIL

#SOYEMPRESARIO

Cámara de Comercio de Bogotá

INTERACCIÓN POR REDES SOCIALES

#SOYEMPRESARIO

Cámara de Comercio de Bogotá

HERRAMIENTAS

BOTONES DE PAGO

#SOYEMPRESARIA

Cámara de Comercio de Bogotá

HERRAMIENTAS

FACTURA ELECTRÓNICA

#SOYEMPRESARIA

Cámara de Comercio de Bogotá

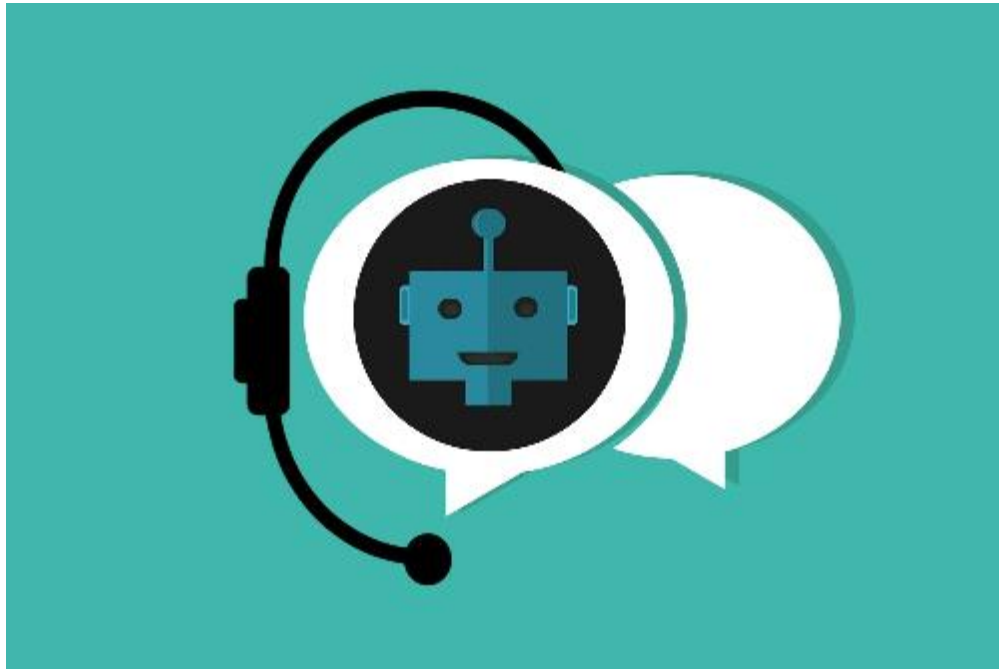
HERRAMIENTAS

FORMULARIOS DE ENCUESTA

#SOYEMPRESARIA

Cámara de Comercio de Bogotá

HERRAMIENTAS



CHATBOT

#SOYEMPRESARIA

Cámara de Comercio de Bogotá

Centralización de la Información para el seguimiento a la estrategia y el mejoramiento continuo

#SOYEMPRESARIA

Cámara de Comercio de Bogotá

Centralización de la Información

- Tener registros permanentes y actualizados
- Analizar ventas y satisfacción por segmentos
- Trazabilidad de Casos
- Ejecución del Sistema de Gestión
- Métricas Claras
- Orientación hacia el mejoramiento continuo
- Fortalecimiento de servicio al Cliente

#SOYEMPRESARIO

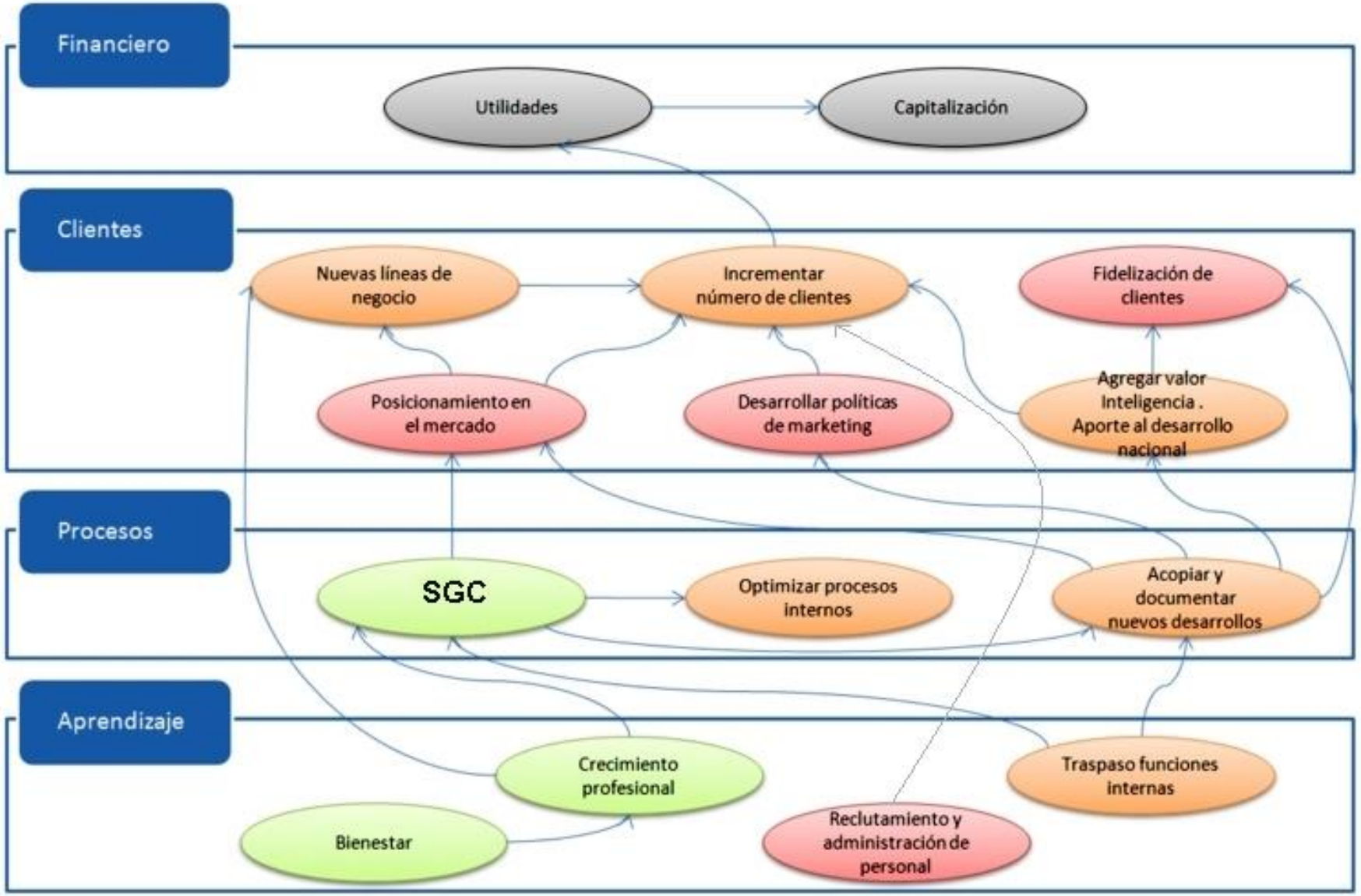
Cámara de Comercio de Bogotá

Cuadro de Mando Integrado

#SOYEMPRESARIO

Cámara de Comercio de Bogotá

Cuadro de Mando Integrado



#SOYEMPRESARIO

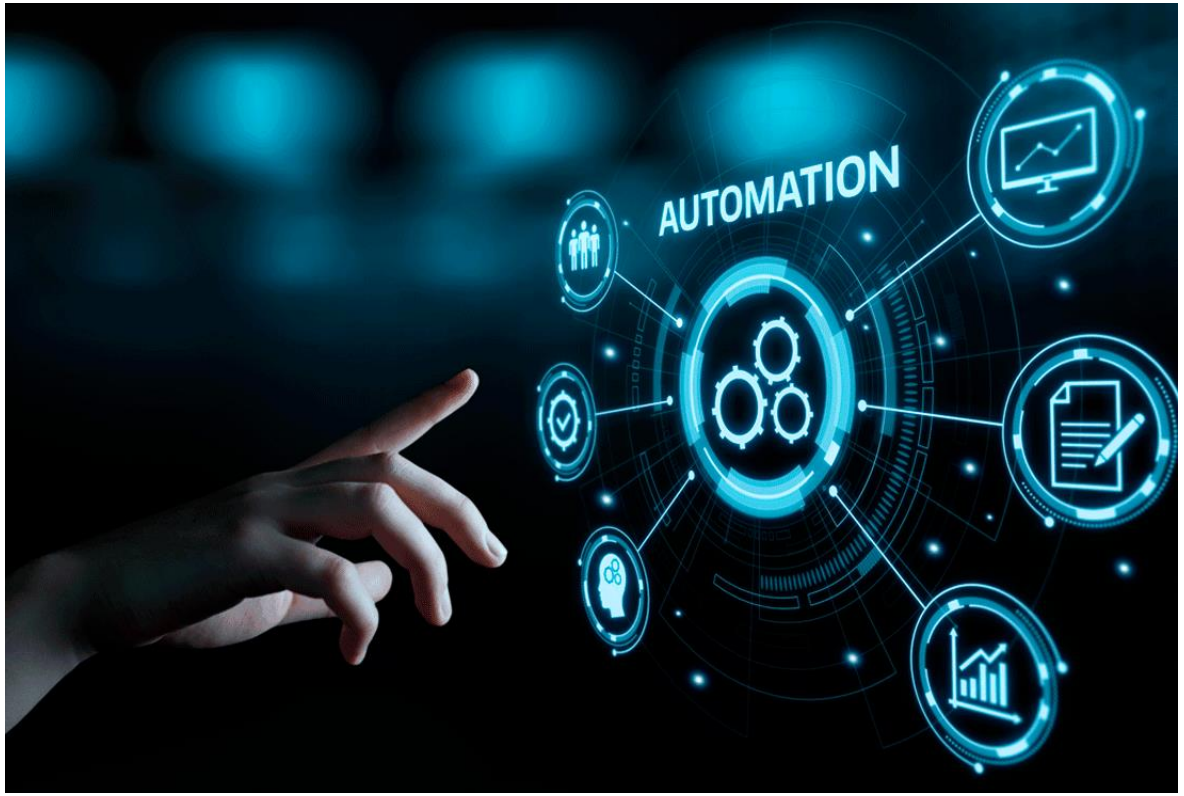
¿Cuando automatizar un proceso?

#SOYEMPRESARIA

Cámara de Comercio de Bogotá

AUTOMATIZAR

La automatización consiste en usar la tecnología para realizar tareas casi sin necesidad de las personas. Se puede implementar en cualquier sector en el que se lleven a cabo **tareas repetitivas**.



Fuente: AuraQuantic

#SOYEMPRESARIA

Cámara de Comercio de Bogotá

AUTOMATIZAR

La automatización aporta a las empresas en su camino hacia la **transformación digital**.

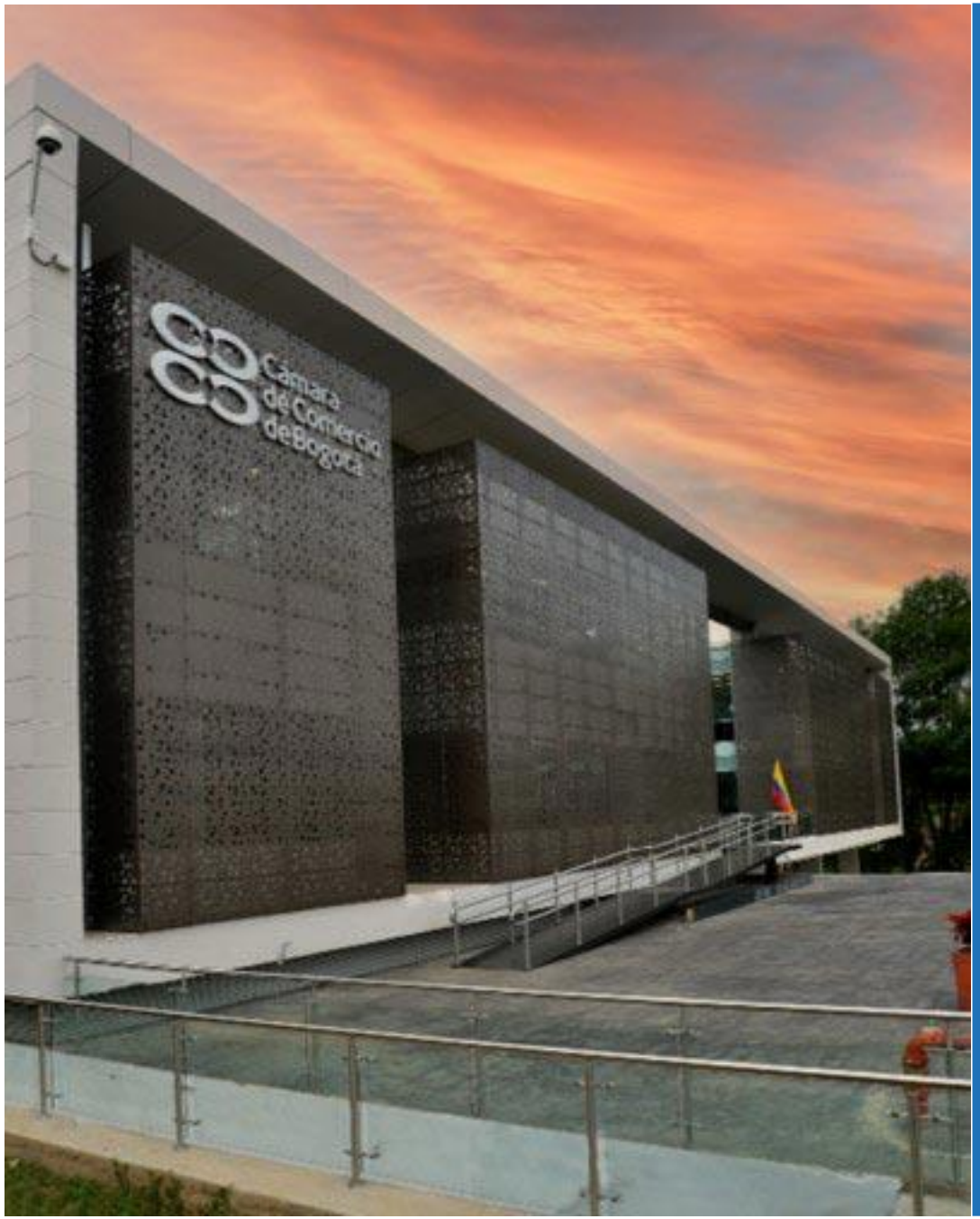
Las organizaciones con proyección de futuro deben enfrentar grandes cambios para enfrentar la **inmediatez de las respuestas** que exigen cada uno de los miembros de la cadena de suministro.

La automatización es fundamental para **gestionar, cambiar** y adaptar no solo su infraestructura de TI, sino **también la manera en que su empresa opera** en todos sus procesos.

La automatización permite concentrar al personal capacitado en el desarrollo de actividades que aporten de manera positiva a la **generación de valor.**

#SOYEMPRESARIA

Cámara de Comercio de Bogotá



Según McKinsey

"casi todas las ocupaciones tienen un potencial de automatización parcial, ya que una parte de sus actividades podría automatizarse. Calculamos que aproximadamente la mitad de todas las actividades por las que se paga a las personas en la población activa mundial podrían automatizarse mediante la adaptación de las tecnologías actualmente demostradas. Eso supone casi 15 billones de dólares en salarios".

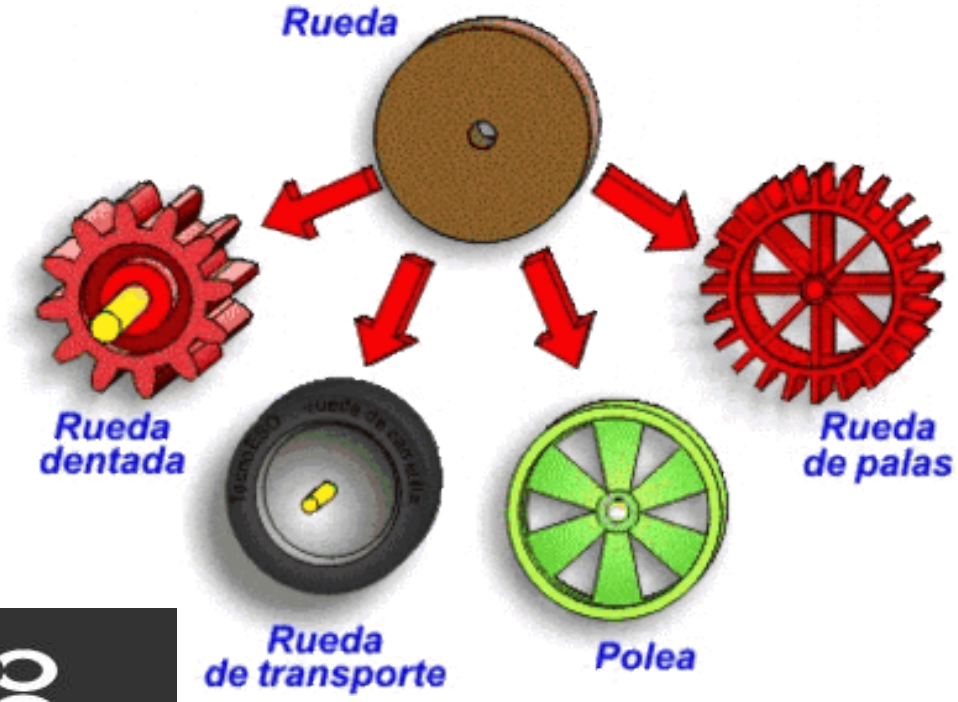
#SOYEMPRESARIO

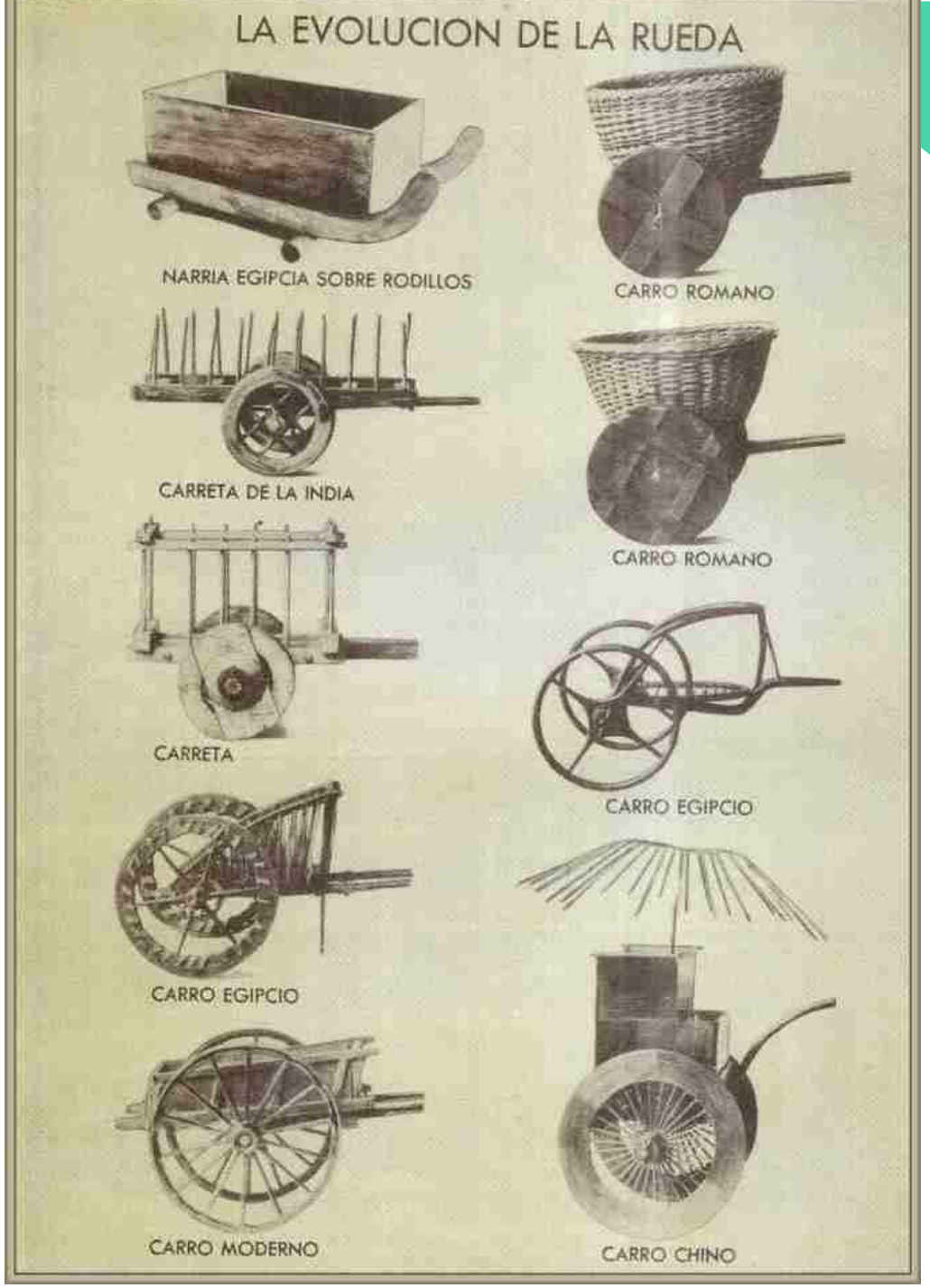
Cámara
de Comercio
de Bogotá

¿Cuando automatizar un proceso?

#SOYEMPRESARIO

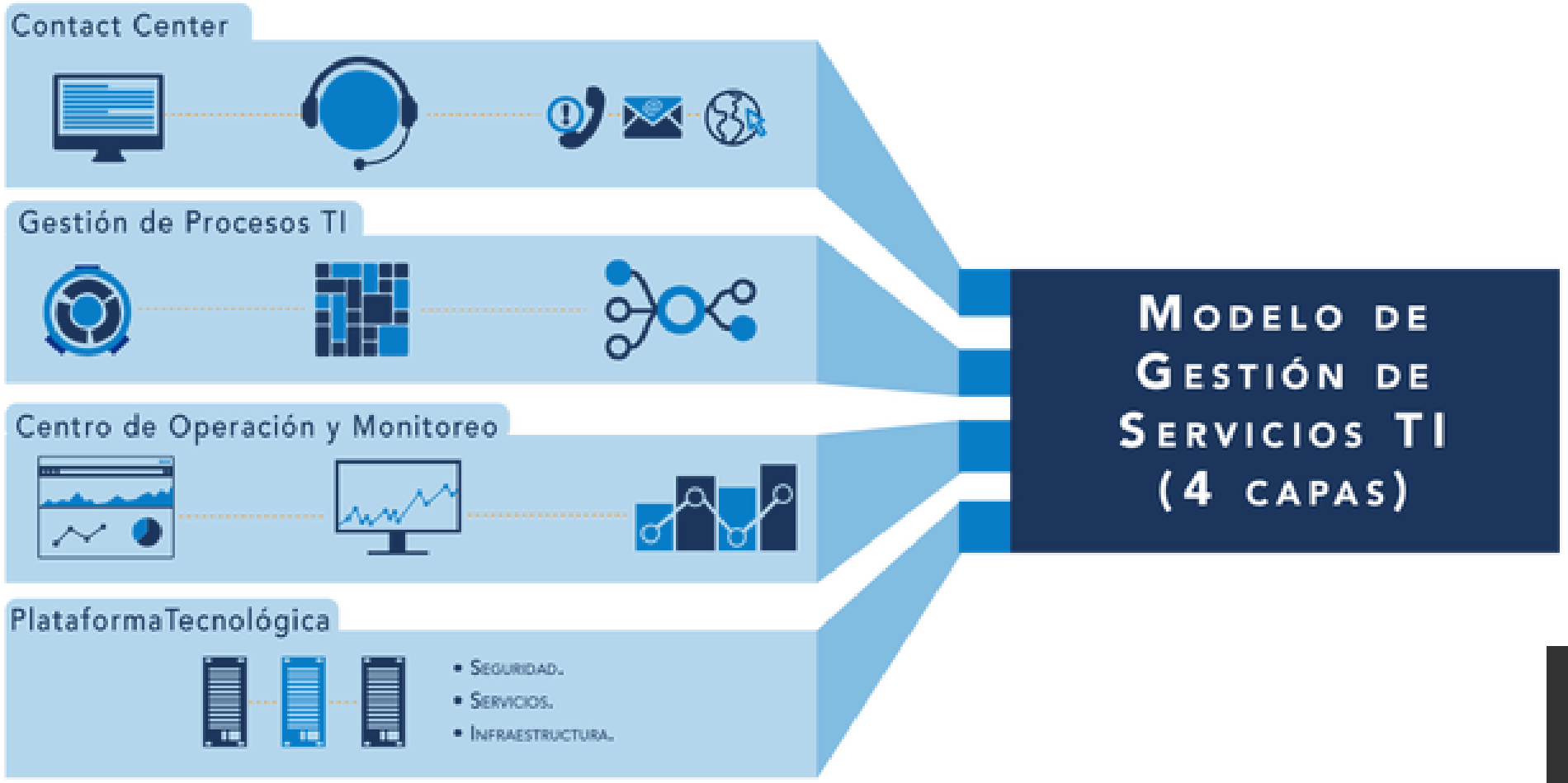
Cámara de Comercio de Bogotá





Cámara de Comercio de Bogotá

#SOYEMPRESARIO



#SOYEMPRESARIA

Cámara de Comercio de Bogotá

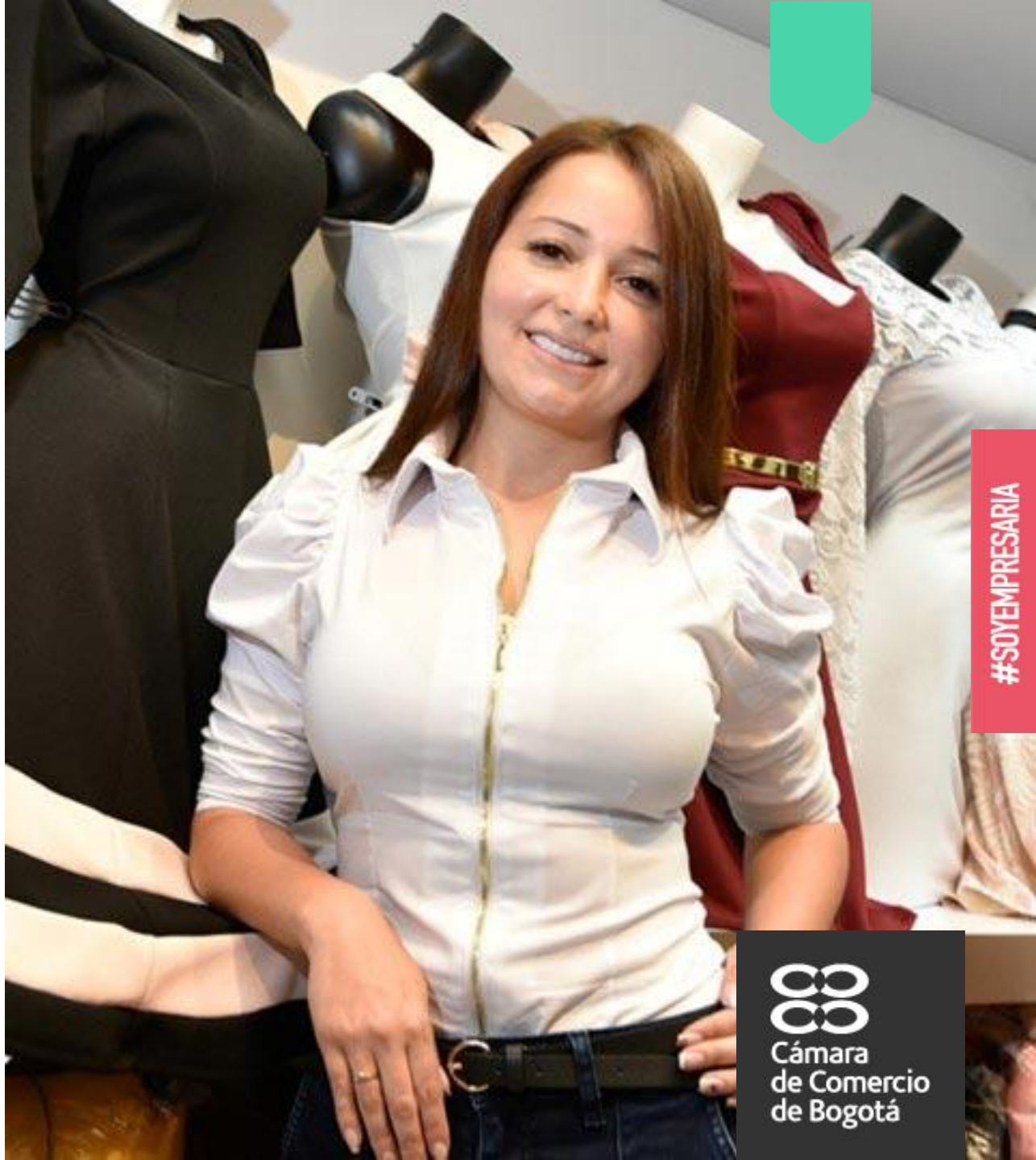
Tecnología que dinamiza los procesos y fortalece el servicio

#SOYEMPRESARIA

Cámara de Comercio de Bogotá

¿QUÉ OPCIONES DE SISTEMAS HAY?

- CRM
- ERP
- BPM



Sistemas CRM

Es una plataforma que te ayuda a gestiona la interacción de una empresa con clientes actuales y potenciales. Utiliza el análisis de datos sobre el historial de los clientes con una empresa para mejorar las relaciones comerciales con los clientes, centrándose específicamente en la retención de clientes y, en última instancia, en impulsar el crecimiento de las ventas.

#SOYEMPRESARIO

Cámara de Comercio de Bogotá

Sistemas CRM

Customer

Relationship

Management

Mis clientes:

- B2B
- B2C
- Empleados

- Ventas
- Marketing
- Atención al cliente

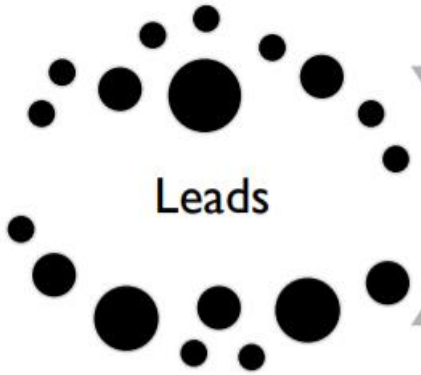
Cómo gestiono mi negocio para asegurarme de que permanecen en el centro de todo.

1. Entiendo
2. Analizo
3. Reacciono

#SOYEMPRESARIO

Cámara de Comercio de Bogotá

Sistemas CRM



Potenciales clientes

Oportunidad

Creación de potencial oportunidad de venta. Cualificación y seguimiento del deal.Generación de cuenta y contacto (B2B) y cuenta (B2C)

Venta a cliente.

Fidelización y seguimiento

Realización de acciones una vez concluido el proceso de venta.

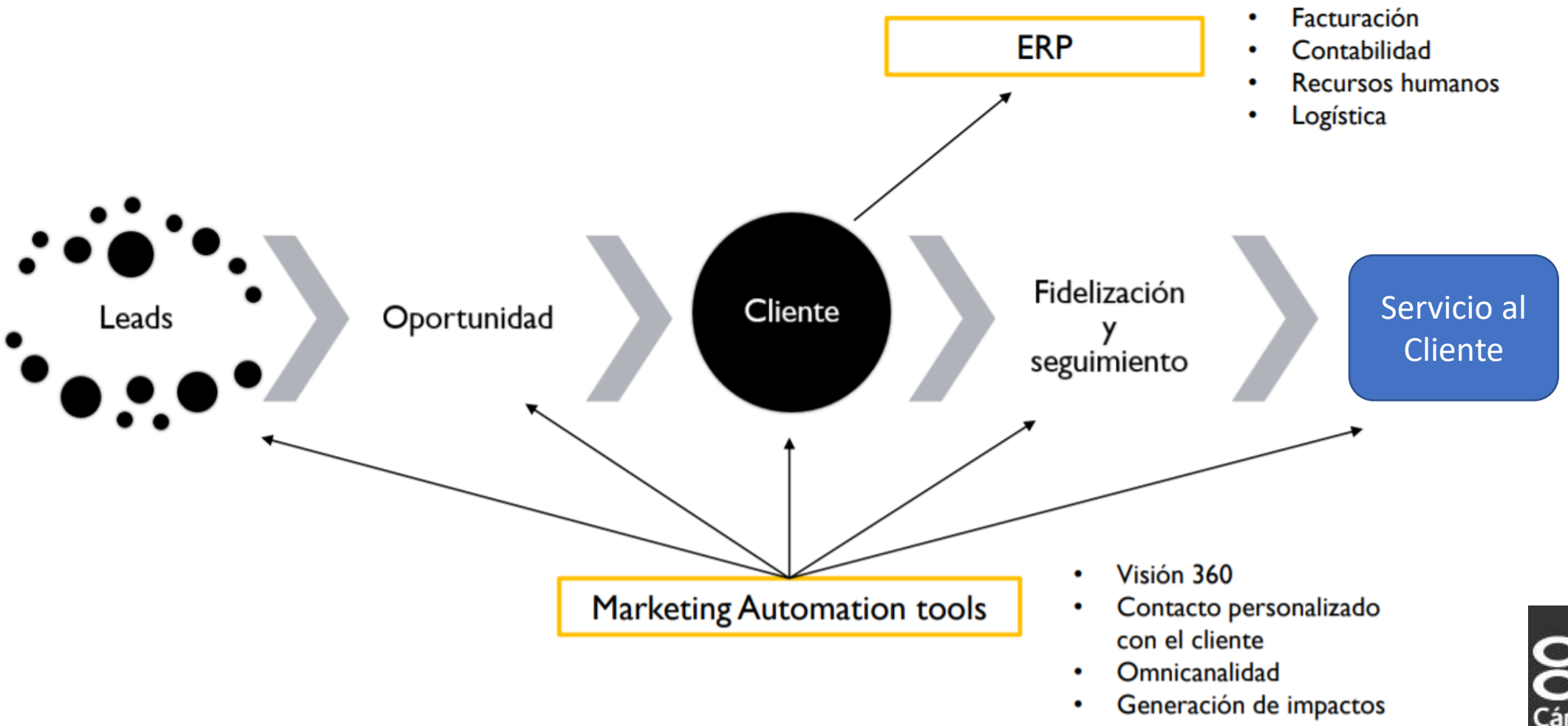
Customer Service

Servicios de valor añadido para que el cliente puede interactuar con la marca y resolver sus posibles incidencias. Omnicanalidad.

#SOYEMPRESARIO

Cámara de Comercio de Bogotá

Sistemas CRM



#SOYEMPRESARIO

Cámara de Comercio de Bogotá

Sistemas CRM

salesforce

SAP

SUGARCRM

ZOHO CRM

PEGA

ORACLE

Microsoft

servicenow

zendesk

#SOYEMPRESARIO

Cámara de Comercio de Bogotá

Sistemas ERP

SAP ORACLE Microsoft EPICOR infor NETSUITE

siesa
Software para empresas

#SOYEMPRESARIO

Cámara de Comercio de Bogotá

Sistemas ERP

Software para empresas

Gestione todas las áreas de su compañía con Siesa Enterprise

ERP | Comercial | Financiero | Manufactura | POS | HCM | CRM | e-Commerce

Esquema Funcional Siesa ERP

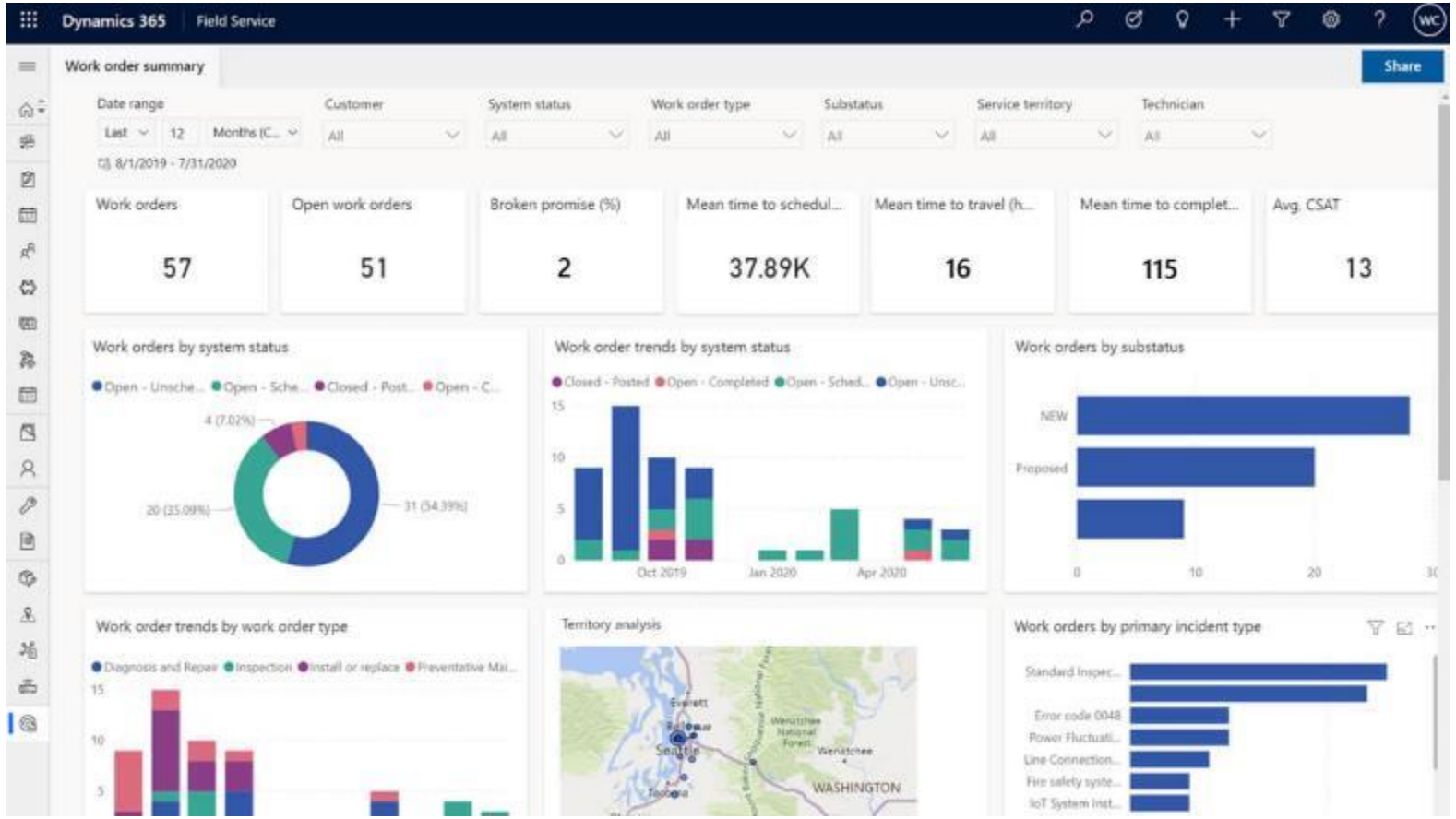
Descubra un ecosistema de aplicaciones propias y de terceros con el fin de suplir las necesidades de compañías de diferentes sectores y tamaños.

- Suite Financiera
- Suite Comercial
- Siesa CRM
- Siesa e-Commerce
- Suite Manufactura
- Siesa POS
- Siesa HCM

#SOYEMPRESARIO

Cámara de Comercio de Bogotá

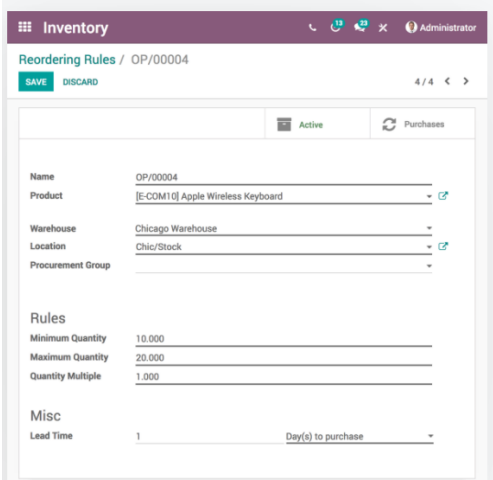
Sistemas ERP



#SOYEMPRESARIO

Cámara de Comercio de Bogotá

Sistemas ERP



Menos **existencias**, sin **desabastos**

con el reabastecimiento totalmente automatizado.

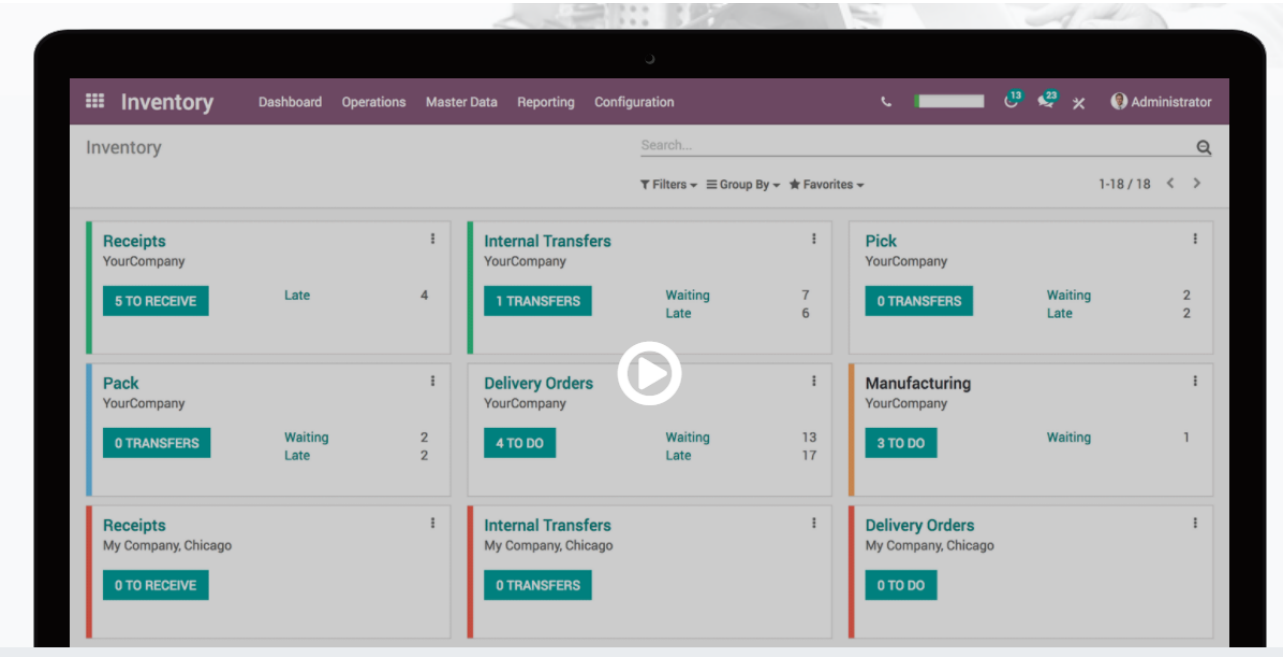
Utiliza puntos de orden y solicitudes de cotizaciones automatizadas para hacer tu cadena de suministros
más eficiente que nunca.

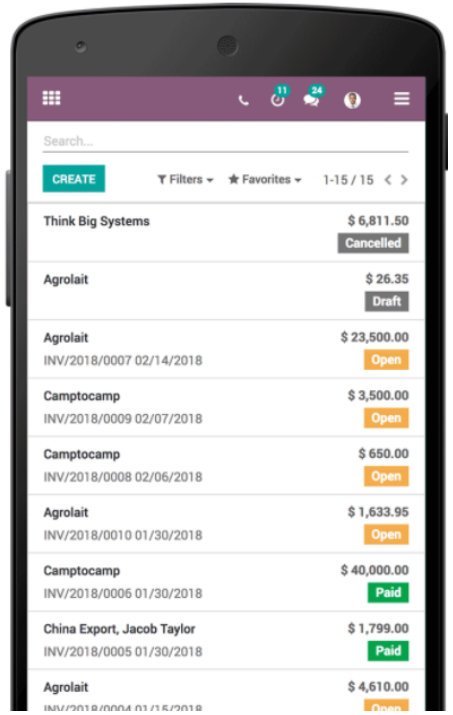
"Descubrimos que la aplicación de Inventario resultó ser una herramienta potente para organizar mejor nuestro almacén. Es simple y fácil de personalizar.""

– Mario Riva, COO

agile

odoo

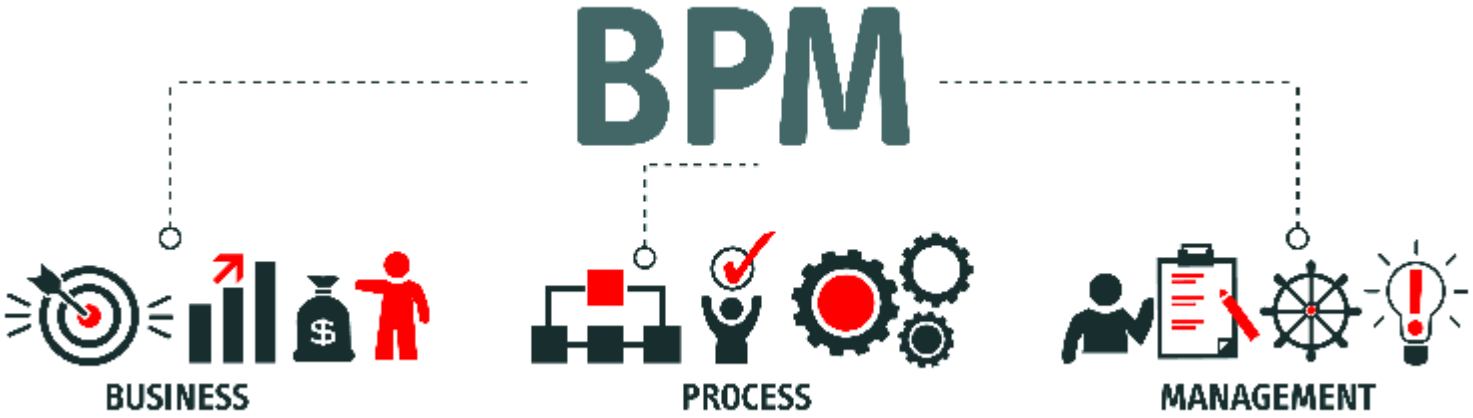




#SOYEMPRESARIO

Cámara de Comercio de Bogotá

Sistemas BPM



#SOYEMPRESARIO

Cámara de Comercio de Bogotá

BPM (Business Process Management)

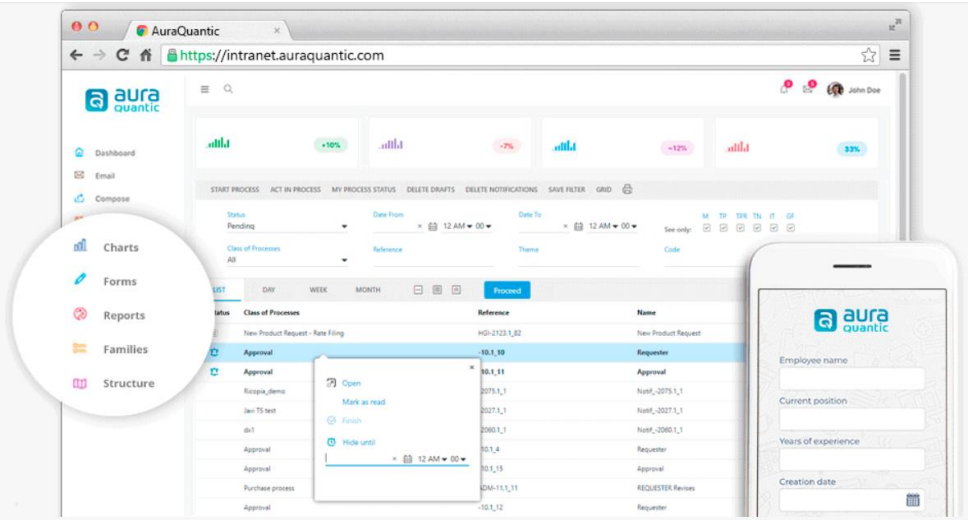
BPM (Business Process Management) se traduce en español como Gestión por Procesos de Negocio, y es una metodología corporativa que define la orquestación de datos, usuarios y sistemas a través de procesos de negocio end-to-end. Esta metodología nace como una estandarización de los flujos de trabajo y decisiones que antiguamente se dibujaban en papel, lo que dio paso al desarrollo de software que permitía automatizar tal metodología en la práctica: el BPMS.

Fuente: AuraQuantic

#SOYEMPRESARIA

Cámara de Comercio de Bogotá

Sistemas BPM



aura quantic

Automatización de Procesos

AuraQuantic es una plataforma dirigida a los equipos directivos para convertir el caos de sus departamentos en productividad. Únicamente es necesario definir los diagramas de flujo de procesos con los procedimientos que desean que sigan sus equipos y AuraQuantic organiza el resto.

#SOYEMPRESARIO

Cámara de Comercio de Bogotá

AuraQuantic

https://www.youtube.com/watch?v=GPEypyg66tQ

#SOYEMPRESARIO

Cámara de Comercio de Bogotá

BPM (Business Process Management)

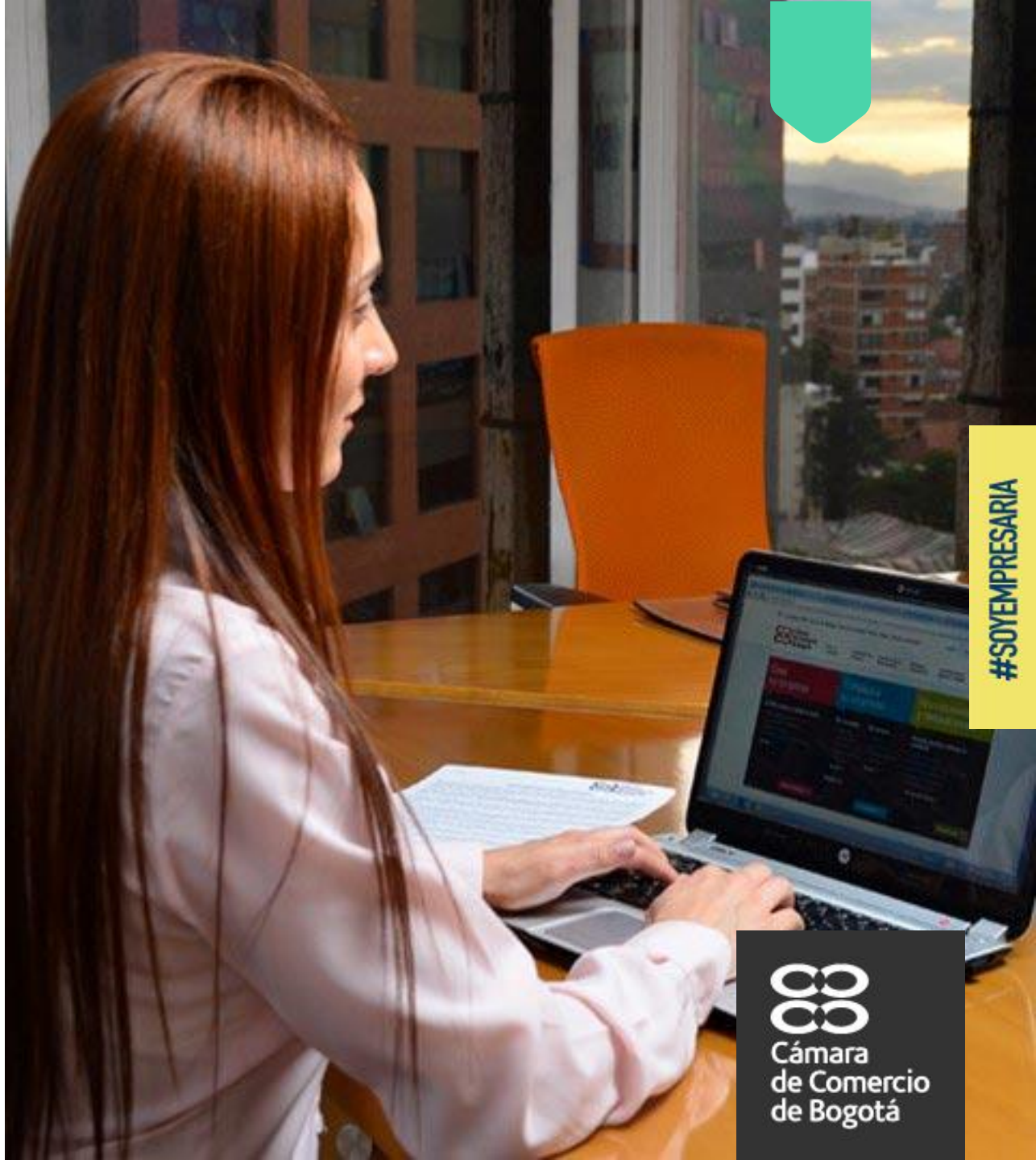
https://www.youtube.com/watch?v=RUZjclzT4VI&t=47s

#SOYEMPRESARIA

Cámara de Comercio de Bogotá

APLICATIVOS COMPLEMNENTARIOS QUE APORTAN A LA GENERACIÓN DE VALOR

- EDI (Electronic Data Interchange)
- VMI (Vendor Managed Inventory)
- CRP (Continuos Replenishment Program)
- E-Procurement
- GPS Global Procurement System



EDI (Electronic Data Interchange)

El EDI es un intercambio de información de ordenador a ordenador. Es una herramienta capaz de ayudar a la gestión empresarial con importantes y evidentes beneficios. ... Simboliza la transmisión de información típicamente documentos, entre puntos externos utilizando medios de comunicación electrónicos.

Con relación a la actividad logística, la transmisión de documentos a través del sistema EDI se utiliza para distintos fines entre los que podemos destacar:

- Previsiones de pedidos
- Confirmación de pedidos
- Avisos de expedición
- Confirmación de entrega
- Confirmación de recepción
- Documentos de contabilidad y financieros

#SOYEMPRESARIO

Cámara de Comercio de Bogotá

EDI (Electronic Data Interchange)

Convertir los datos a enviar y recibir
Transforme todos los formatos electrónicos (**Formato EDI**, XML, ERP, ETL, PDF) cumpliendo todos los estándares EDI/B2B

Intercambiar documentos electrónicos
Garantice su conectividad con Generix Collaborative Network, gracias a un portfolio de componentes que incluye más de 30 protocolos de transporte y más de 100 interconexiones

Modelar procesos de integración Servicios EDI: configure sus procesos de integración B2B acorde a sus procesos comerciales, gestione reglas, eventos, notificaciones, workflows, alertas…, etc.

Asegurar la integración de sus aplicaciones de negocio
Con cientos de conectores de aplicaciones (SAP, MS, Oracle, Sage), puede integrar fácilmente sus aplicaciones con su plataforma B2B

Controlar sus intercambios EDI/B2B
Controle sus flujos B2B con una consola gráfica y gestione los paneles de control de negocios

Acceso a una biblioteca de 3.000 mappping B2B
Acelere la implementación de sus proyectos aprovechándose de los mappings ya hechos.

- Reducirás tus costos y tiempos de procesamiento
- Mejorarás tu servicio al cliente
- Aumentarás la precisión

VMI (Vendor Managed Inventory)

VMI por sus siglas en inglés (Vendor Managed Inventory) es un modelo logístico que busca optimizar el manejo de inventarios, alistamiento y preparación de pedidos, a través de la administración de la cadena de abastecimiento mas eficiente por parte del proveedor, partiendo del conocimiento de inventarios y el flujo en general de las ventas o producciòn de los clientes. Es un modelo cooperativo entre cliente y proveedor que comparten información crucial para la administración, manejo y reposición de inventarios.

A través del VMI se minimiza el capital ocioso en el almacén del cliente, se maximiza la disponibilidad de piezas compradas para el cliente (máximo nivel de servicio) y se resuelven problemas típicos de planificación de existencias.

1. Modelo Colaborativo: el “comprador” colabora con el “proveedor” en los planes de demanda/consumo de cada referencia almacenada (SKU Stock-Keeping Unit), con lo cual se establece un pronóstico conjunto de la demanda, que será utilizado por ambas partes en el desarrollo de los planes de reabastecimiento.

2. Modelo de transferencia por mandato (costo): el proveedor envíe una persona al lugar del cliente para que éste realice el conteo del inventario y realice los pedidos de reabastecimiento.

3. Modelo totalmente automatizado: se usa una herramienta informática (software) encargada de ejecutar la estrategia de reabastecimiento, para alcanzar los objetivos propuestos al menor costo y con el mejor servicio al cliente posible. La ejecución hace referencia a la puesta en marcha de la acción de reabastecimiento, a partir de la información de la demanda entregada por el comprador.

El acuerdo consta esencialmente de tres puntos clave: información de stock, plazo de acopio y entrega.

#SOYEMPRESARIO

Cámara de Comercio de Bogotá

VMI (Vendor Managed Inventory)

generix GROUP

GENERIX GROUP | SOLUCIONES Y SERVICIOS | SECTORES | NUESTROS CLIENTES | TRABAJA CON NOSOTROS | NOTICIAS / EVENTOS / PUBLICACIONES

CONTÁCTANOS

Gestión de inventarios

Mejorar el rendimiento de sus adquisiciones mediante la gestión colaborativa

Generix Supply Chain Hub : Collaboration & Visibility
B2B Integration
Supply Chain Execution
Generix Collaborative Network

Mejora los niveles de servicio
Gestiona sus inventarios y redúcelos **hasta un 50%** en pocos meses

Reduce los niveles de stock
Consigue niveles de inventario más bajos (entre un 30% a un 50%) dependiendo las categorías de producto

Benefíciate de la experiencia del líder del mercado
Optimiza tu rendimiento con nuestros expertos y nuestros 25 años de experiencia

Gestión de previsiones
Calcula tus previsiones con información diaria teniendo en cuenta el peso de los días de más consumo o las estacionalidades

Suministros tradicionales
Haz tus pedidos exactos sin riesgo. Optimiza tus presupuestos de compra y amplía tu porfolio de referencias.

Suministros compartidos
Acelera el ritmo de tus envíos sin aumentar los costes de transporte, **reduce los inventarios** poniendo en común tus recursos: almacenes, camiones...

Gestión de promociones
Optimiza la reposición de las promociones, gestiona las sustituciones y horarios de entrega

Estacionalidades y tendencias
Prevé los picos temporales, los cambios brutales de tendencia y los fines de temporada, limita los excesos de stock y las rupturas

Calcula las necesidades
Mide tus necesidades de suministro en base a la **información de pronóstico**, el inventario, entrega excepcional o por unidad logísticas (cartón, pallet...)

TIPOS DE AUTOMATIZACIONES

- DPA (Digital Process Automation)
- RPA (Robotic Process Management)
- BPM (Business Process Management)
- BPA (Business Process Automation)
- DCM (Dynamic Case Management)

#SOYEMPRESARIA

Cámara de Comercio de Bogotá

DPA (Digital Process Automation)

DPA (Digital Process Automation) es un concepto que describe la automatización, a través de software, de los procedimientos y procesos de una organización. DPA es un concepto genérico y no define tecnologías concretas, aunque sí da pistas sobre cuáles utilizar, ya que da especial relevancia a determinados aspectos dentro de la automatización.

Puntos clave del DPA

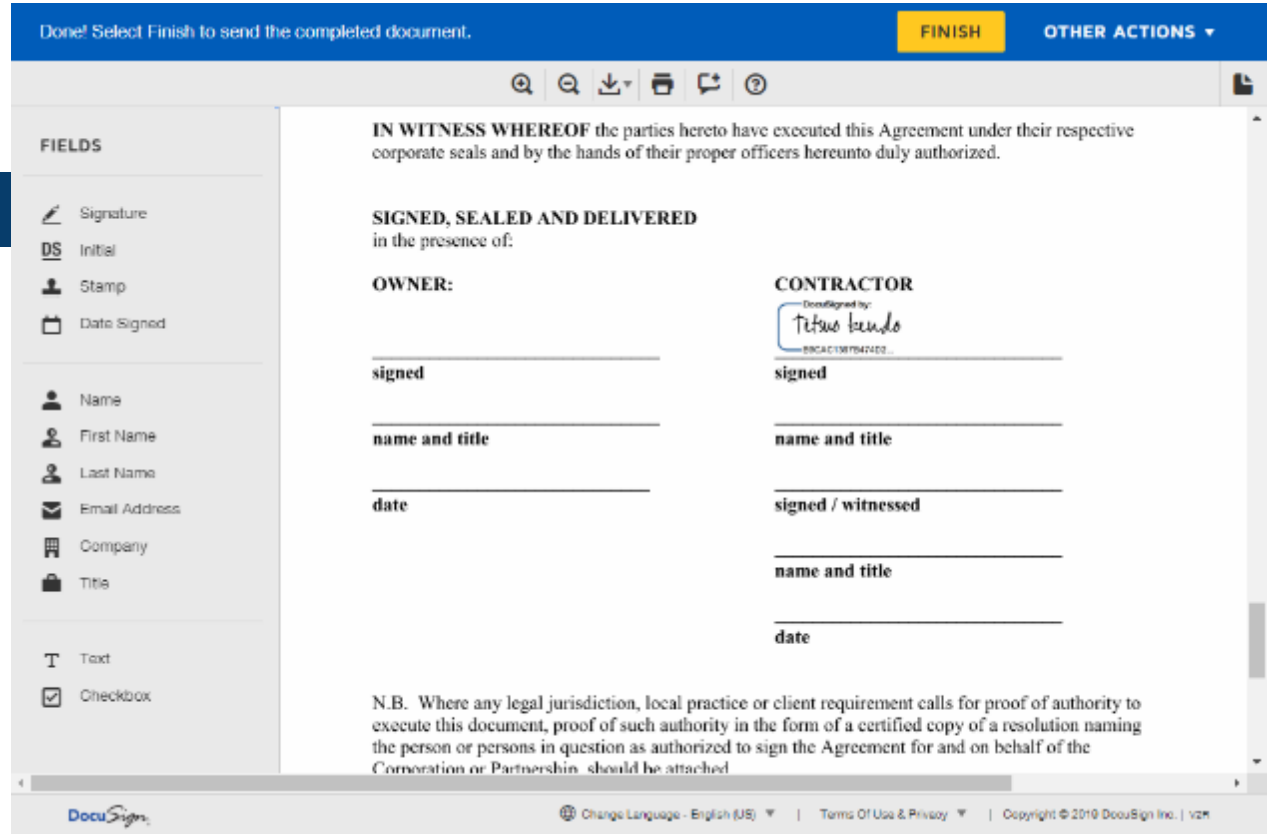
Sin duda, el objetivo del DPA es la optimización de tiempos y recursos dentro de los flujos de trabajo empresariales, para lo cual propone ciertas características.

- Flujos de trabajo (workflows) automáticos
- Interfaces móviles
- Colaboración
- Adaptación a los cambios
- Inclusión de clientes, proveedores, etc.
- Trazabilidad y transparencia

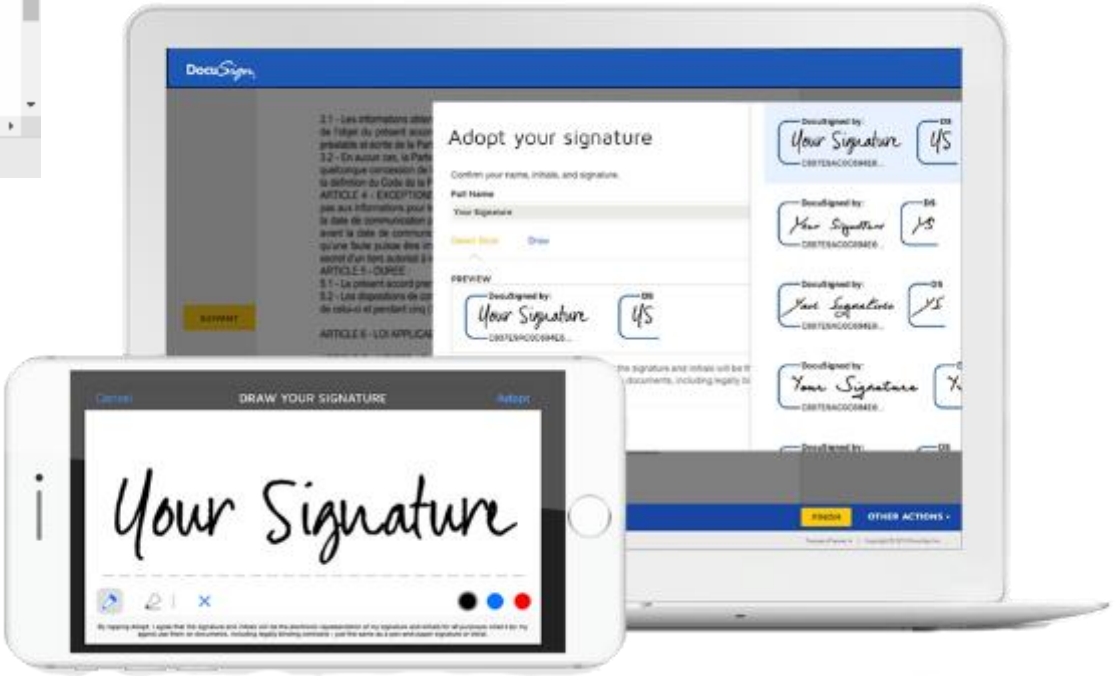
Fuente: AuraQuantic

#SOYEMPRESARIA

Cámara de Comercio de Bogotá



DocuSign®



#SOYEMPRESARIO

Cámara de Comercio de Bogotá

DPA (Digital Process Automation)

DocuSign

https://www.youtube.com/watch?v=WME8Ng5zPRQ

#SOYEMPRESARIA

Cámara de Comercio de Bogotá

DPA (Digital Process Automation)

https://www.youtube.com/watch?v=P9zeH3bHSfM

#SOYEMPRESARIA

Cámara de Comercio de Bogotá

RPA (Robotic Process Management)

RPA (Robotic Process Management, o Automatización Robótica de Procesos en español) es una tecnología software de automatización que emula la interacción del usuario con las aplicaciones informáticas, actuando principalmente a nivel de interfaz gráfica. Esta tecnología nace como evolución de las clásicas apps de escritorio que completaban formularios y construían macros.

RPA requiere que los datos estén bien estructurados, tanto a su entrada como a lo largo de su ejecución, y es totalmente determinística, puesto que las decisiones son preprogramadas en el propio proceso del robot.

Fuente: AuraQuantic

#SOYEMPRESARIA
Cámara de Comercio de Bogotá

RPA (Robotic Process Management)

https://www.youtube.com/watch?v=JNDZ1dRjlpk

#SOYEMPRESARIA

Cámara de Comercio de Bogotá

BPM (Business Process Management)

https://www.youtube.com/watch?v=RUZjclzT4VI&t=47s

#SOYEMPRESARIA

Cámara de Comercio de Bogotá

#SOYEMPRESARIO

1. Defina los objetivos de la sistematización
2. Actualice sus procesos manteniendo la visión del cliente
3. Identifique los puntos que demandan eficiencia
4. Evalúe las opciones tecnológicas
5. Analice la pertinencia de los sistemas y tecnologías
6. Implemente las soluciones
7. Realice seguimiento permanente
8. Optimice y siga creciendo

Cámara de Comercio de Bogotá

Gracias//

Leonardo Mendoza S
Director General SCCALA

#SOYEMPRESARIA

Cámara de Comercio de Bogotá