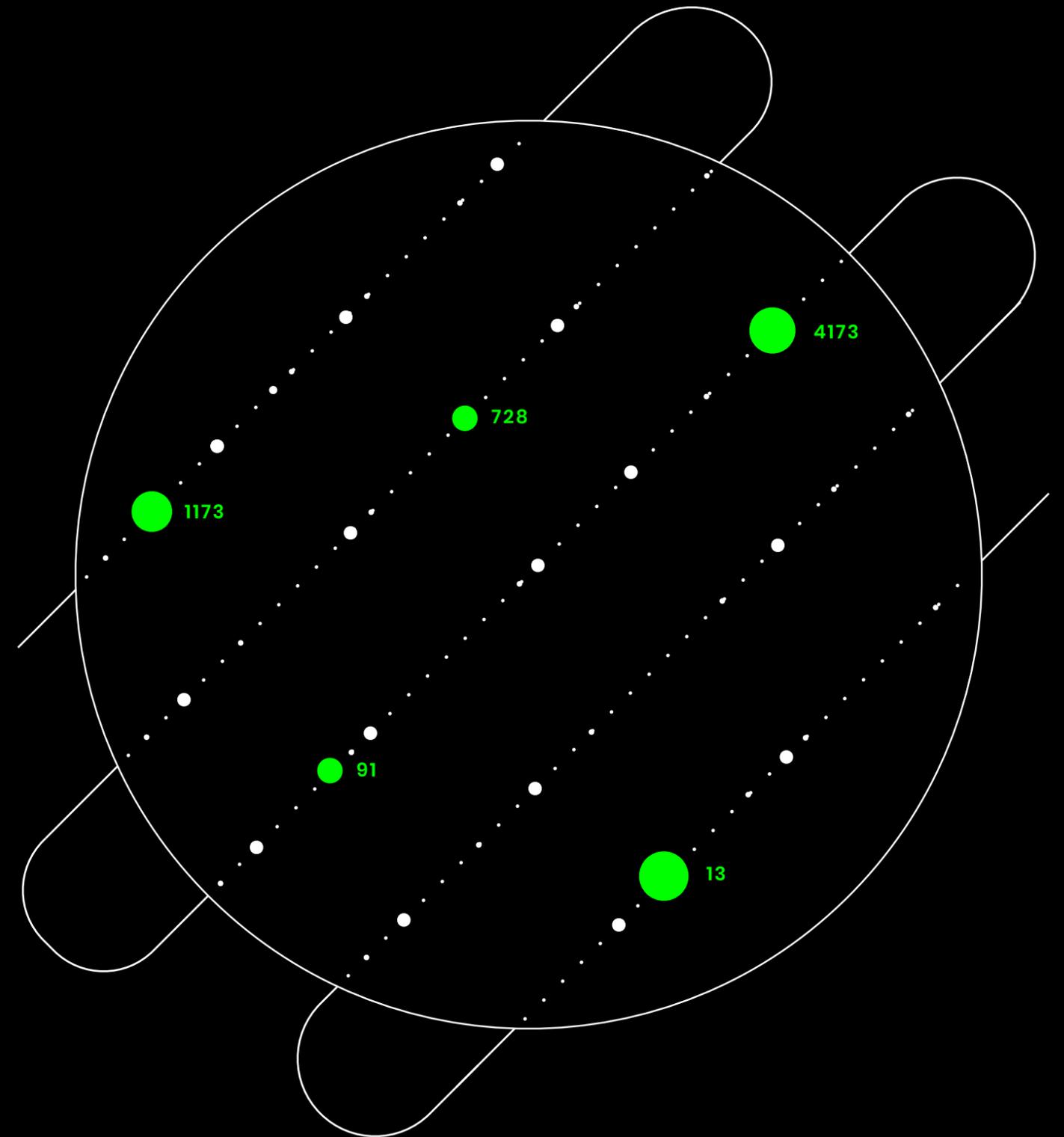




La guía definitiva para la transformación de servicios compartidos

Pase del centro de costes al centro de innovación



Contenido

Un punto de inflexión para los centros de servicios compartidos	3
Sección 1 La oportunidad de crecimiento a tu alcance	4
Sección 2 Descubre Celonis EMS y la minería de procesos	7
¿Cómo funciona Celonis EMS?	9

Sección 3 Impulsa el valor exponencial en todos los procesos principales	10
Compras	12
Cuentas a pagar	16
Gestión de pedidos	20
Cuentas por cobrar	24

Más casos de uso	28
Atención al cliente	29
Servicios compartidos de TI	30
Evoluciona de un centro de costes a un centro de innovación	31

Un punto de inflexión para los centros de servicios compartidos

Ofrecer un servicio de calidad y una reducción de costes ha sido uno de los mandamientos fundamentales del centro de servicios compartidos (CSC) desde el inicio del modelo.

Esos mandamientos no van a ningún lado, pero se están introduciendo otros nuevos. La competencia del CSC se está expandiendo significativamente. Puede ser que lo hayas sentido a través de factores externos. Clientes que exigen mejores experiencias. Proveedores que esperan innovación, como pagos digitales y transacciones electrónicas.

Las demandas internas también están evolucionando. A medida que las necesidades de la organización cambian, aumenta la presión para desarrollar nuevas habilidades, mientras que la escasez de mano de obra hace que asegurar y retener talentos sea más difícil que nunca.

Si a esto le añadimos una pandemia que ha demostrado que pueden ejecutarse más procesos de manera remota y pasarse a un CSC, el resultado son muchas prioridades contrapuestas que hay que equilibrar.

El resultado final es que la transformación ya no es opcional, sino imperativa. Con la mayoría de organizaciones rediseñando sus modelos operativos y sus procesos para satisfacer nuevas demandas, los CSC están bajo más presión que nunca para demostrar su valor frente a los resultados empresariales principales.

Más presión para impulsar una eficiencia aún mayor y conseguir una reducción del coste. En contra de ambiciones mayores de lograr digitalización y automatización a escala.

Sin recursos adicionales.

Entre las reducciones de personal y el ajuste de los presupuestos operativos, hay que encontrar maneras de hacer más con menos para favorecer tu expansión de responsabilidades.

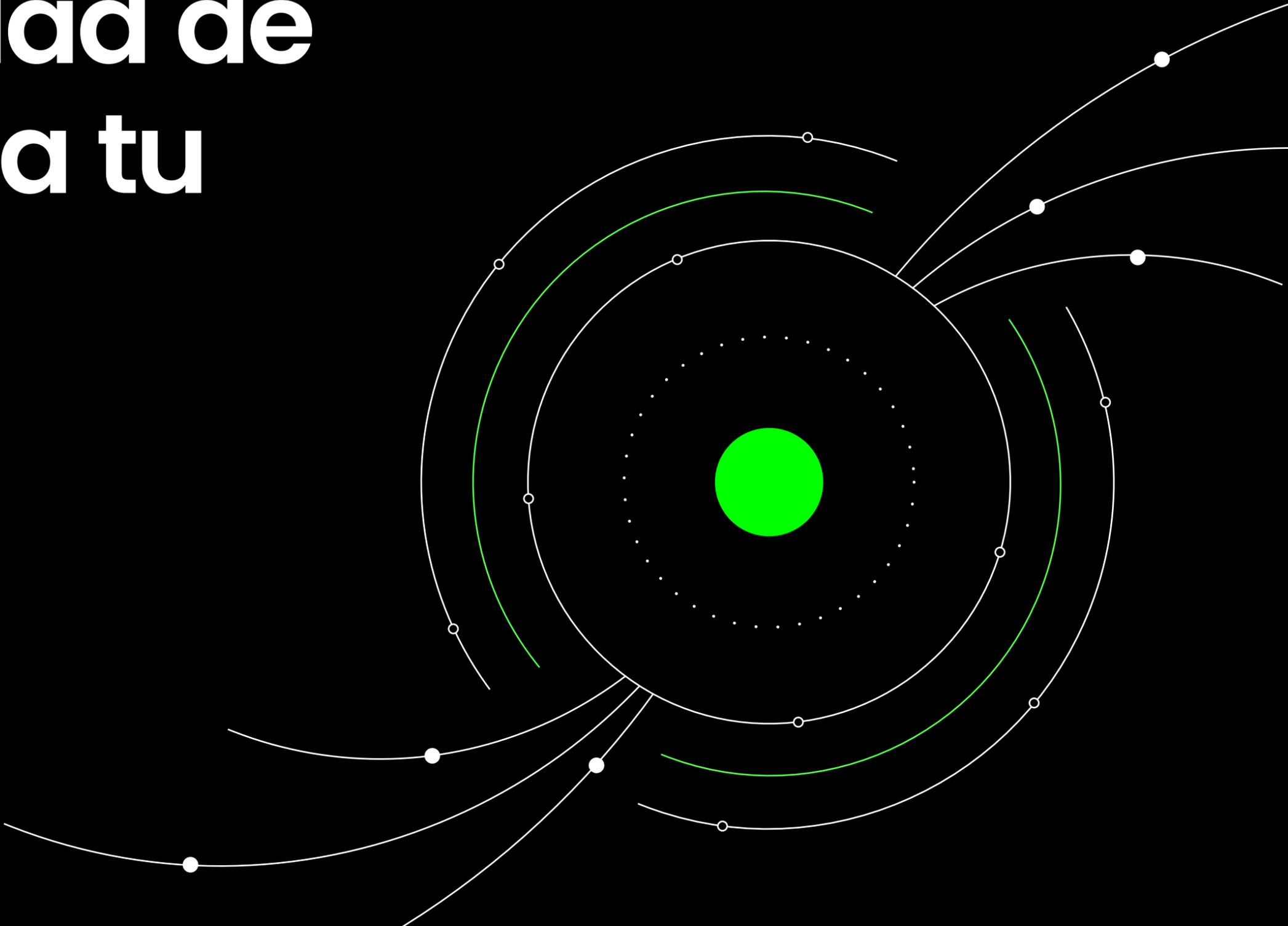
No solo lo hemos sentido, sino que tenemos datos de Hackett Group para demostrar: una brecha de eficiencia del 9,3 %¹ entre presupuestos asignados a servicios compartidos y previsiones de carga de trabajo, para ser exactos.

Los mandamientos fundamentales y las nuevas demandas están redefiniendo qué es el éxito en los servicios compartidos. En esta guía, trataremos cómo los CSC pueden reducir la brecha de eficiencia, impulsar el valor exponencial a través de los procesos principales y evolucionar de los centros de costes a los centros de innovación.

¹ La Agenda de GBS 2021, The Hackett Group

Sección 1

La oportunidad de crecimiento a tu alcance



La oportunidad de crecimiento a tu alcance

Los centros de servicios compartidos que gestionan reducir la brecha entre el creciente alcance y los recursos limitados se enfrentan una oportunidad significativa.

Logra procesos internos inteligentes y sin problemas, y libera recursos para crear valor.

No solo estás operando con la máxima eficiencia, sino que estás aumentando la calidad del servicio y construyendo relaciones positivas dentro y fuera del negocio.

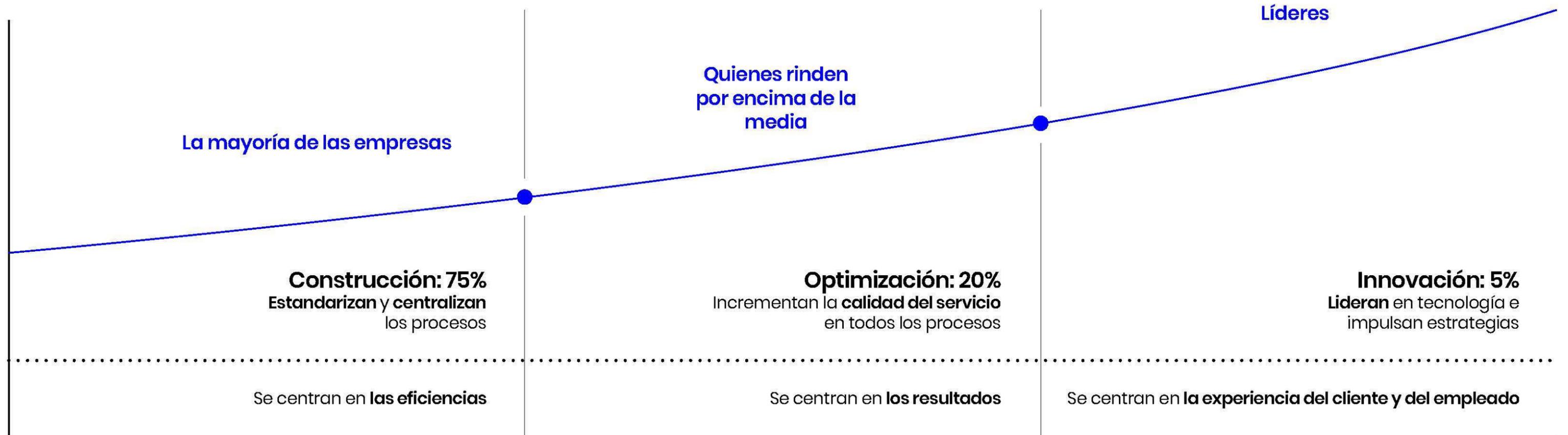
Cuando optimizas los procesos principales, se desarrolla un efecto acumulativo.

Continúa ofreciendo las mejores rentabilidades mientras asumes nuevas funciones y responsabilidades, lo que lo lleva a que asciendas en la **curva de madurez hacia un modelo de servicios globales para empresas (GBS)** ([consulta la figura 1](#)).

Hay una creciente tracción en torno a los CSC que crecen en servicios globales para empresas, aunque no todas las organizaciones se presentarán para escalar esta curva.

Sin embargo, aquellas que sí lo hagan pasarán de ser reactivas a proactivas para dejar de influir solo en los márgenes operativos, para convertirse en un socio más estratégico para el negocio y generar impactos adicionales y valiosos en los resultados del negocio y en la experiencia del cliente.

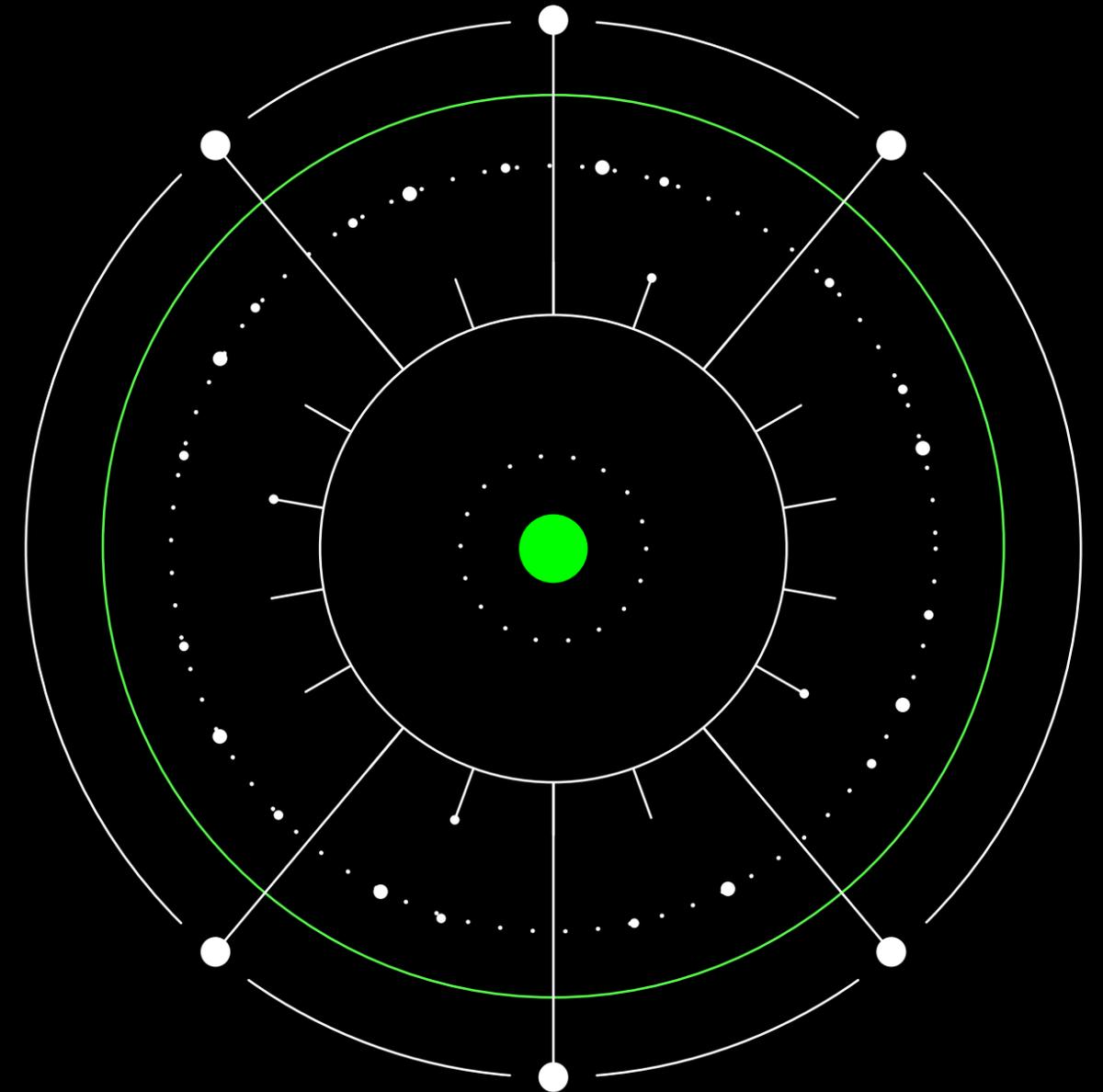
El camino de la evolución de los servicios compartidos y los servicios globales para empresas



Centro de servicios compartidos
Conservación del valor

Servicios empresariales globales
Creación de valor

Descubre Celonis EMS y la minería de procesos



Descubre Celonis EMS y la minería de procesos

Para comenzar a conseguir el máximo potencial, primero debes identificar y corregir las ineficiencias ocultas.

Estas ineficiencias, ya sean bloqueadores, retrasos o soluciones provisionales manuales, están acechando tus procesos, lo que elimina de forma silenciosa tu rendimiento. Y eliminarlas requiere que los datos y la inteligencia tomen medidas específicas.

Lo llamamos Execution Management.

Y para hacerlo, necesitas un Execution Management System (EMS).

Celonis EMS se conecta con tus datos y proporciona la inteligencia para comprender qué se debe solucionar primero y las medidas adecuadas que se deben tomar para eliminar las ineficiencias.

Al conectar datos entre sistemas, aplicaciones y equipos de escritorio, Celonis EMS analiza toda la operación empresarial de tu empresa para mostrarte cómo funciona esta realmente. Identifica todas las ineficiencias y averías en los sistemas, procesos y personas y, después, las corrige automáticamente, comenzando por los más impactantes.

Al identificar y corregir ineficiencias, Celonis EMS puede ayudarte a reducir los costes, estandarizar los procesos principales y ascender en la curva de madurez al asumir nuevas tareas de valor añadido.

¿Cómo funciona Celonis EMS?

Celonis EMS es una plataforma de la nube altamente segura, hiperconectada, escalable y sólida que integra a la perfección tres componentes principales:

1. Datos en tiempo real

Integramos los datos en los sistemas de transacciones y analíticos en tiempo real y a escala. Para hacerlo de forma rápida y fácil, tenemos más de 100 conectores predefinidos para los sistemas más utilizados. Ofrecemos un componente de código bajo fácil de usar para crear conectores de datos propios para tus sistemas caseros. Asimismo, realizamos una ingesta de datos de las interacciones de los empleados con el sistema, que incluye desde documentos de ventas y finanzas hasta flujos de datos de eventos en tiempo real, para obtener una visión completa del proceso empresarial.

2. Inteligencia de procesos

Aplicamos tecnologías como la minería de procesos y el aprendizaje automático para

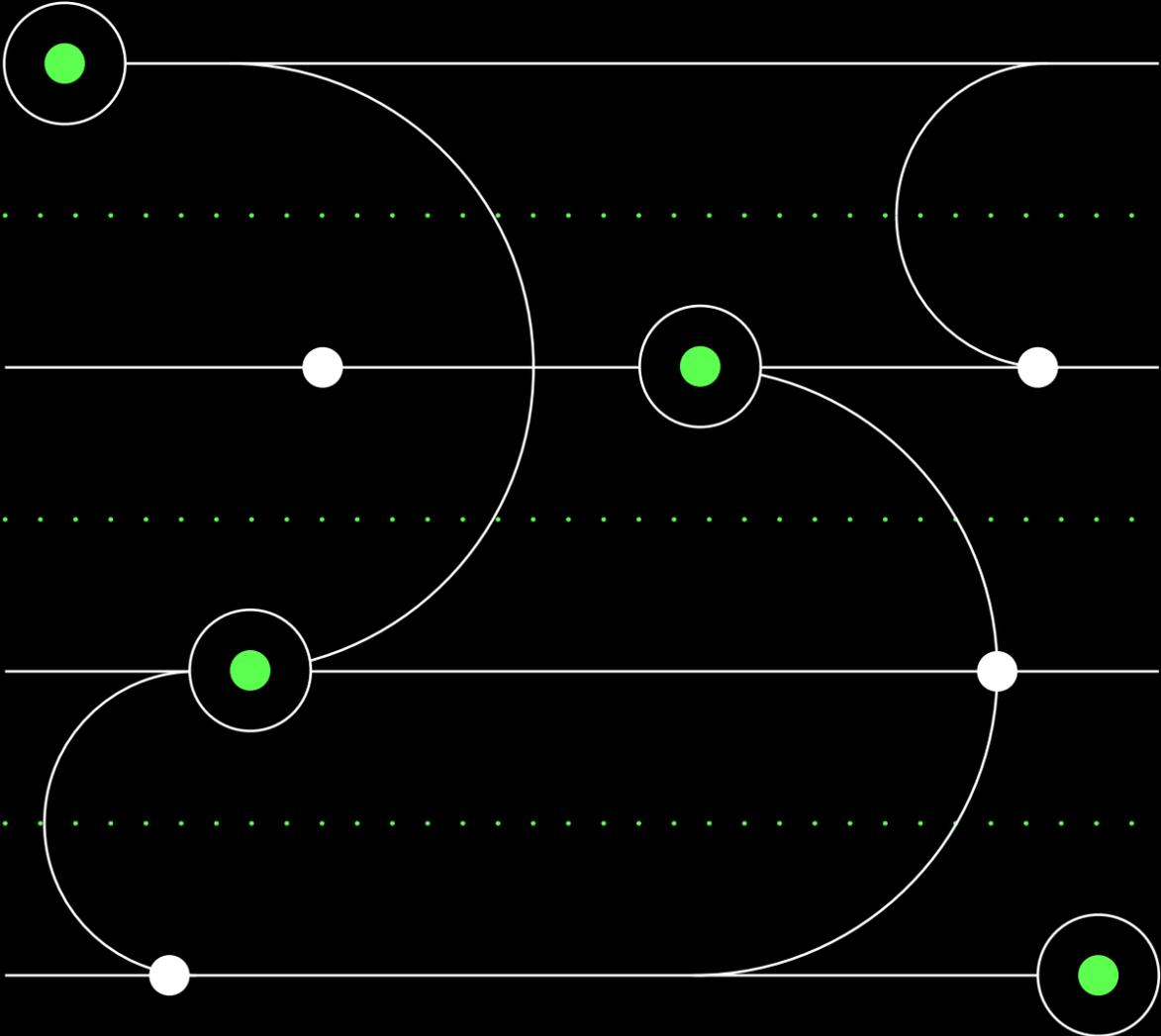
visualizar lo que ocurre realmente en los procesos y sacar a la luz la verdad digital. Es un análisis para tus procesos que identifica todas las ineficiencias y sus causas principales. Aplicamos algoritmos avanzados y el aprendizaje automático, junto con nuestra amplia experiencia en el sector y los procesos, para ofrecerte recomendaciones sobre qué solucionar y cómo.

3. Acciones dirigidas

Según las recomendaciones priorizadas, activamos acciones dentro de la misma plataforma para corregir ineficiencias y organizar tus sistemas. Esto puede significar automatizar las acciones en tiempo real en todos los sistemas, así como alertar y desplegar a las personas adecuadas para eliminar ineficiencias.

Sección 3

Impulsar el valor exponencial en todos los procesos principales



Impulsar el valor exponencial en todos los procesos principales

Mejorar el rendimiento de tus procesos principales libera tiempo y recursos.

El personal ya no tiene que hacer lo imposible para que los procesos rotos funcionen, sino que podrá centrarse en tareas de mayor valor. Ideal cuando los CSC tienen que cumplir con competencias cada vez mayores.

Una vez que las funciones administrativas funcionan como una máquina bien engrasada, puedes centrarte en la calidad del servicio y en optimizarlo más allá de los procesos principales para innovar e impulsar el valor.

De hecho, el EMS tiene un excelente historial que ayuda a los líderes del CSC a subir el nivel y a convertirse en socios estratégicos.

El EMS puede ayudarte, ya sea para tratar de reducir Maverick Buying en compras, lograr pagos a tiempo en cuentas por pagar, garantizar la entrega a tiempo en gestión de pedidos, acabar con los cobros tardíos en cuentas por cobrar o, probablemente, con todo a la vez.

Veamos qué puedes hacer para los siguientes departamentos, incluidos los resultados que puedes impulsar, una ilustración de cómo podría funcionar y un ejemplo de una organización que lo ha hecho gracias a Celonis.

Sabes que tener una buena sección de compras significa controlar los márgenes y obtener recursos estratégicamente.

Desde optimizar gastos e impulsar la productividad hasta obtener mejores acuerdos y negociar términos de pago más favorables, cada orden de compra es una oportunidad para ahorrar dinero.

Vives para obtener órdenes de compra "perfectas": una orden de compra escurridiza que se consigue a la primera. Reducir los tiempos de ciclo de solicitudes de compra y recepción de productos te da un subidón. Y esperas el día en que has erradicado las Maverick Buying por completo del negocio.

Porque sabes si tienes la parte transaccional en orden, puedes centrarte en aportar valor estratégico e innovación.

Pero tu realidad cotidiana no es tan prometedora. Datos maestros imprecisos o desactualizados a tu paso, lo que da como resultado discrepancias de precio y artículos que retrasan las órdenes de compra y suelen generar caos y confusión.

Además, a tus órdenes de compra les falta mucho para estar automatizadas y hacerse siempre a la primera.

La buena noticia es que hay una forma mejor. Mediante el uso de un EMS para eliminar las reelaboraciones e implementar la automatización específica y el aprendizaje automático, puedes aumentar la productividad y reducir costes.

¿Cómo se pone en práctica lo anterior?

Descubre la orden de compra perfecta y los tres pasos para lograrlo con Celonis EMS.

1. Profundizar en los procesos

Utiliza la minería de procesos para comprender cuándo y dónde requieren las órdenes de compra una reelaboración manual y establecer por qué. ¿Se trata de un cambio en el precio o en la cantidad? ¿Un cambio de fecha de entrega o un bloqueo innecesario?

Tal vez descubras que el 40 % de los cambios de precio se producen debido a que los datos maestros están desactualizados. Puede ser que compras renegociara tus contratos, pero esos precios no se han reflejado en los datos maestros. ¿Y ahora qué?

2. Identificar riesgos e iniciar acciones

Una vez que hayas identificado la causa raíz, puedes tratarla. Puedes realizar un seguimiento de todos los cambios manuales, predecir la reelaboración y alertar a tus equipos para que actualicen campos de datos específicos antes de que comiencen a ser un problema.

O bien, puedes anticiparte por completo mediante la actualización automática de los datos maestros según el contrato de abastecimiento. Acabas de eliminar permanentemente los cambios de precio debido a los datos maestros desactualizados para siempre.

3. Supervisar y perfeccionar

Realiza un seguimiento de tu porcentaje perfecto de órdenes de compras con el tiempo y haz ajustes en tu proceso para mejorarlo continuamente a medida que se conozca más información del proceso. Es lo que llamamos un ciclo virtuoso de mejora continua y automatizada.

Al brindarte completa transparencia sobre tu proceso de compra, la minería de procesos te ayuda a identificar los bloqueadores que se interponen en tu camino. Solúcnalo con el EMS para reducir el gasto e impulsar una productividad al máximo.

Vodafone aumentó su tasa de "orden de compra perfecta" del 73 % al 96 % en un año

El departamento de compras de Vodafone procesa 800 000 órdenes de compra y 5 millones de facturas cada año.

Con Celonis, analizaron su proceso desde el abastecimiento al pago para descubrir dónde las ineficiencias y desviaciones impulsaban los costes y los tiempos de entrega.

Su objetivo era incrementar su "tasa de orden de compra perfecta" en pedidos efectuados por primera vez de un 73 % a un 80 %.

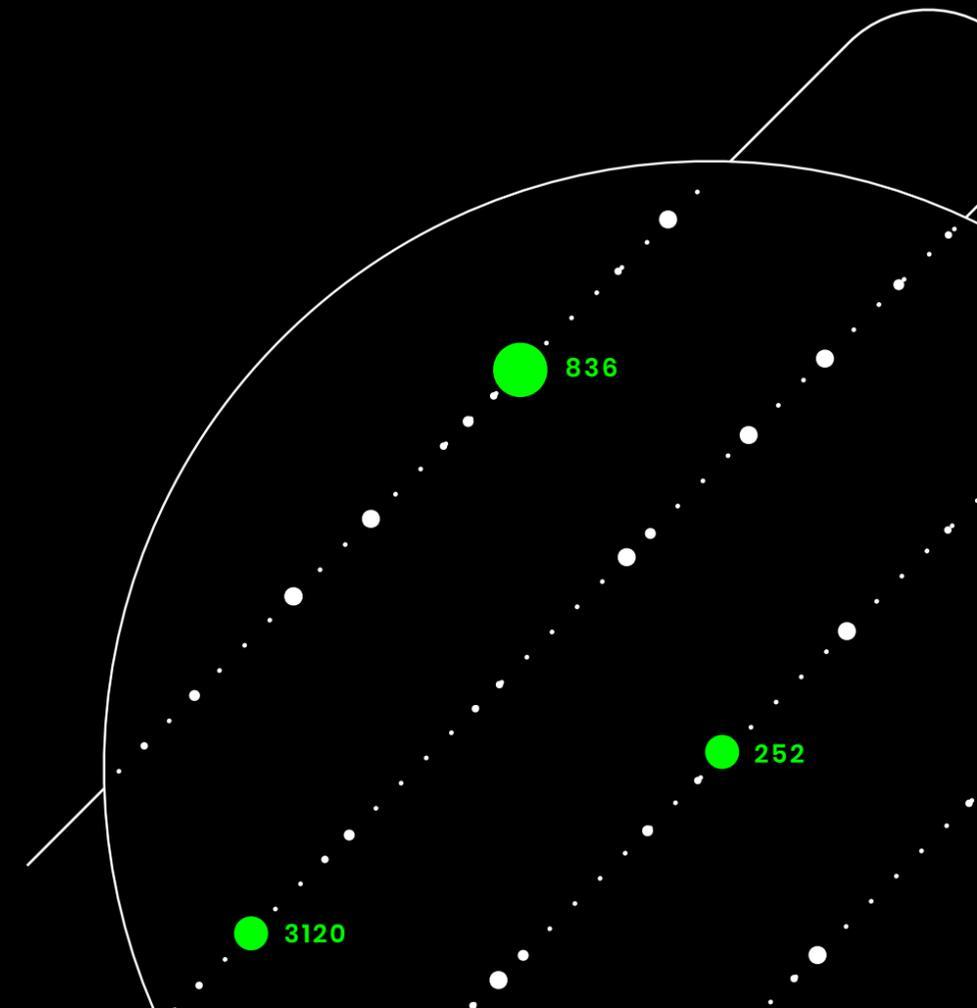
En seis meses lo lograron en un 85 % y, con el 85 % de las órdenes de compra producidas correctamente la primera vez, lograron reducir el coste de cada orden de compra en un 11 %.

En un año, su tasa orden de compra perfecta había alcanzado el 96 % y habían mejorado su tiempo de comercialización en un 20 %.

[Ver la historia completa](#)

"Estoy convencido de que el enfoque de la minería de procesos nos ayuda a explicar mejor nuestros KPI e informes, no solo mostrándonos en qué dirección van las cifras, sino proporcionando información de contexto sobre por qué estas cifras se desarrollan en esta o esa dirección".

Martin Stracke
Senior Manager Transactional Processes
Vodafone



Cuentas a pagar

Para lograr tu objetivo de equilibrar los costes y la calidad del servicio, no solo debes asegurarte de que se paguen las facturas.

Debes garantizar que cada factura se pague a tiempo, siempre, y a un coste mínimo para el negocio.

Esto significa eliminar el trabajo manual, que conlleva mucho tiempo y es propenso a errores, y tomar medidas contra las facturas duplicadas.

También implica no pagar demasiado pronto, ni demasiado tarde, pero hacerlo de una manera que maximice los descuentos en efectivo (si eso es lo que buscas) y que evite complicaciones relacionadas con la normativa.

Por último, el estándar de referencia no es solo ofrecer reducción de costes y calidad de servicio, sino también hacer un esfuerzo adicional para impulsar la entrada de capital de trabajo aprovechando las condiciones de pago correctas, de modo que tú amplíes las cuentas por pagar y que de paso impresiones al CFO.

¿Cómo se pone en práctica lo anterior?

Hay tres pasos para lograr tiempos de pago óptimos con el EMS.

1. Profundizar en los procesos

Utiliza la minería de procesos para comprender si los pagos se realizan demasiado pronto o demasiado tarde. Puede ser tan simple como que las facturas se envíen con la fecha incorrecta, por ejemplo.

2. Identificar riesgos e iniciar acciones

A continuación, identifica y prioriza automáticamente las facturas "en riesgo" mediante el aprendizaje automático, y toma medidas específicas para impulsar pagos óptimos basados en los resultados.

3. Supervisar y perfeccionar

Por último, realiza un seguimiento y cuantifica, con el tiempo, el impacto de tus cambios y haz ajustes según sea necesario, asegurándote de que los pagos siempre se realicen a tiempo, lo que finalmente te ayudará a acercarte a tu sueño de procesar facturas de forma automatizada.

El EMS no solo identifica ineficiencias, sino que proporciona los medios para solucionarlas y repercutir en los KPI que importan y, después, supervisa y mejora continuamente el rendimiento del proceso con el tiempo.

El centro de servicios compartidos de Deutsche Telekom ahorró más de 66 millones de euros

Deutsche Telekom Services Europe (DTSE), una filial de Deutsche Telekom, ofrece servicios compartidos de extremo a extremo que combinan finanzas, informes, compras y RR. HH. para ofrecer un proceso de cuentas a pagar altamente digitalizado. Es una gran responsabilidad y una tarea gigantesca, ya que procesa casi 9 millones de facturas al año.

Habían conseguido digitalizar sus procesos, pero no habían resuelto puntos conflictivos como:

- Duplicar pagos a proveedores.
- Se perdieron descuentos en efectivo debido a pagos bloqueados. Se desperdició el tiempo

de los empleados en tareas transaccionales de poco valor.

- Se tomaban decisiones en función del instinto, no de los datos.

El DTSE contrató a Celonis para identificar y corregir las ineficiencias que se escondían en los procesos de la empresa. "Estaba asombrado cuando vi por primera vez lo que Celonis era capaz de hacer. Simplemente, no hay nada que se pueda comparar en el mercado", afirma Peter Tasev, SVP Procure-to-Pay en DTSE. "Una vez que teníamos todo listo, tuvimos este momento de "guau". Era la primera vez que veíamos nuestros procesos como realmente eran, y podían señalar directamente las ineficiencias".

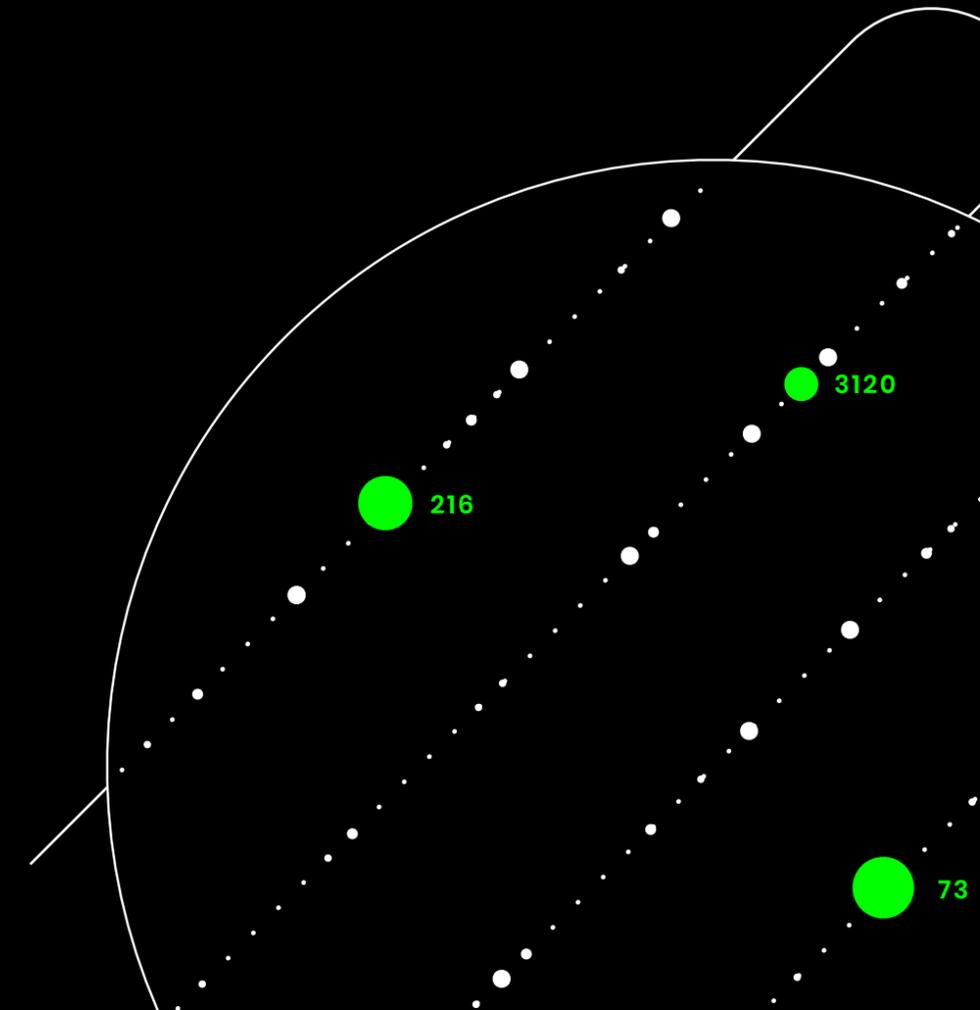
Los resultados hablan por sí mismos. Los informes en tiempo real ayudaron a que el DTSE alcanzara una **tasa de descuento en efectivo del 96 %** y creara **40 millones de euros en ahorros anuales**. Con las capacidades de automatización de Celonis, el equipo pudo alcanzar una **tasa de pago a tiempo del 90 %**. También redujeron los pagos duplicados, ahorrando **3 millones de euros adicionales**.

Y con una mejor tasa automatizada y una tasa del 90 % por primera vez, el DTSE desbloqueó **ahorros tácticos adicionales de 12 millones de euros**.

[Ver la historia completa](#)

**"Celonis marca un punto de inflexión.
Al utilizar la minería de procesos,
establecimos una organización
totalmente basada en datos dentro del
área de aprovisionamiento al pago".**

Christian Unterbusch
VP of Operational and Strategic Steering for Procure-to-Pay
Deutsche Telekom



Gestión de pedidos

La gestión de pedidos es una adición más reciente al área del centro de servicios compartidos, pero es cada vez más importante, especialmente debido a los problemas persistentes de la cadena de suministro global.

Entregar a tiempo y en su totalidad es la regla de oro en la gestión de pedidos, seguida de pedidos automatizados.

Pero hay un problema.

Puedes tener el control sobre la entrada de pedidos, el procesamiento de pedidos y la realización de pedidos, pero, al final del proceso, dependerás de que tu cadena de suministro cumpla con las promesas a los clientes.

Afortunadamente para los líderes de CSC, hay una mejor manera de tomar las riendas para lograr una entrega a tiempo.

La optimización de los procesos de gestión de pedidos puede tener un impacto enorme en los costes, e incluso un claro impacto descendente en la satisfacción del cliente al ayudar a impulsar la entrega a tiempo.

Con un EMS impulsado por la minería de procesos, puedes identificar las causas principales detrás de los costosos cuellos de botella, de modo que puedas tomar medidas inteligentes para evitar y resolver los problemas.

Solo un ejemplo de cómo aprovechar los datos para corregir el curso es tomar las medidas adecuadas para dividir o agrupar los pedidos.

Estimado cliente:

Entrega a tiempo para clientes de alto valor.

O quizás tu centro de servicios compartidos solo se ocupa de la entrada manual de la gestión de pedidos. Cuando se hace de forma ineficaz, esto puede suponer una complicación para alcanzar las tasas de puntualidad.

El uso de un EMS puede ayudarte a mover la balanza a tu favor para conseguir pedidos por adelantado, independientemente del punto de tu carrera en el que te encuentres, y garantizar que los procesos de gestión de pedidos de tu organización sean sostenibles a la larga.

¿Cómo se pone en práctica lo anterior?

Centrémonos en tu prioridad en la gestión de pedidos: lograr entregas a tiempo y completas. Hay tres pasos para optimizar el rendimiento para entregar los pedidos a tiempo mediante un EMS.

1. Profundizar en los procesos

Utiliza la minería de procesos para identificar ineficiencias. Las comprobaciones de crédito innecesarias son solo un ejemplo de actividades manuales costosas que pueden afectar a los plazos de entrega.

2. Identificar riesgos e iniciar acciones

Aprovecha el aprendizaje automático para predecir qué clientes tienen más probabilidades de pagar a tiempo, por ejemplo. A continuación, omite de forma proactiva las comprobaciones de crédito de esos clientes para favorecer la entrega a tiempo.

3. Supervisar y perfeccionar

Por último, realiza un seguimiento y cuantifica, con el tiempo, el impacto de tus cambios, y haz ajustes según sea necesario, lo que te ayudará a aumentar tanto la entrega de OTIF como las tarifas de pedidos automatizados.

Desde una mayor automatización y precisión de las órdenes de ventas hasta mejores tasas de entrega a tiempo, todo comienza con una vista clara y en tiempo real de los procesos de gestión de pedidos, cortesía del EMS.

RATIONAL AG redujo su tiempo de ciclo en un 40 %

RATIONAL AG proporciona el mejor equipo de cocina a los profesionales de la restauración más exigentes en más de 120 países de todo el mundo.

El fabricante alemán se enorgullece de ser un socio impulsado por la tecnología que innova y entrega de manera eficaz a sus clientes.

Sin embargo, en el mundo de RATIONAL, un solo dato extraviado en uno de sus pedidos puede provocar un retraso en el envío.

En el pasado, sus especialistas en gestión de pedidos procesaban los pedidos según su fecha de recepción, utilizando soluciones provisionales manuales.

Por lo tanto, a menudo se detectaban imprecisiones demasiado tarde y no se podían resolver antes de afectar negativamente a la experiencia del cliente.

RATIONAL empleó Celonis para examinar inicialmente sus procesos de gestión de pedidos y descubrió una gran cantidad de flujos de trabajo manuales e ineficaces.

Armado con esta transparencia sin precedentes, RATIONAL implementó el EMS y **las aplicaciones de ejecución de gestión de pedidos**, lo que ayuda a todos a modificar los procesos de gestión de pedidos para optimizar su trabajo cotidiano.

Los resultados cuentan la historia. Al aprovechar la tecnología de la minería de procesos junto con la IA y la automatización, RATIONAL obtuvo el control total de los pedidos abiertos y tomó medidas decisivas, lo que llevó a **una reducción del 40 % en el tiempo de ciclo** para los pedidos bloqueados.

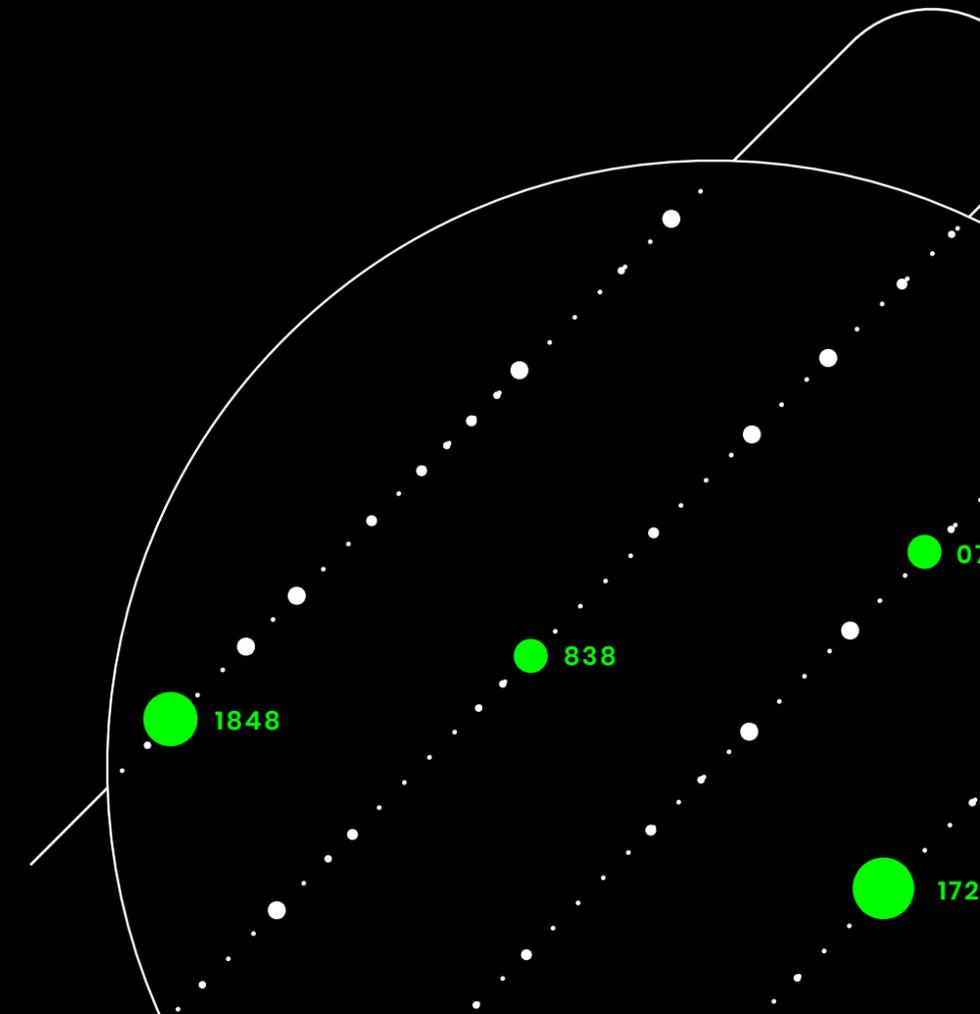
La eliminación de 120 000 actividades manuales ineficaces llevó a una tasa un **30 % más alta en los pedidos realizados por primera vez**. Además, con tiempos de procesamiento de proceso de dos horas menos al día, los recursos se liberaron para centrarse en ofrecer una experiencia ejemplar del cliente.

Más allá de la automatización y las ganancias por excelencia de procesos en la gestión de pedidos, RATIONAL ha experimentado una mejor colaboración entre los departamentos, específicamente con los equipos de producción y despacho en la cadena de suministro, un recurso útil para los líderes de los CSC que buscan agregar amplitud entre departamentos a su recorrido de excelencia en procesos.

[Ver la historia completa](#)

"Celonis nos ayuda a crear una mejor experiencia para el cliente. Nos hace más rápidos, más innovadores y nos permite centrarnos en los beneficios para el cliente".

Martina Biegler
Director Global Customer Operations
RATIONAL AG



Cuentas por cobrar

Las cuentas por cobrar son una parte esencial de la ecuación cuando se trata de liberar el capital de trabajo, pero pueden ser difíciles de controlar.

Te esfuerzas por detectar patrones en pagos tardíos, porque no tienes la visibilidad que necesitas.

No puedes identificar automáticamente y de forma eficaz cuando no se ha obtenido un descuento o si alguno de tus clientes está provocando más retrasos de los que le corresponden.

Mientras tanto, las cuentas por cobrar heredan los problemas de la gestión de pedidos y de la cadena de suministro, lo que da como resultado pagos tardíos, y los CSC no pueden hacer mucho al respecto.

El personal rectifica manualmente las facturas, persigue constantemente a los clientes y (posiblemente) odia su trabajo.

No tiene que ser así. La facturación precisa y oportuna puede ayudarlo a reducir los retrasos en los pagos y garantizar un cobro anticipado.

Trabajar con el EMS puede corregir las facturas de manera preventiva para asegurarse de que están bien la primera vez, solucionando los problemas conforme ocurren.

Por si eso no fuera suficiente, también puedes mejorar la calidad y la productividad al reducir las rectificaciones manuales y la automatización en los lugares correctos, lo que reduce drásticamente los costes operativos.

Un EMS no solo te ayudará a identificar los problemas que causan los cobros tardíos, sino que abordará las causas raíz de las ineficiencias para corregirlas eficazmente.

¿Cómo se pone en práctica lo anterior?

Analizamos tu principal inquietud: reducir los días de ventas pendientes de cobro.

Puede ser difícil de controlar. Por lo general, hay varias razones por las que los clientes pagan tarde, a veces no pueden, a veces eligen no hacerlo por sus propias ganancias de capital de trabajo y, a veces, se cuestionan las facturas.

Todas estas pueden tratarse con el EMS. Hay tres pasos para optimizar las cuentas por cobrar y cobrar más rápido con el EMS.

1. Profundizar en los procesos

Emplea la minería de procesos para comprender dónde se están cobrando los pagos atrasados, ya sea que estén conectados con ciertos clientes, materiales o países específicos.

Descubre la raíz de estos pagos atrasados: ¿podría ser una disputa de facturas, un comportamiento del cliente o algo más?

2. Identificar riesgos e iniciar acciones

Digamos que el problema es una condición de pago incorrecta. Puedes aprovechar el aprendizaje automático para analizar todas las facturas y los datos maestros de origen, además de marcar y resolver automáticamente las facturas con

condiciones incorrectas directamente en tus sistemas de origen. Sin rectificación manual, sin disputas y sin retrasos.

3. Supervisar y perfeccionar

Realiza un seguimiento en el tiempo de las ventas pendientes de cobro e identifica ineficiencias adicionales en los clientes, las geografías o las unidades de negocio, lo que mejora continuamente tu proceso para reducir los cobros tardíos.

El EMS puede ayudarte a mejorar la precisión de la facturación, enviar facturas a tiempo e identificar clientes, regiones u otras variables problemáticas, lo que, al final, te ayuda a tomar medidas contra las cuentas por cobrar tardías. Los cobradores pasan menos tiempo persiguiendo a los clientes y más tiempo construyendo relaciones valiosas.

Sysmex recuperó 3,4 millones de dólares en contratos de servicio atrasados en un solo mes

Sysmex es un líder global en pruebas y diagnósticos hematológicos con un enfoque centrado en la satisfacción del cliente.

"Vendemos soluciones de diagnóstico principalmente a hospitales y laboratorios", afirmó Alex Garini, Sysmex America's CFO. "Pero, al final, nuestros clientes son los pacientes. Siempre hay una persona o una familia, detrás de lo que vendemos. Podría ser mi familia, o podría ser la tuya. Así es como percibimos el negocio".

En un principio, el negocio contrató Celonis para tener una mayor visibilidad de sus procesos, incluidas las cuentas por cobrar.

Celonis ayudó a Sysmex a identificar millones de pagos atrasados y a empezar a cobrarlos. **Recuperaron 3,4 millones de dólares en contratos de servicio atrasados en solo 30 días. Han experimentado una mejora de 10 millones de dólares en su flujo de caja y han disminuido la tasa de pagos atrasados de un 61 % a un 44 %.**

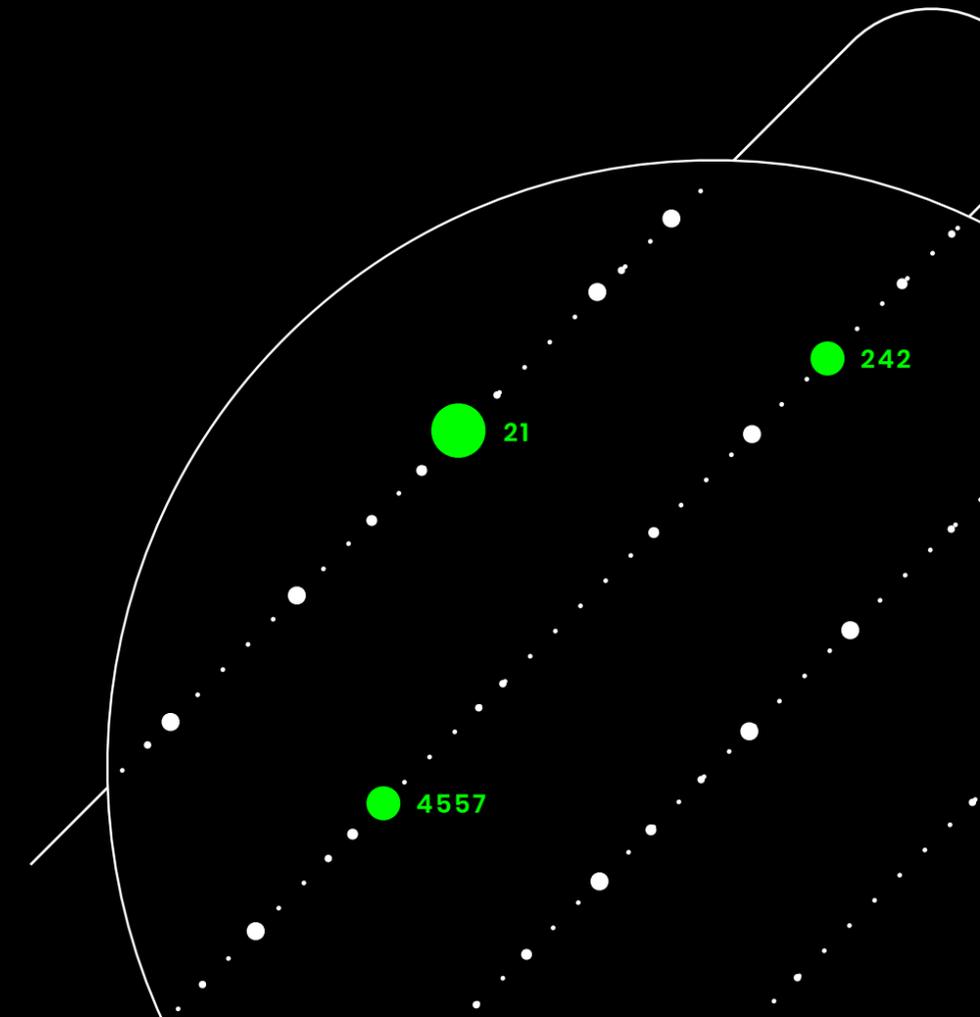
La granularidad del EMS significa que Sysmex puede hacer un seguimiento del importe pendiente, con cada cobrador en cuentas por cobrar consciente de la parte de la que es responsable.

También utilizan los datos para crear estrategias de colecciones específicas para diferentes tipos de clientes.

[Ver la historia completa](#)

"Como CFO, el dinero manda, por lo que estamos usando Celonis para analizar los cobros de crédito. Cuanto mejor sea la calidad de tus procesos, mejor será el cobro y la gestión de efectivo, y más satisfechos estarán tus clientes".

Alex Garini
Chief Financial Officer
Sysmex America



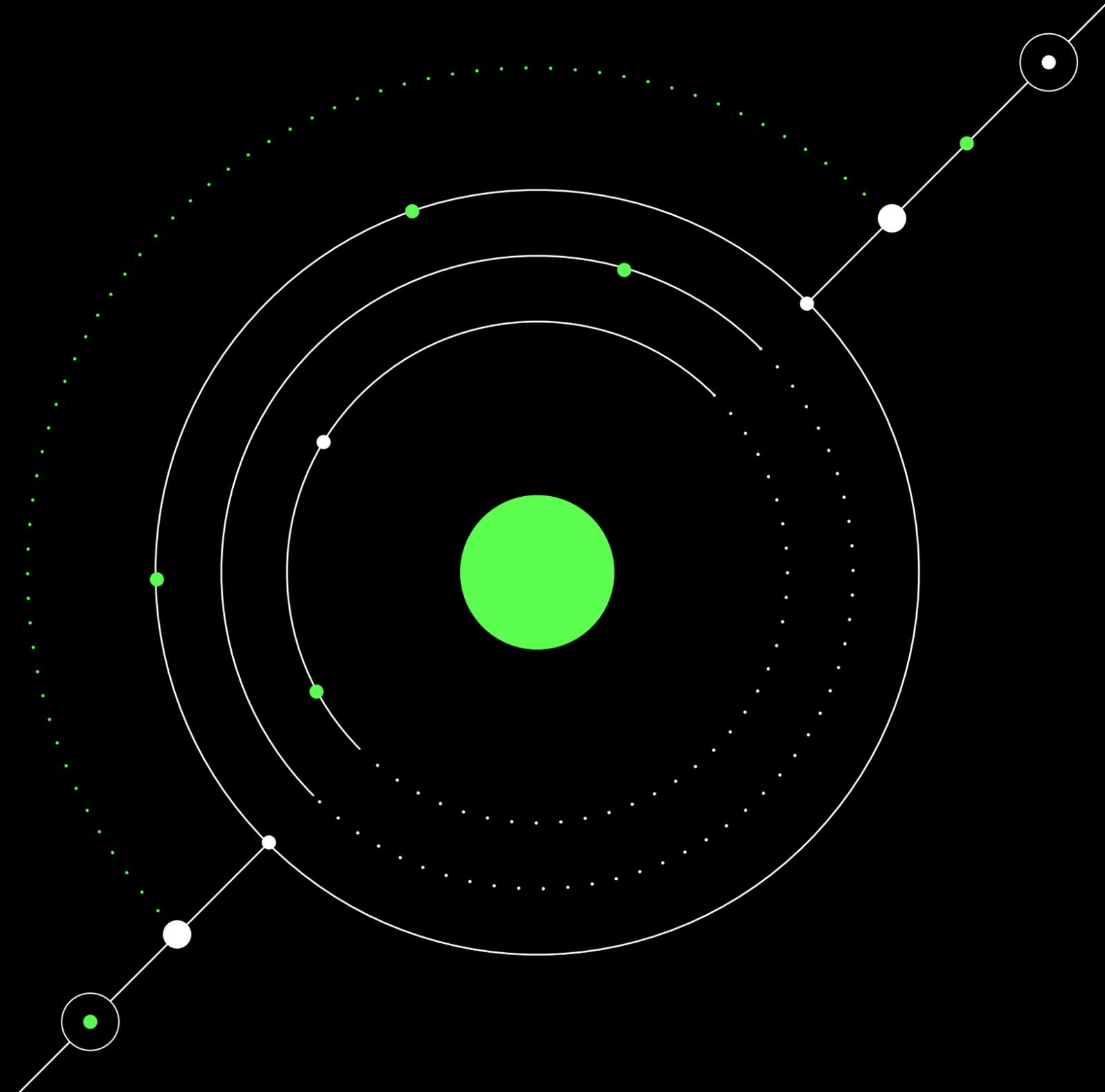
Más casos de uso

Hemos establecido cómo el EMS y la minería de procesos pueden ayudar a los CSC a conseguir procesos principales en compras, cuentas a pagar, gestión de pedidos y cuentas por cobrar para alcanzar los resultados que importan.

Pero la oportunidad de ampliar el alcance y la escala del CSC no termina ahí.

Los líderes con visión de futuro pueden ofrecer servicios de alta calidad con bajos costes de operación en una amplia gama de funciones, lo que impulsa el valor de toda la empresa.

Echemos un vistazo.



Impulsa el servicio al cliente y tu NPS

Tu organización está inundada de solicitudes de servicio todos los días. Ordenarlos y priorizarlos, preferentemente la primera vez, no es una tarea sencilla.

Un EMS te ayuda a identificar las áreas de negocio que generan la mayoría de las solicitudes. O a identificar dónde las solicitudes tienen el mayor impacto negativo en la eficiencia.

De forma automática y con precisión.

Es posible que los tiempos de entrega lentos y las entregas perdidas estén dañando tu NPS, pero no tienes la claridad entre silos para diagnosticarlos y solucionarlos.

Pon a trabajar a un EMS y podrás identificar y corregir las ineficiencias del proceso que causan el problema.

Supongamos que descubres que los casos de varios saltos están arrastrando tu NPS. Las incidencias se asignan a equipos que no

están capacitados para gestionarlas. Además, las entregas múltiples y las reasignaciones aumentan los costes y los tiempos de ciclo, lo cual frustra a los clientes.

El EMS puede ayudarte a identificar qué casos se escalan con frecuencia a niveles de asistencia más altos, de modo que puedas formar a tu personal para que sepan gestionarlas. O puede dirigir automáticamente las incidencias a los agentes más adecuados.

Tus clientes ya no están a merced de procesos ineficaces.

Las tasas de resolución y los tiempos de ciclo mejoran.

Y te llevas la satisfacción de informar al comité de las magníficas puntuaciones NPS.

La ampliación del área de servicios compartidos de TI

No hay duda de ello. El alcance de los servicios compartidos de TI y su importancia dentro de las organizaciones crece a medida que avanza la transformación digital.

Al reflejar la ampliación del área de servicios compartidos en general, los servicios compartidos de TI tienen que agilizar los procesos al mismo tiempo que integran más servicios basados en conocimiento.

Posicionar los servicios compartidos de TI para asumir más servicios basados en conocimiento también conlleva nuevos desafíos y grandes oportunidades. Mediante el uso del EMS para obtener un análisis claro de los procesos de TI, puedes crear un modelo objetivo que se centre con precisión en los nuevos objetivos operativos y estratégicos.

A medida que comienzas a identificar y a corregir las ineficiencias del proceso de TI, como los cuellos de botella de las incidencias, liberas equipos de servicios compartidos de TI. Pasan de combatir los problemas a estar en una posición que permite aumentar la calidad del servicio y la tecnología pionera.

Por ejemplo, es posible que tu equipo de TI esté lidiando con los mismos problemas que se plantean una y otra vez, pero tratando cada incidencia de forma individual.

El EMS ayuda a identificar grupos de preguntas y respuestas similares, y responde automáticamente con la documentación más útil, cerrando automáticamente el caso una vez resuelto.

Es solo una manera en que ITSM puede escalar eficazmente.

Está naciendo una nueva generación de servicios compartidos de TI, desde centros operacionales transaccionales hasta innovadores de vanguardia que impulsan el valor para la empresa en su conjunto.

Todo lo que necesitan es contar con la tecnología adecuada.

Evoluciona de un centro de costes a un centro de innovación

Ya no es opcional que las organizaciones rediseñen modelos operativos y procesos para prosperar en un mundo digital. Es un imprescindible y la mayoría de las organizaciones lo está haciendo con urgencia.

Para el líder de un CSC que se enfrenta a presupuestos reducidos y nuevas olas de expectativas entrantes, este es un momento crucial para conseguir reducir los costes y evolucionar a un centro conocido por

impulsar el valor y la innovación. Cualquier ineficiencia del proceso que se deje sin marcar te acabará persiguiendo y te impedirá actuar como socio estratégico de la empresa, porque siempre estás tratando de compensarlas. No es una posición agradable.

Sin embargo, consigue la tecnología correcta y estarás abriéndote a una oportunidad única para operar como un centro de excelencia donde la empresa acude a ti para obtener innovación.

Domina los aspectos básicos de los procesos principales estandarizados y optimizados, y podrás comenzar a agregar más procesos y servicios estratégicos que demuestren el ROI. Con un EMS detrás de ti, puedes ascender en la curva de madurez desde un centro de servicios compartidos a una organización de servicios globales para empresas.

Empezar es más fácil de lo que crees.

Comienza con uno o dos procesos y sistemas, y trabaja hasta alcanzar niveles que nunca creíste posibles.

Desde allí, estarás listo para ofrecer un valor demostrable para la nueva normalidad y lo que ocurra después.



Acerca de Celonis

Celonis ayuda a las empresas a descubrir y solucionar las ineficiencias que no pueden detectar por sí mismas, para que puedan rendir a niveles inimaginables. Gracias a su tecnología de minería de procesos líder del mercado, Celonis Execution Management System (EMS) analiza la totalidad de las operaciones de una empresa para mostrar, en tiempo real, cómo funciona realmente el negocio. A continuación, el EMS actúa como un cerebro, coordinando los sistemas, los procesos y a las personas para corregir las deficiencias y eliminar los factores ocultos que perjudican al rendimiento. Celonis permite a los clientes obtener un rendimiento empresarial extraordinario a corto plazo, desbloqueando miles de millones de ineficiencias corporativas, ofreciendo mejores experiencias a tus empleados y a tus clientes, y reduciendo las emisiones de carbono. Celonis cuenta con miles de clientes globales y tiene su sede principal en Múnich, Alemania y en la Ciudad de Nueva York, EE. UU., además de contar con 20 oficinas por todo el mundo.

Tenemos una década de experiencia transformando los centros de servicios compartidos en la lista Fortune 500.

[Ponte en contacto con nosotros](#)

[Centro de recursos del CSC](#)