

Bancolombia 



Nuestra Aspiración, Propósito y Valores son la brújula de nuestra compañía.

Nuestra **aspiración** es ser el grupo financiero líder que marca tendencia, genera una experiencia superior para sus clientes, orgullo para sus empleados y valor para su accionistas, de manera sostenible.



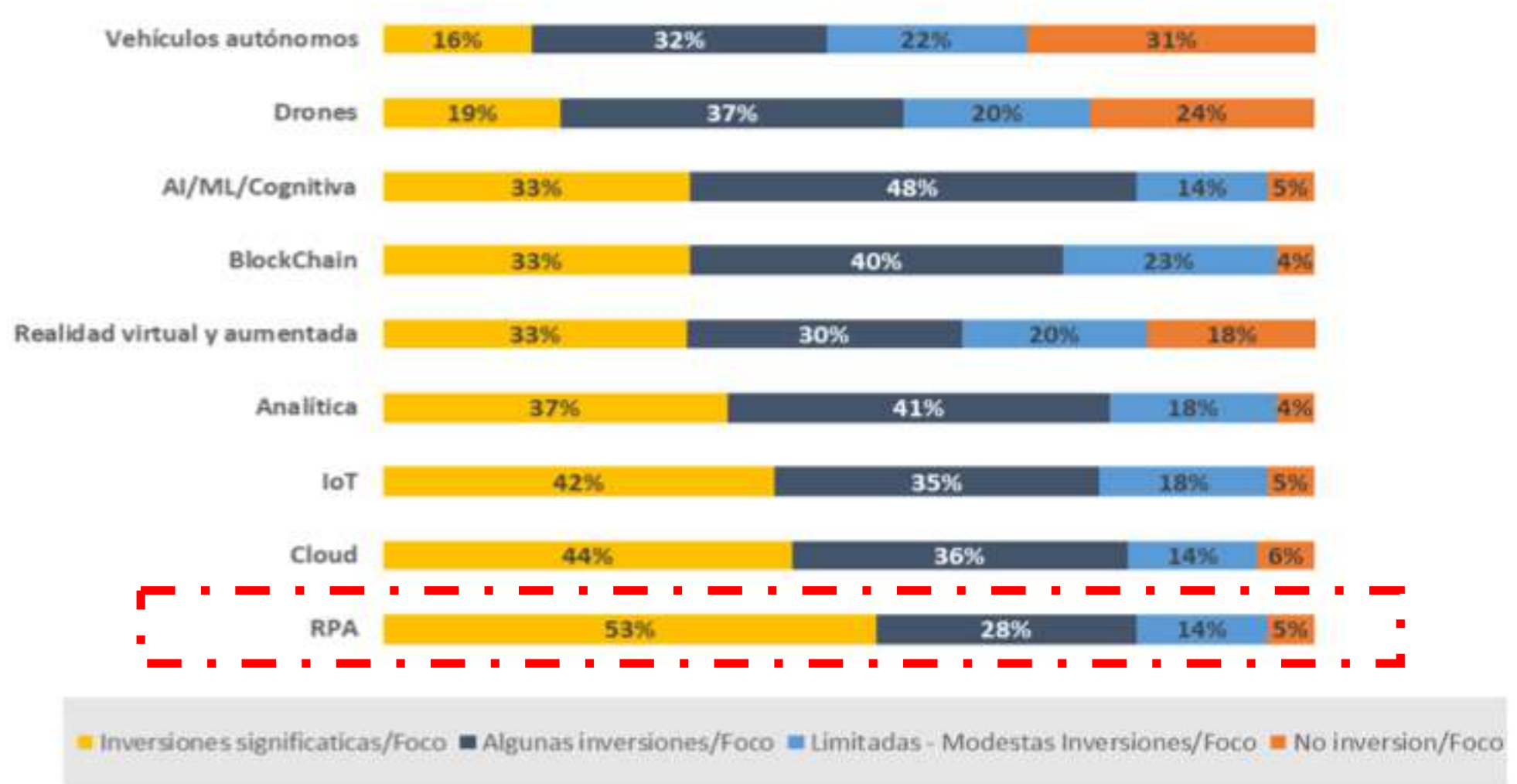
Nuestro **propósito** es generar preferencia y satisfacción en nuestros clientes y contribuir a hacer realidad sus sueños.



**La Automatización no es una
tendencia futurista**

Está sucediendo ahora

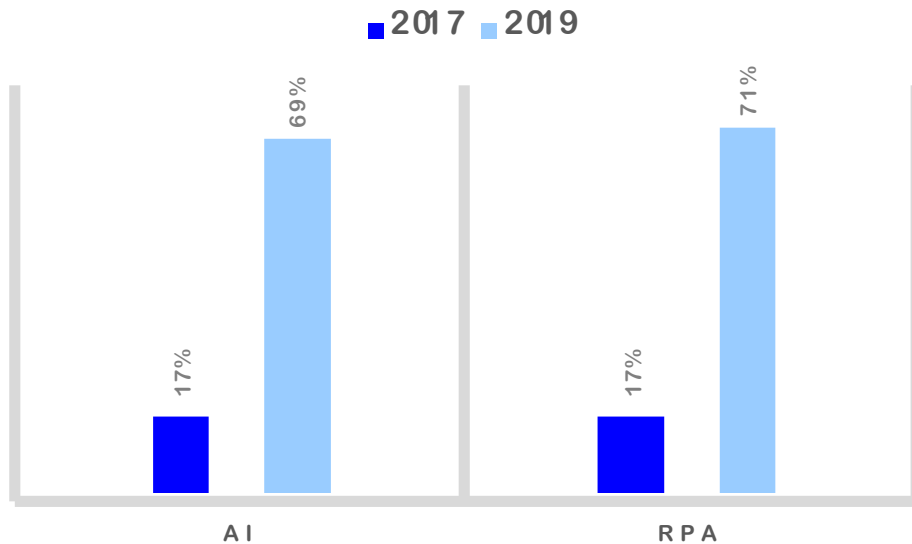
Intenciones de Inversión en 2019



La adopción de RPA e IA crecerá a 70% en el 2019

Aplicabilidad de RPA e Inteligencia Artificial actual y planeado para la Industria de Servicios Financieros

Percentage of respondents, Global, 2017



La adopción de la automatización en el back office se cuadruplicará para 2019

“Estamos tratando de llegar al punto donde el 80% de nuestros procesos están automatizados”

Operations Executive, 2017



Implicaciones:

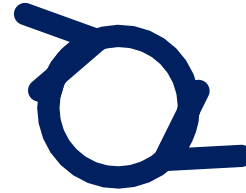
El talento en Operaciones requerirá nuevas habilidades.
Los socios de negocios esperarán mas insights desde el BackOffice.

Las responsabilidades del talento humano van a cambiar

Responsabilidades de la Operación Tradicional



- Entrada de datos
- Abstracción e indexación
- Resolver excepciones
- Soporte al cliente



Roles de trabajo de la Automatización Emergente



Controladores de Robots



Analistas de automatización y especialistas en configuración.



Trabajadores del conocimiento

Fuente: CEB 2017 Financial Services Technologies Survey



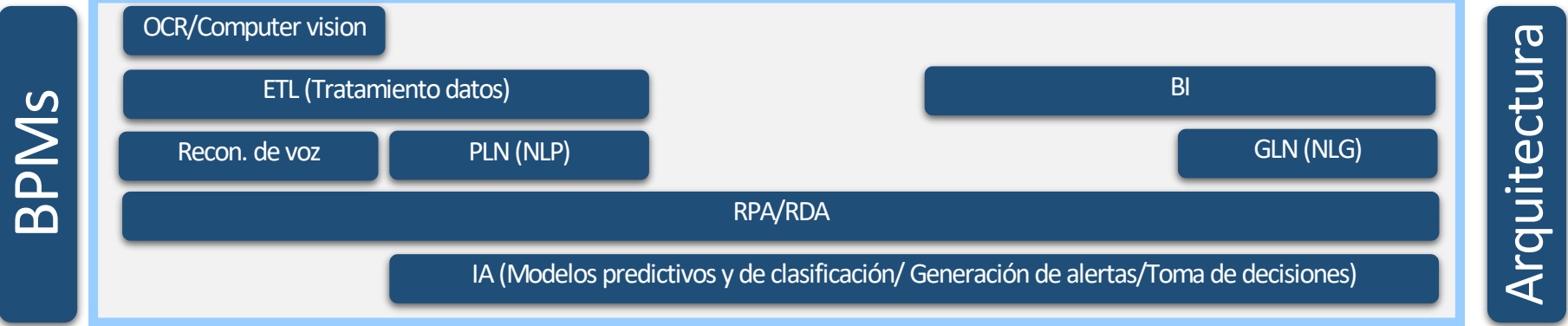
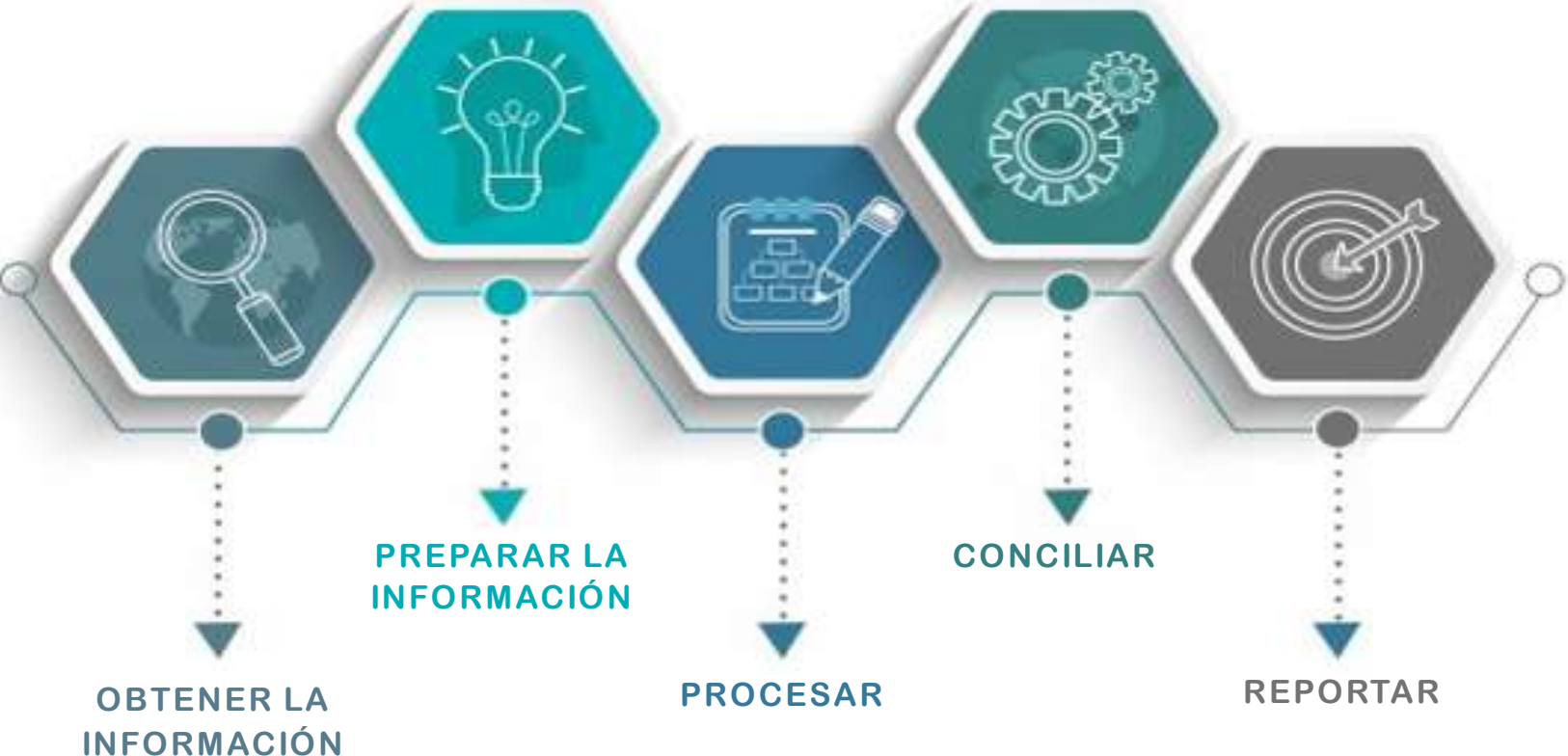
Trabajo Aumentado

Las empresas utilizan la tecnología para extender y mejorar las capacidades humanas de una manera que hace que los empleados sean más productivos. Al mismo tiempo, el aumento permite a los trabajadores humanos transferir tareas menos cualificadas a las máquinas, para que puedan concéntrese en las tareas creativas y de alto valor.

“A lot of the benefits that come from augmentation don’t just result from the augmentation itself but from the general reappraisal of how the organization is operating.”

Ben Hammersley, Futurist

Las tecnologías al servicio de los procesos



Bancolombia 



¿Por qué un Centro de Excelencia?

En Bancolombia hemos iniciado un camino que tiene como objetivo desarrollar una fuerza de trabajo virtual en la cual se combinan capacidades humanas, robóticas, cognitivas y analíticas para brindarle a los clientes una experiencia superior en el servicio, mientras liberamos el talento humano de la ejecución de tareas repetitivas

Transformamos las formas de trabajo, desrobotizando el talento humano



Centro de Excelencia Operacional

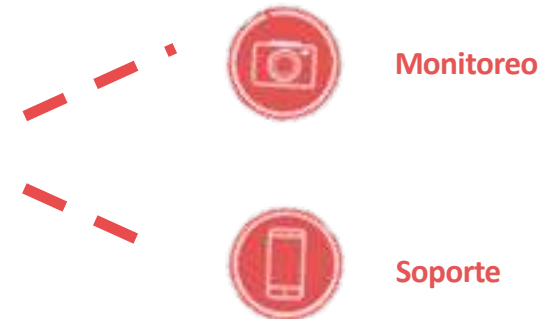
1 Evolución



2 Implementación



3 Continuidad



Gestión del cambio y Comunicación



Gestión del Cambio a toda la organización sobre los asistentes de procesos a través de los medios corporativos

Manual y protocolo de comunicación para todos los momentos en los que el Centro de Excelencia interactúa con los usuarios

Articulación de acciones con Gestión de lo Humano

Estrategia Auxiliares Destacados

Contribuir al desarrollo de las capacidades requeridas para entregar una experiencia superior a nuestros clientes basada en el alto desempeño la excelencia operacional, la innovación y la mejora continua



2017

- Publico objetivo: 234 Auxiliares
- 22 programas ofertados
- 96% de satisfacción
- 98% de recomendación
- 18% Auxiliares promocionados

2018

- Publico objetivo: 178 Auxiliares
- 26 programas ofertados
- El porcentaje de satisfacción y recomendación se realiza por medio de una encuesta a final de año.

Temas ofertados:

Finanzas, Banca Universal, Diseño de Servicios, Analítica y Robótica, Habilidades de comunicación, Liderazgo entre otros.

Beneficios de los Asistentes en Procesos



Servicio

Oportunidad
Calidad
Requerimientos
de Clientes



**Riesgo
Operacional**



**Nuevos
Ingresos**



Eficiencia

Gasto Laboral
Gasto General
Productividad



Journey de Bancolombia



Discovery

6 meses



Lab

6 meses



Masificación 12 meses



Próximos pasos

Discovery

 Es RPA aplicable en Bancolombia?

 Modelo de implementación

 PoC con diferentes herramientas y vendedores

 1:3 Caso de negocio

 Sponsorship Interno



Lab



Creación del
CoE



Modelos de Gobierno
y Operación



Definición de
políticas de
seguridad



22 Pilotos en
Producción

1:3

Confirmación del
Caso de negocio



Estrategias de
“Gestión del Cambio”



Masificación



Priorización



Exportar modelo
a otras
geografías



Mas allá del
BackOffice



Implementación
de RDA



Metodología
Agile



Soporte y
Monitoreo

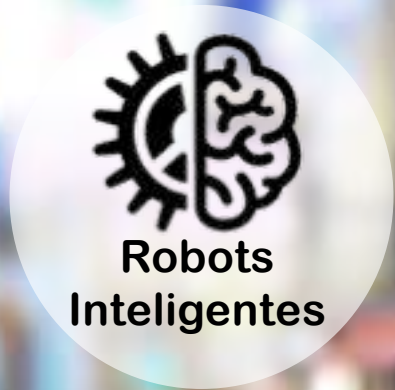


HA + DR

1:14

Redefinición del
Caso de negocio

Próximos pasos



Fuerza de Trabajo Virtual

Resultados

Robotic Process Automation (RPA):
Back office automization

307 Robots

131 Procesos

+18 MM minutos

Reconocimientos



Gartner

Eye on Innovation Awards
for Financial Services
2017 Winners

Robotic Desktop Automation (RDA):
Front office automization

9,083 PCs con Robots

6 Procesos

58,8% Incremento en la eficiencia
en el tiempo de servicio

120,720 Horas liberadas al
año en sucursales

639
Sucursales



Aprendizajes



.... Es más que la implementación de una herramienta

.... Sirve para todo pero no es para todo

.... El aporte es interdisciplinario, cada quien da lo mejor

Gracias



JUAN CAMILO POLANIA

Gerente Centro de Excelencia Operacional
Grupo Bancolombia

Email:
JPOLANIA@BANCOLOMBIA.COM.CO