

AUTOMATIZACIÓN DE PROCESOS DE NEGOCIO

Caso de éxito de cliente

IBR LATAM

Cómo AuraQuantic ayudó a IBR a impulsar los negocios a través de la excelencia operativa y la mejora continua.

Sobre la empresa

Nombre de la entidad:

IBR Latam

Dirección:

Jr. Camana 851, Piso 10
Cercado de Lima,
(Perú)

Sector:

IBR ofrece servicios financieros. Especialistas en Cobranza, Ventas y Fidelización, Tecnología Omnicanal y Back Office.

www.ibrlatam.com



IBR Latam es una empresa de servicios financieros formada por profesionales con más de 20 años de experiencia en la industria. Especializados en brindar a las empresas servicios de cobranza, en todas sus etapas, ventas/telemarketing, entrega de información, entrega de productos, BPO automotriz e hipotecario.

Dedicada a colaborar con sus clientes y ayudarles a cumplir sus metas, poniendo a su disposición su constante mejora en tecnología, gestión y procesos de trabajo, su objetivo es proporcionar un conjunto completo de servicios comerciales y garantizar la satisfacción del cliente.

Antecedentes de la empresa



¿Qué es AuraQuantic?

La plataforma Low-Code que ofrece facilidad en el diseño y en la ejecución de todos los procesos operativos, sin importar su complejidad y sin programación adicional.

Únicamente es necesario definir los diagramas de flujo de procesos con los procedimientos que desean que sigan sus equipos y AuraQuantic organiza el resto: envía las tareas correctas a las personas adecuadas en el momento preciso.

IBR Perú tiene dos unidades, una unidad de Call-Center y otra de BPO vehicular. La unidad de BPO vehicular se dedica a la tercerización de servicios administrativos de las financieras, como constitución de garantías y todo lo relacionado con el crédito vehicular. Atienden el 85% del mercado de las financieras, con una atención end to end, es decir, desde que un cliente requiere acceder a un préstamo o crédito vehicular, obtiene el crédito, se desembolsa; hasta que el cliente termina cancelando el crédito y se levanta la prenda de bien.

Con todos los procesos administrativos que eso conlleva, había llegado el momento de dar el salto a la transformación digital para responder a las necesidades de la organización en cuanto a gestión y análisis de documentación.

Problemática

El objetivo principal de IBR es la innovación, la mejora de la eficiencia y satisfacer las crecientes necesidades de sus clientes. La empresa estaba en pleno crecimiento, y hasta el momento el control de las operaciones se hacía de forma manual mediante Excel. Además, no disponía de dashboards en la web y las financieras con las que trabajan no podían tener acceso a la documentación directamente. Dichas financieras tenían que realizar llamadas telefónicas para conocer el estado de sus operaciones.

Por otro lado, el trabajo de los supervisores y gerentes de área era muy complicado, había que revisar cada caso personalmente con cada empleado en reuniones de trabajo muy extensas. Teniendo entre 3000 y 5000 operaciones abiertas, se hacía inviable seguir trabajando en Excel para impulsar nuevos negocios, prestar un mejor servicio y aportar al cliente propuestas de valor.

Los **principales retos** a superar en este proyecto fueron los siguientes:



**ELIMINAR PROCESOS
MANUALES**



**PÉRDIDA DE
INFORMACIÓN**



**INCREMENTAR LA
PRODUCTIVIDAD**



**AUTOMATIZAR
PROCESOS**



**FALTA DE CONTROL
EN LAS OPERACIONES**



**SEGUIMIENTO DE
LOS CASOS**

"AuraQuantic acelera la velocidad de comercialización y ayuda a la empresa a lograr un mayor ROI".

Solución

IBR identificó los procesos manuales que involucraban las operaciones diarias de administración, relaciones y reclamos a clientes. En ese momento, la organización vio la oportunidad de innovar y de utilizar la tecnología que permitiera al equipo gestionar sus operaciones en una única plataforma estándar, automatizando actividades manuales para ganar agilidad y mejorar la eficiencia.

Con la Plataforma de Aplicaciones Low-code (LCAP) AuraQuantic, IBR **automatizó** procesos como Proceso de Constitución de Prenda, Proceso de Transferencia y Proceso de Levantamiento de Garantía. Estos procesos representan el 85% de los ingresos de la compañía.

La interfaz de AuraQuantic permite a IBR **interconectar con clientes** a través de web service de una manera sencilla. Esta interconexión permite desde el sistema del cliente iniciar procesos en IBR, posteriormente, IBR ingresa datos clave durante el desarrollo del proceso, los mismos que son enviados al sistema del cliente cuando este lo requiere, y todo a través de la interfaz de AuraQuantic.

Además, **la integración entre AuraQuantic y Microsoft Power BI** ha permitido a IBR crear Dashboards personalizados y la realización de informes en tiempo real para facilitar la toma de decisiones del equipo directivo y que los clientes conozcan el estado de sus operaciones en línea. **La conexión a la fuente de datos de AuraQuantic de SQL desde Microsoft Power BI ha resultado fácil e intuitiva.** No solamente a nivel funcional, sino también a nivel de base de datos, permitiendo que los tiempos de construcción de un dashboard de gran impacto sea bastante cortos.

Procesos implementados:



PROCESO DE TRANSFERENCIA

Gestiona la compra-venta de vehículos.



PROCESO DE CONSTITUCIÓN DE PRENDA

Gestiona la garantía o prenda sobre el vehículo, que le otorga el poder a la financiera para que, en caso de no recibir el pago, pueda incautar el vehículo.



PROCESO DE LEVANTAMIENTO DE GARANTÍA

Gestiona el levantamiento de la prenda del vehículo o hipoteca cuando un cliente paga todo su crédito.

Resultados

En todos y cada uno de los procesos implementados se buscó la reducción de la actividad manual, la excelencia operacional y la mejora continua. Ahora la comunicación entre el cliente e IBR es mucho más efectiva, el cliente recibe la información actualizada en el momento, sin tener que ocuparse de actualizar su sistema. Esto es un punto importante tanto para el cliente como para IBR.

El uso de la Plataforma de Aplicaciones Low-code (LCAP) AuraQuantic ha permitido la creación rápida de los procesos, la integración en el ecosistema de la organización y el futuro crecimiento de IBR, tanto desde el punto de vista de la infraestructura, como de la creación o modificación de procesos, además de mantener un círculo virtuoso de optimización, innovación y retorno rápido de la inversión. El proyecto ha aportado numerosos beneficios:



- ▶ Información en tiempo real.
- ▶ Automatización de las tareas manuales.
- ▶ Acelerar sus objetivos en cada etapa del crecimiento corporativo.
- ▶ Mejora en la supervisión y trazabilidad de los casos.
- ▶ Dashboards estandarizados que se muestran a las financieras.
- ▶ Dashboards operativos publicados en la web y que se actualizan automáticamente.
- ▶ Mejor control de la operación.
- ▶ Mayor seguimiento y fidelización de clientes.

Citas

"AuraQuantic LCAP es una herramienta con una interfaz de usuario sencilla de usar, que no requiere de mayor conocimiento de sistemas técnicos, y muy amigable".

Janía Albornoz | Responsable de procesos



"Gracias a AuraQuantic hemos conseguido estandarizar los procesos, reducir los costes operativos y mejorar la satisfacción del cliente. AuraQuantic acelera la velocidad de comercialización y ayuda a la empresa a lograr un mayor ROI en menos tiempo".

Janía Albornoz | Responsable de procesos

"IBR ha creado dashboards de acuerdos de nivel de servicio, que permite a la alta dirección identificar los posibles retrasos oportunitamente".

Carlos Ismodes | Consultor de Negocio



"La integración de AuraQuantic con Microsoft Power BI ha permitido a IBR dar un salto importante en el último trimestre del 2020, hemos pasado de no tener visibilidad sobre la información a tenerla y poder tomar decisiones estratégicas en tiempo real".

Carlos Ismodes | Consultor de Negocio

PARA MAYOR INFORMACIÓN:



FLAVIO SAN MARTÍN

Socio de Consultoría de Negocios
fsanmartin@bdo.com.pe



OMAR CHAVESTA

Gerente de Consultoría de Negocios
ochavesta@bdo.com.pe

Esta publicación ha sido elaborada detenidamente; sin embargo, ha sido redactada en términos generales y debe ser considerada, interpretada y asumida únicamente como una referencia general. Esta publicación no puede utilizarse como base para amparar situaciones específicas y usted no debe actuar o abstenerse de actuar de conformidad con la información contenida en este documento sin obtener asesoramiento profesional específico. Póngase en contacto con BDO Consulting S.A.C. para tratar estos asuntos en el marco de sus circunstancias particulares. BDO Consulting S.A.C., sus socios, empleados y agentes no aceptan ni asumen ninguna responsabilidad o deber de cuidado ante cualquier pérdida derivada de cualquier acción realizada o no por cualquier individuo al amparo de la información contenida en esta publicación o ante cualquier decisión basada en ella. Cualquier uso de esta publicación o dependencia de ella para cualquier propósito o en cualquier contexto es bajo su propio riesgo, sin ningún derecho de recurso contra BDO Consulting S.A.C. o cualquiera de sus socios, empleados o agentes.

BDO Consulting S.A.C., una sociedad anónima cerrada peruana, es miembro de BDO International Limited, una compañía limitada por garantía del Reino Unido, y forma parte de la red internacional BDO de empresas independientes asociadas.

BDO es el nombre comercial de la red BDO y de cada una de las empresas asociadas de BDO.

Copyright © Marzo 2021, BDO Consulting S.A.C. Todos los derechos reservados. Publicado en Perú.

www.bdo.com.pe



AUDITORÍA | TAX & LEGAL | CONSULTORÍA DE NEGOCIOS | OUTSOURCING