

servicenow.

# Digital Workflow

Cambiando la forma de trabajar

**Francisco García Donoso**

Gerente de Nuevos Negocios de SOLEX



**SOLEX**



# Nuestra Compañía

Brindamos Soluciones  
confiables e innovadoras

## Propuesta de Valor

En **Solex** nos comprometemos a estar de forma permanente construyendo relaciones sólidas con nuestros clientes, para convertir sus necesidades de negocio en las nuestras, y con ello, crecer en conjunto.

Somos un distribuidor  
de valor agregado con  
**28 años** de  
experiencia.

Oficinas en Chile,  
Colombia, Perú y  
Ecuador.

1993

Más de 200 clientes  
en Latinoamérica.

Con un equipo consolidado  
de profesionales altamente  
capacitados y certificados,  
que nos permite desarrollar y  
entregar soluciones únicas  
para cada cliente.

2021



# Nuestras Soluciones (Líderes Especializados)

## Gestión de Activos



Implementamos **IBM Maximo** desde **1996** para diferentes industrias líderes en el mundo **mejorando** significativamente el **rendimiento de sus activos y maximizando** el retorno de su inversión.

## Flujo de trabajo Digital



**ServiceNow** está cambiando la forma de trabajar de las personas. Ayudamos a la empresa moderna a **funcionar más rápido** y más **eficientemente**.

## Soluciones a la Medida



Desarrollamos soluciones de software específicas de negocio para nuestros clientes, automatizando y digitalizando sus procesos para apoyarlos en su camino hacia la Transformación Digital.

## Analítica BI & BA



Implementamos **Tableau** ayudando a las personas a ver y comprender sus datos. **Tableau** hace que el análisis de datos sea rápido, fácil y útil.



Desde el análisis a escala hasta la inteligencia artificial empresarial, **Dataiku** conecta a las personas, las tecnologías y los procesos para tomar decisiones basadas en datos.



## Acompañamos hacia el Cambio

En **Solex** acompañamos a las empresas en sus procesos de **transición al cambio**, para que la nueva situación no sea temporal ni reversible, sino permanente en el tiempo y promueva la flexibilidad para la transformación, la evolución, la mejora, la innovación y la disposición a futuros cambios.



servicenow.

# Digital Workflow

Cambiando la forma de trabajar

**Francisco García Donoso**

Gerente de Nuevos Negocios de SOLEX



**SOLEX**



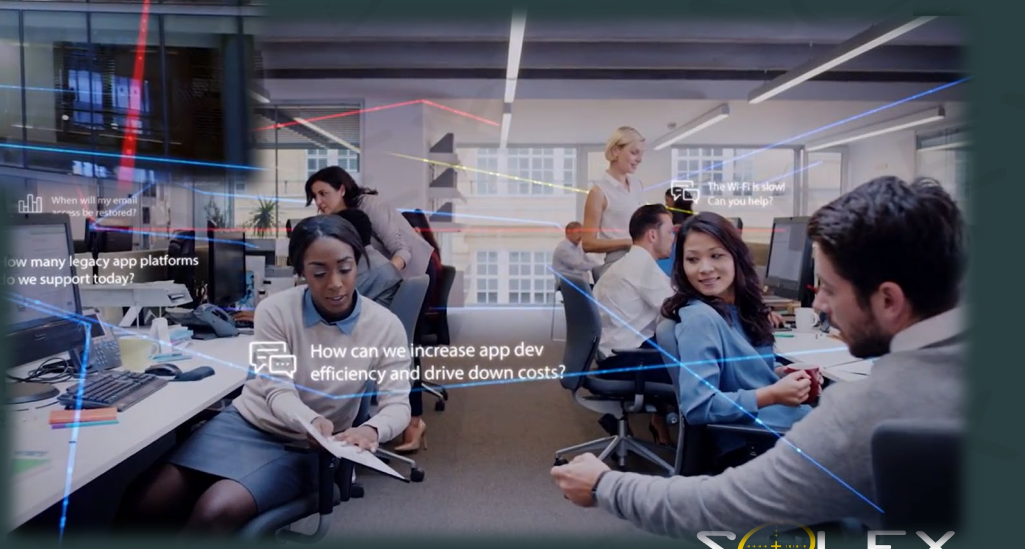
Why is the incident volume so high?

How do I demonstrate the value of our security program?

Is this issue going to impact our key metrics?

# Innovación y mejora constante

Why is it taking so long to ship?



When will my email access be restored?  
How many legacy app platforms do we support today?

The WiFi is slow! Can you help?

How can we increase app dev efficiency and drive down costs?



Cómo lo hacen los  
ejecutivos...?



IDEAS

Inspiration

Design

Follow!

friends  
online

Creative Thinking

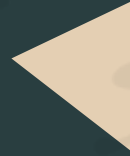


Task1

Task2



Task3



Task5



Task8

Task7



Task6



Task4





# ¿Qué son los Digital Workflows?

Es llevar los flujos de trabajo a la Nube

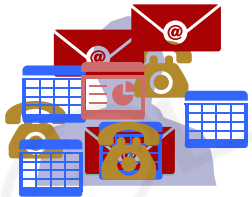
Los Digital Workflow se convierten en la columna vertebral de la información de la empresa.

Es el lugar donde se definen las reglas y algoritmos automatizados que impulsan y apoyan la toma de decisiones en cada momento y lugar.



# Flujo No-Estructurado

Gerente / Dueño del Proceso



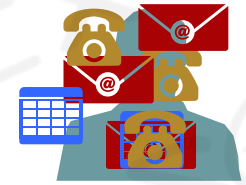
Solicitante

- Desconoce el estatus de su solicitud
- Procesos tardados
- Depende de los "amigos" o de los "contactos clave" dentro de la empresa
- No puede hacer su trabajo



Ejecutivo

- Le toma días para extraer datos para armar reportes ejecutivos
- No tiene visibilidad del flujo de trabajo
- No sabe que proveedores son los que mejor trabajan
- Para la satisfacción al cliente le es difícil saber qué está siendo escalado



Proveedor

- Trabajo incompleto
- No sabe cómo puede ser medido
- Incapaz de priorizar el trabajo
- Constantemente "apagando fuegos"
- No puede con todo el correo electrónico que tiene

- No sabe de lo que está haciendo la gente
- No tiene visibilidad de la distribución de la carga de trabajo
- Los proveedores no confiables para priorizar tareas
- No puede mejorar la respuesta en el servicio
- No puede mejorar la productividad

# Digital Workflow



# ¿Qué Nube?

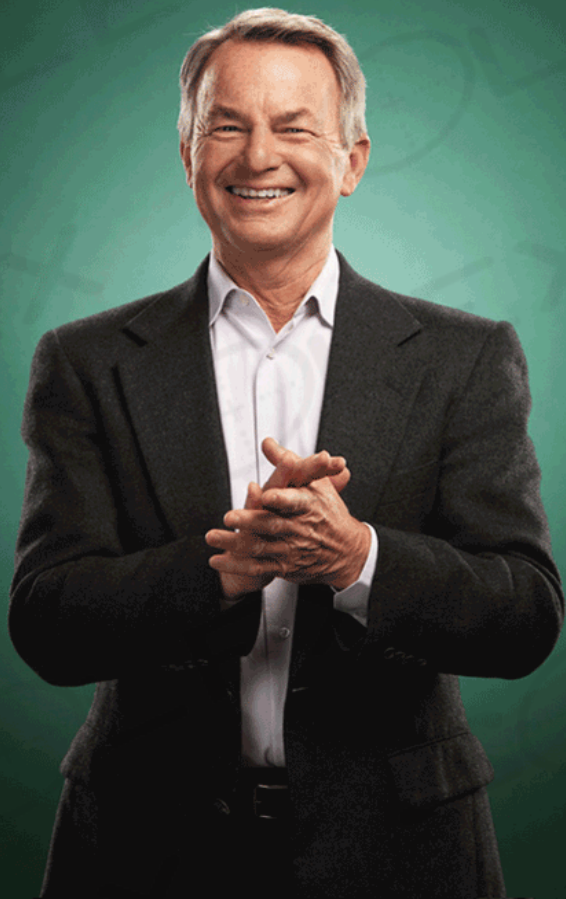


Fred Luddy



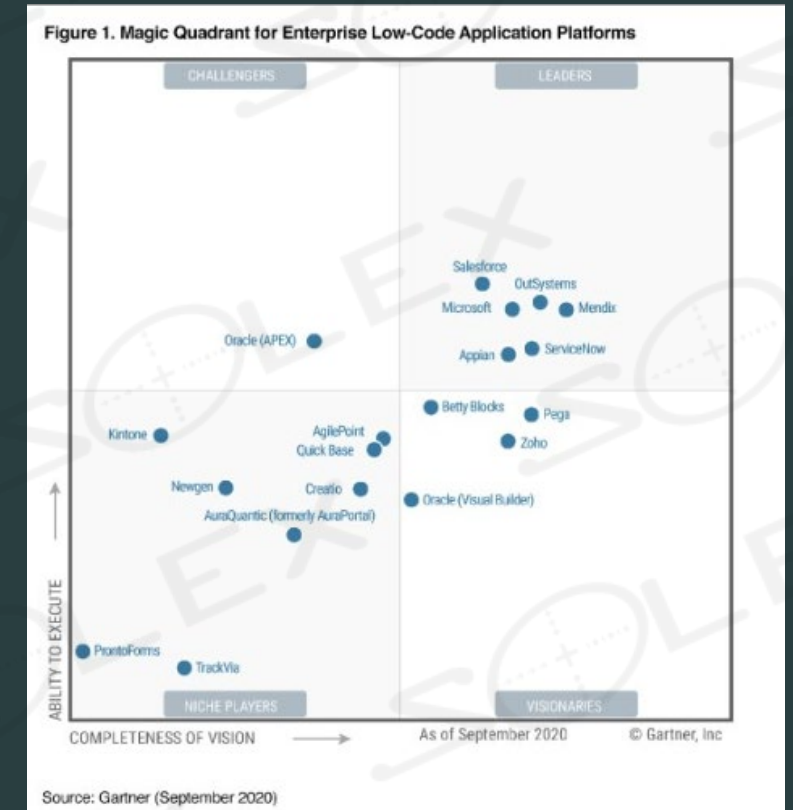
## GREATEST TECH STARTUPS OF ALL TIME

- WhatsApp
- Instagram
- LinkedIn
- PayPal
- Dropbox
- Tesla
- Airbnb
- Eventbrite
- Houzz
- YouTube
- Yahoo
- Cisco
- ServiceNow



# ¿Qué dicen los Analistas?

ServiceNow es líder en cuadrante mágico de Gartner para Enterprise High-Productivity Application Platform as a Service



# ¿Qué dicen los Analistas?

**ServiceNow es líder en The Forrester Wave™ para Low-Code Development Platforms For Professional Developers**





# Digital Workflow



# EJEMPLOS

# Flujo de trabajo de Auditorías



**Solución**  
Gestión auditorías



**Usuarios**  
300+

## Proceso de auditorías

El cliente realiza diferentes auditorías en diferentes plantas para cumplir con KPIs corporativos y para el cumplimiento de normativas internas y externas.

Se modela flujo de trabajo de cada auditoría de punta a punta: configuración de la auditoría, ciclo de generación, asignación, ejecución, generación de acciones para corregir brechas, seguimiento de las acciones de brechas, retroalimentación auditor, indicadores de todo el proceso para ver el cumplimiento y KPIs.



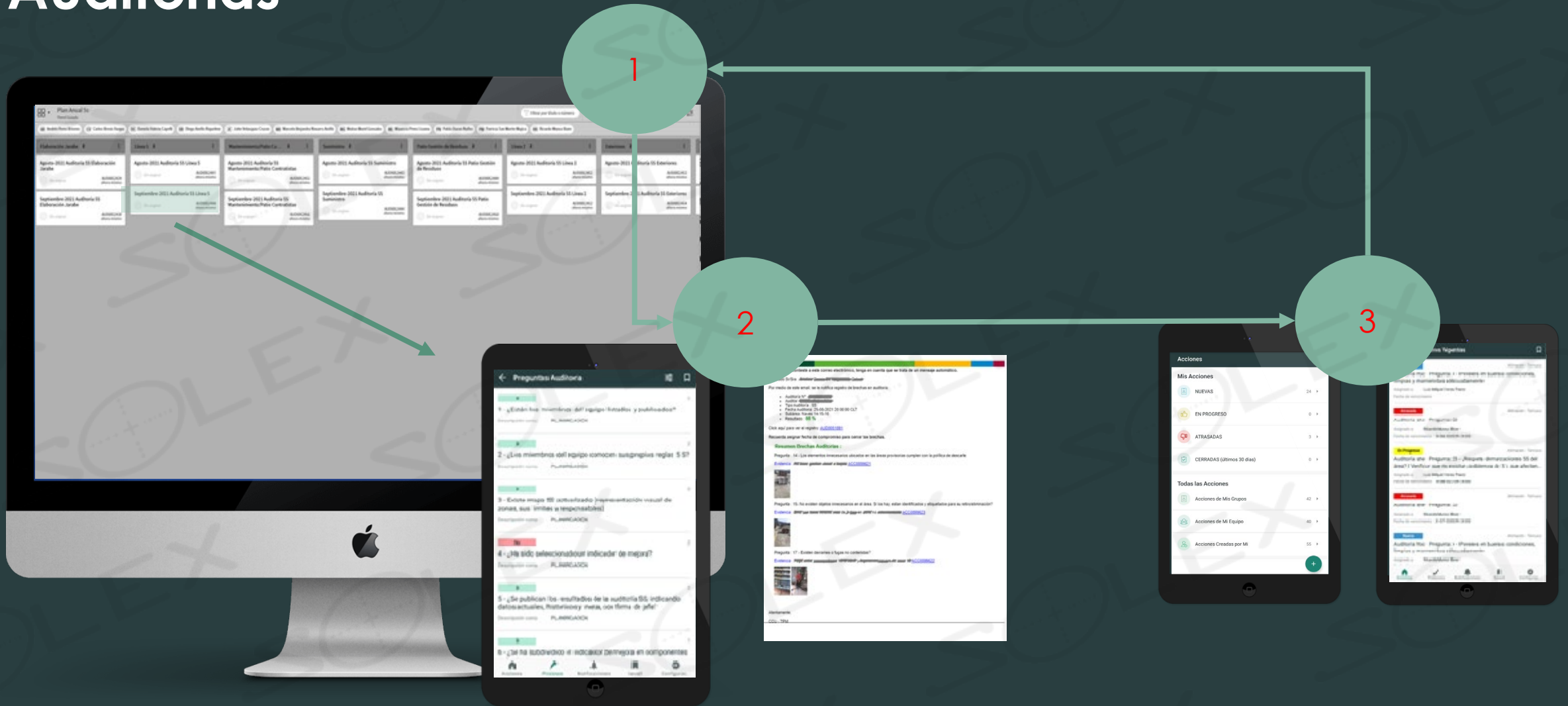
Cambia la forma de trabajar en el proceso de auditoría

Mayor productividad en cada etapa del proceso

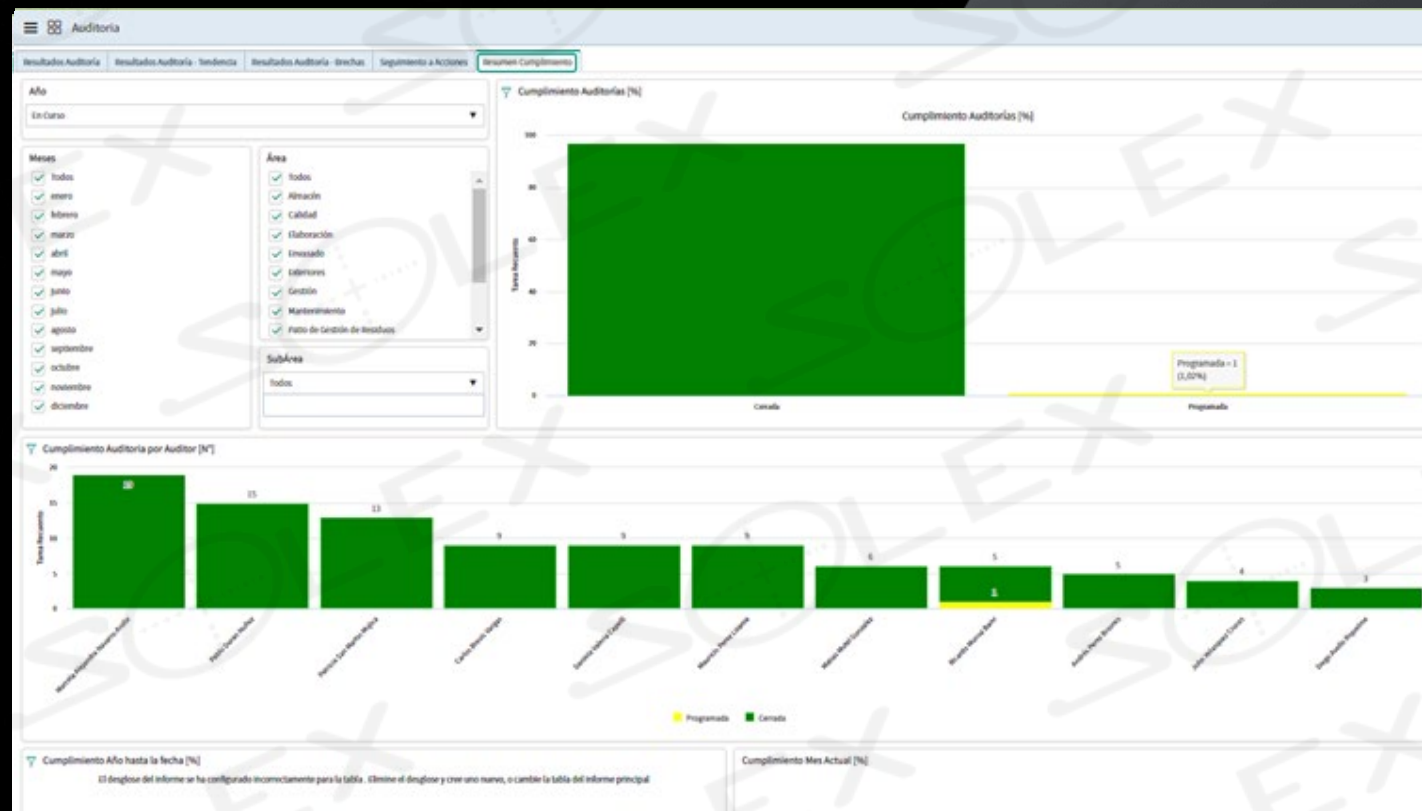
Mayor visibilidad del riesgo y mejoras en el cumplimiento normativo.

Sebastian Jachura Ovando

# Auditorias



- Resultados
- Tendencias
- Brechas
- Acciones
- Cumplimiento



# Flujo de trabajo de análisis de causa raíz



**Solución**  
5 por qué



**Usuarios**  
50+

## Proceso completo de análisis

Frente a la fallas de equipos o calidad de productos el cliente requiere mejorar el proceso de análisis de la causa raíz.

Se modela el proceso de análisis 5 por qué de punta a punta. La aplicación facilita el levantamiento de los datos y si ya existe una falla similar registrada la carga como punto de partida. En la app se define un grupo de trabajo que va realizando las etapas de análisis, documentando cada una de ellas. Se generan acciones concretas para atacar la causa raíz. El análisis se completa cuando todas las acciones se realizan y se verifica la posibilidad de cambiar los estándares y así eliminar o mitigar las causa raíz en las plantas.



Mayor estandarización el proceso: personas, análisis, resultados.

Mayor claridad y disminución de la carga de trabajo

Genera una valiosa base de conocimiento

# Flujo de trabajo de compras de servicios de reparación/mantenimiento



## Solución

Solicitudes de Cotización y flujo OT



## Usuarios

150+

## Proceso de compras de reparación/mantenimiento de equipos médicos

Cliente del área salud, donde existen altas exigencias con los procesos clínicos y por lo tanto certificaciones/acreditaciones periódicas locales e internacionales a cumplir. En este caso, los flujos relacionados a la gestión de equipos médicos y de operaciones son llevados a la nube de ServiceNow. Esto nos ha permitido estructurar los flujos de operación diaria, que incluye trabajos planificados o solicitudes específicas de los servicios clínicos, coordinando las aprobaciones, solicitudes de material, compras, integrando a los proveedores en los flujos, es decir, llevando cada proceso de punta a punta con visibilidad en dashboards y cartas Gantt para verificar el cumplimiento de las necesidades del ciclo de vida de los activos médicos y de operaciones.



Agiliza el proceso  
De cotizaciones y  
aprobación

Estandariza el  
proceso,  
documentación y  
evaluación de las  
ofertas.

Mejora la visibilidad  
y carga de trabajo,  
resguardando la  
seguridad de la  
información

# Discovery Workflow





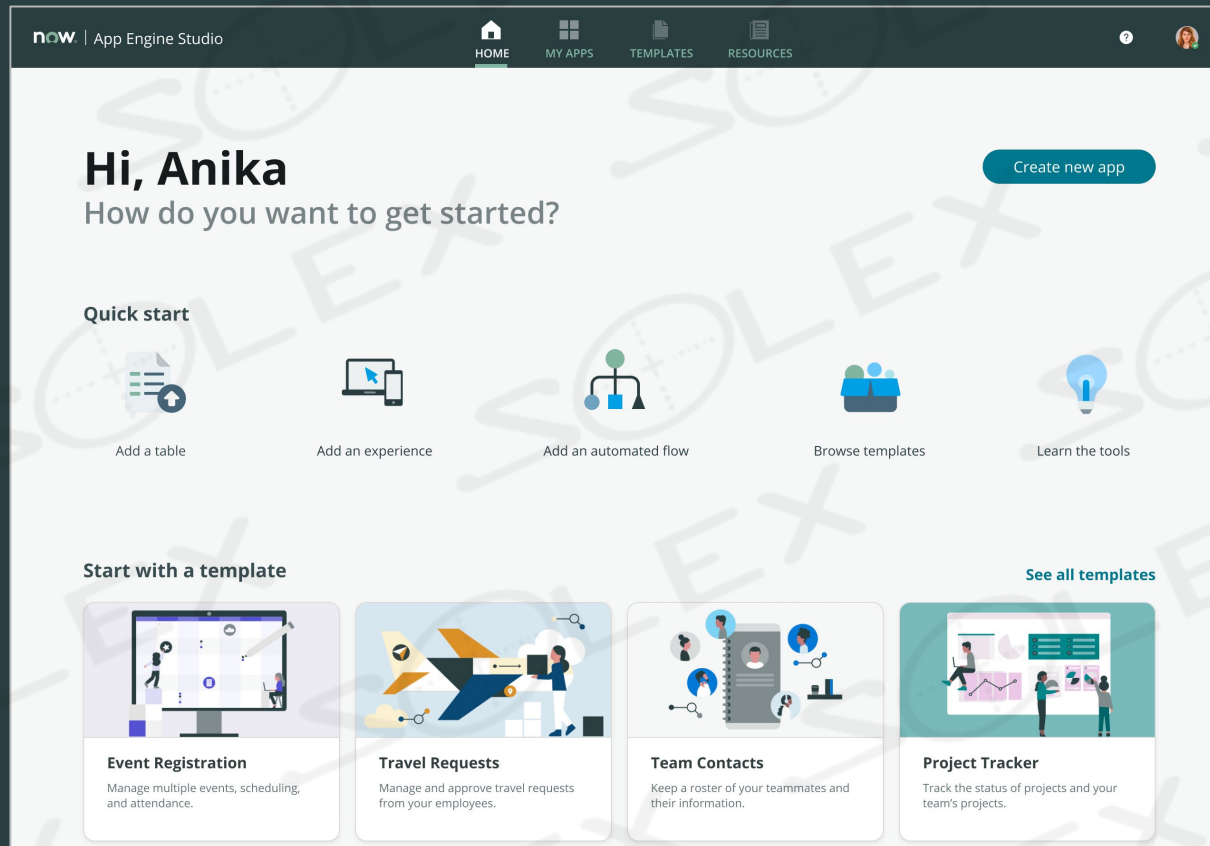
# ¿Cómo lo hacemos?

Nosotros, junto con el conocimiento profundo de nuestros clientes en su negocio, ayudamos a descubrir los flujos de trabajo y así automatizar tareas repetitivas, conectar equipos, proveedores, departamentos y clientes.



# Actividades del Discovery Workflow de SOLEX

Acelerar la entrega de flujos de trabajo dentro de la empresa



- **Levantar caso de negocio:**
  - Datos
  - Experiencia
  - Flujo
  - Seguridad
  - Gestión

# Actividades Discovery Workflow

## Identificar los Datos

- Típicamente el cliente trabaja con planillas Excel donde se registra la información de cada paso en un flujo. Estas planillas pueden estar compartidas y tener lógica asociada.
- También pueden existir integraciones con otras áreas o sistemas que se deben considerar.

## Roles y Experiencia

- Se levanta como se interactúa en el flujo con diferentes roles/personas, sistemas, etc.
- Esta interacción determina que “interfaces” utilizar para que sea la experiencia de usuario más adecuada de acuerdo al caso. Ejemplos: móvil, escritorio, service portal, notificaciones push, firmas, integraciones, lectura de código QR/barra, etc.

## Flujo

- Identificados los datos y experiencia se trabaja en el flujo de trabajo, determinando como interactúan los roles entre tareas y procesos para lograr el resultado esperado.

## Seguridad

- Dentro del flujo de información, se establece la seguridad de los datos de cada rol de manera contextual, es decir, dependiendo del contexto de la interacción.

## Gestión

- El resultado esperado se expresa típicamente en indicadores y/o gráficos disponibles para ciertos roles del flujo que permiten medir el desempeño del flujo.

# Actividades Discovery workflow

## ¿Cómo trabajamos?

- Se realiza un ante proyecto para determinar los flujos de trabajo sobre los que se trabajará y los componentes de software a usar.
- Se define el grupo de trabajo del cliente.
- Se realizan sesiones de Discovery Workflow para cada flujo de trabajo.
- Se realiza documento de definición de cada digital Workflow.
- Cliente revisa documento.
- Cliente revisa prototipo.
- Se realizan ajustes del prototipo.
- Se realiza entregable y puesta en marcha en área objetivo inicial.
- Cliente replica a otras áreas.
- Mejora continua del flujo.

# ¿Qué permite el Discovery WorkFlow de SOLEX?

1

Acelerar la liberación de nuevos flujos de trabajo digitales.

2

Simplificar el trabajo con flujos digitales automatizados.

3

Incrementar la eficiencia conectando procesos aislados.

Nuestro trabajo es entender los resultados que necesitan nuestros clientes y generar flujos de trabajo digitales que ahorren tiempo y que los usuarios valoren.

¿Qué permite el Discovery Workflow de SOLEX?

Hacer realidad la Transformación Digital

# Discovery Workflow

Caso de negocio



# Caso de negocio: flujo de seguridad



**Diego**  
Jefe del departamento  
de Seguridad



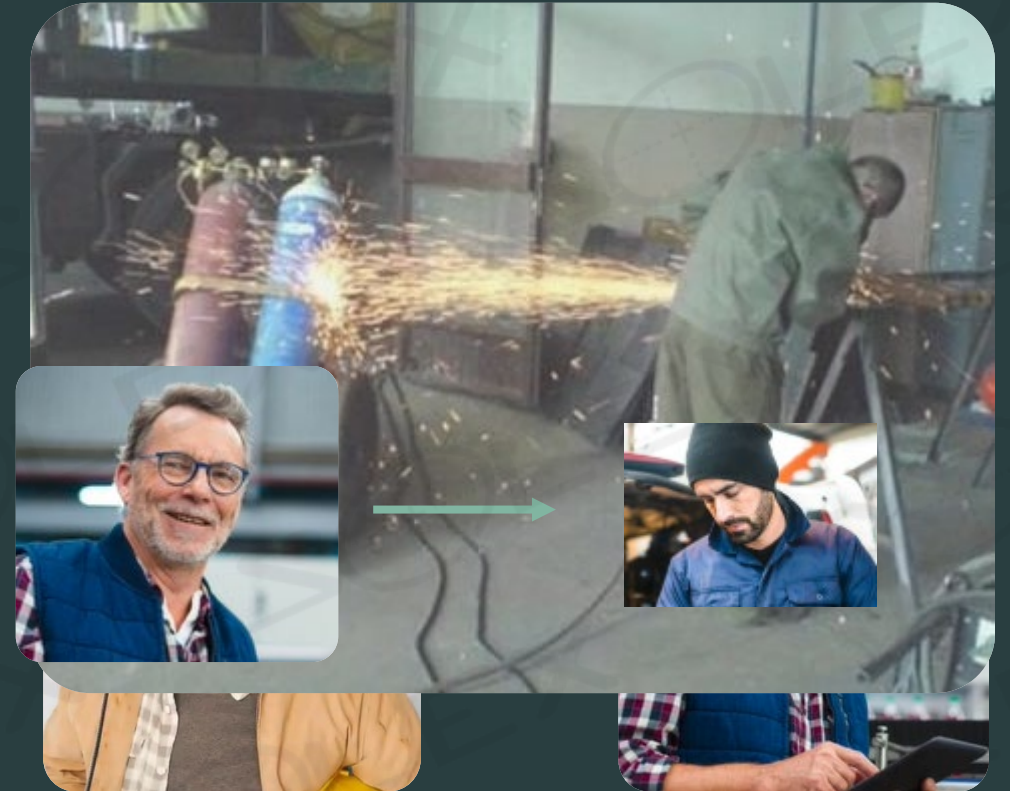
**Caso de uso:**  
Seguimiento de eventos  
de seguridad



# Caso de negocio: flujo de seguridad

## Flujo típico de un reporte de seguridad

- Un empleado nota un problema de seguridad y lo reporta
- El supervisor ve el nuevo problema reportado y envía al técnico más cercano disponible.
- El técnico recibe la alerta concurre al lugar y resuelve el problema, toma una foto de evidencia y lo cierra.
- Diego Interactúa con el supervisor.
- Todo esto se lleva el Excel y/o correo.



# Caso de negocio: flujo de seguridad

## Desafíos

Las personas que reportan eventos de seguridad a menudo sienten que nunca reciben una respuesta



# Caso de negocio: flujo de seguridad

## Desafíos

Los técnicos no ven sus listas de trabajo pendientes y no pueden actualizar la información en forma directa.



# Caso de negocio: flujo de seguridad

## Desafíos

Supervisores sienten que ellos no están agregando valor administrando planillas de cálculo.



# Caso de negocio: flujo de seguridad

## Desafíos

Las planillas Excel no están formateadas en forma consistente por los diferentes supervisores.

The image displays six Excel spreadsheets arranged in two rows of three. Each spreadsheet has a different color scheme for its header row and a different column structure, demonstrating inconsistent data formatting across different supervisors.

Assigned to	State	Due date

Number	Assigned to	Short description

Assigned to	State	Due date

Number	State	Due date

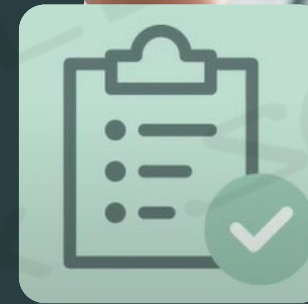
Number	Assigned to	Short description

Number	State	Due date

# Caso de negocio: flujo de seguridad

## Desafíos

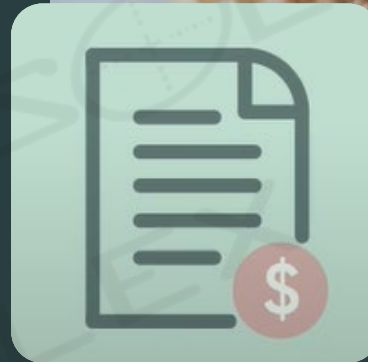
- Los datos que recibe Diego siempre están desactualizados.
- Diego genera una planilla master con las múltiples versiones que recibe, las ordena, limpia y crea un reporte.
- A medida que la compañía crece, los requerimientos regulatorios son mas estrictos.
- Diego necesita documentar las aprobaciones de cada requerimiento.



# Caso de negocio: flujo de seguridad

## Desafíos

La organización puede ser multada por problemas de seguridad que no son resueltos a tiempo.



# Discovery Workflow





# Caso de negocio: flujo de seguridad



**Diego**  
Jefe del departamento  
de Seguridad



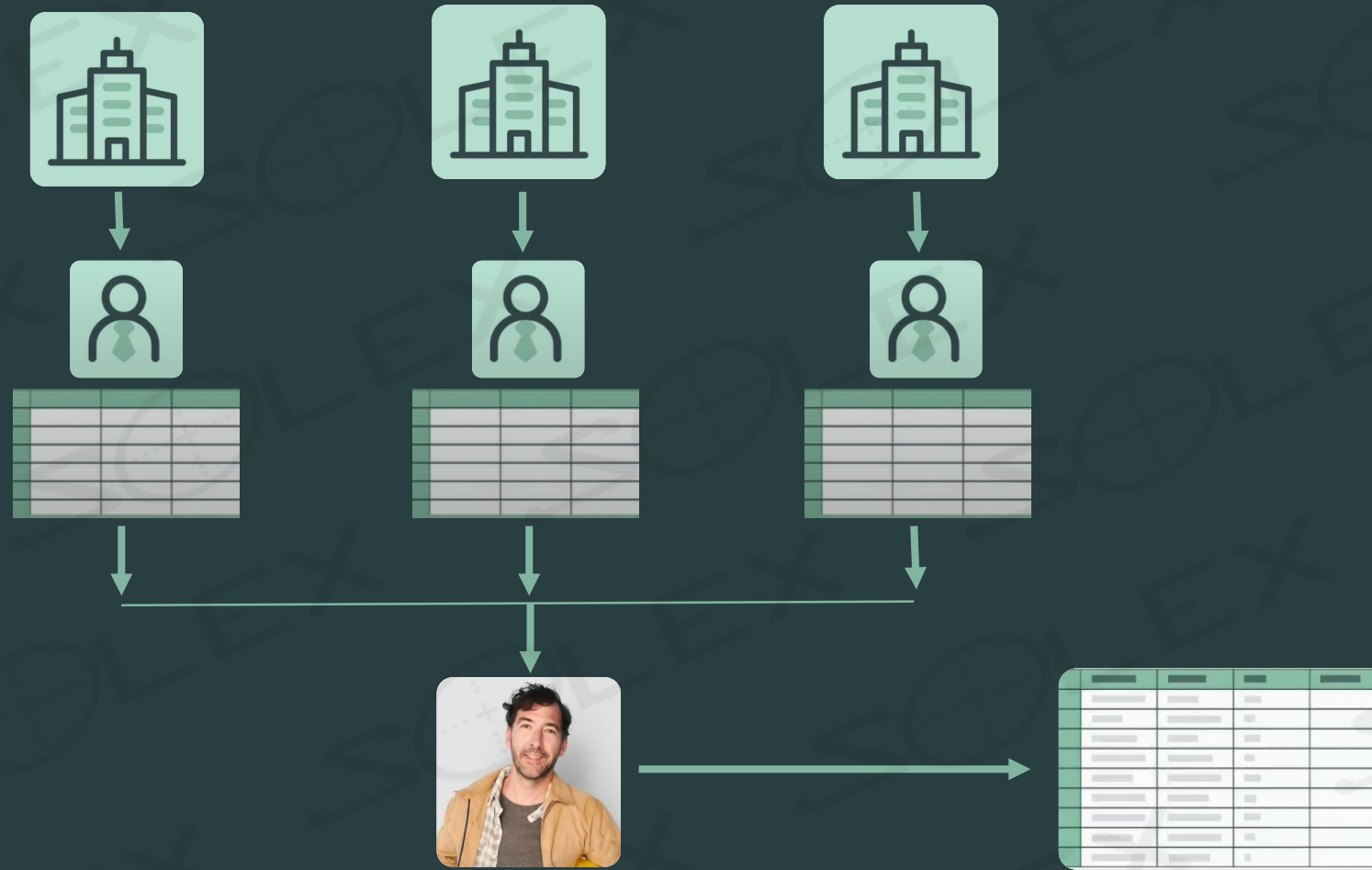
**Caso de uso:**  
Seguimiento de eventos  
de seguridad

# Caso de negocio: flujo de seguridad



	1	2	3	4
1	1	1	1	1
2	1	2	1	1
3	1	1	1	1
4	1	1	2	1
5	1	1	1	2
6	1	1	1	1
7	1	2	1	1
8	1	1	1	2
9	1	1	1	1
10	1	1	1	1

# Caso de negocio: flujo de seguridad



# Descubriendo el flujo

## Discovery Workflow

- ¿Cuáles son las metas, objetivos y salidas de la aplicación?
- ¿Están usando Excel o están migrando de otra aplicación?
- ¿Quién usará la aplicación?
- ¿Quién tendrá acceso a qué?
- ¿Qué harán los usuarios con la app?
- ¿De dónde vienen los datos?
- ¿Cómo interactúan los usuarios con la aplicación?
- ¿Qué procesos debe soportar la app?
- ¿Hay una aplicación existente de ServiceNow/Otra que ya cumple la mayoría de las necesidades?
- ¿Cómo se requiere reportar y/o categorizar en la aplicación?
- ...

Preguntas a responder antes de configurar la aplicación



# Descubriendo el flujo

¿Cuáles son las metas, objetivos y salidas de la app?

¿Cuál es el problema de negocio que se está tratando de resolver?



# Descubriendo el flujo

¿Cuáles son las metas, objetivos y salidas de la app?

Sin un objetivo específico de negocio, será difícil medir el éxito de la aplicación o justificar su uso.



# Descubriendo el flujo

¿Cuáles son las metas, objetivos y salidas de la app?

Reducir el tiempo que toma resolver un problema de seguridad

- Crítico: 2 horas.
- Moderado: 1 día.
- Baja prioridad: 4 días hábiles.



Crítico

Moderado

Bajo

2  
Horas

1 día

4 días

# Descubriendo el flujo

¿Quiénes usarán las aplicaciones?

Identificar la audiencia ayudará a determinar:



Características



Datos



Interfaces





# Descubriendo el flujo

¿Quiénes usarán las aplicaciones?



Todos los empleados



Técnicos y supervisores

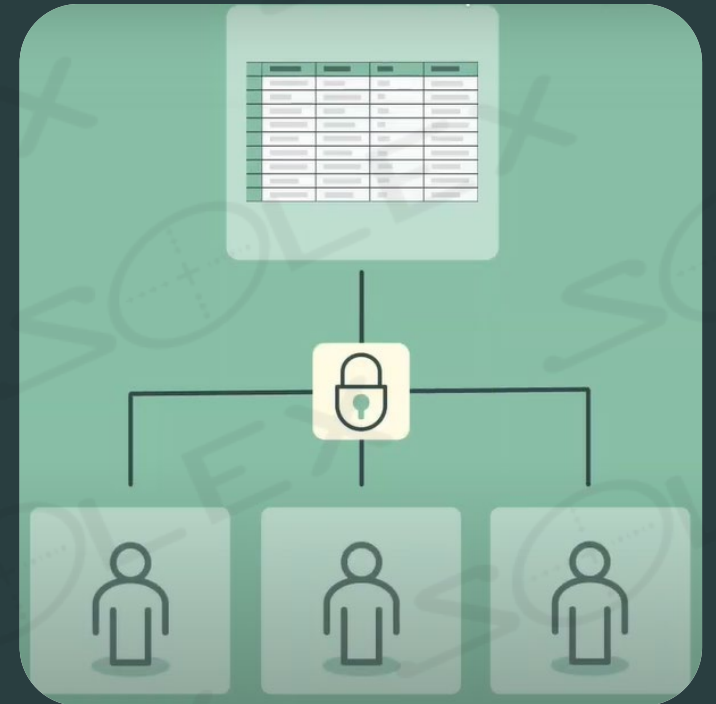


Jefe de Seguridad

# Descubriendo el flujo

¿Quién tiene acceso a qué?

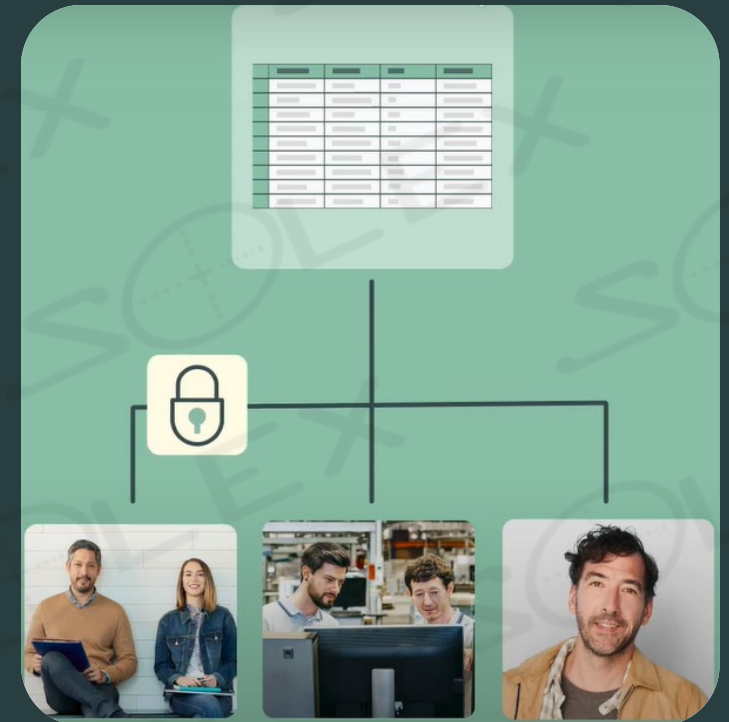
La seguridad es una preocupación creciente en las organizaciones. Identificar quién tiene acceso a qué es crítico en las aplicaciones.



# Descubriendo el flujo

¿Quién tiene acceso a qué?

Los empleados tendrán acceso limitado.  
El equipo de seguridad tendrá mayor acceso.



# Descubriendo el flujo

¿Qué harán los usuarios con la app?

- Proveer información?
- Recolectar información?
- Rutear información?
- Requerir información?
- Buscar Información?
- Colaborar con la información?
- **Alguna combinación?**



# Descubriendo el flujo

¿De dónde vendrán los datos de la app?

- Datos existentes?
- **Registros creados por los empleados?**
- **Registros creados por contratistas?**
- Sistemas externos?



# Construyendo el flujo

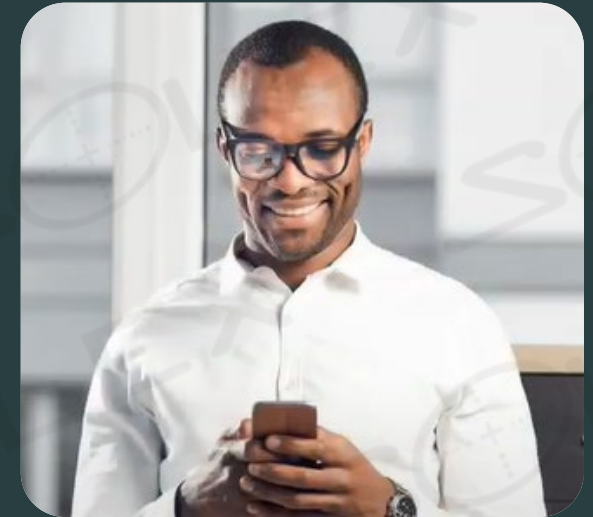
¿Cómo interactuarán los usuarios con la app?



# Construyendo el flujo

¿Cómo interactuarán los usuarios con la app?

- Usarán aplicaciones móviles
- Usarán aplicaciones de escritorio.
- **App móviles les permitirá reportar problemas inmediatamente e incluir fotografías.**



# Descubriendo el flujo

**Recomendaciones rápidas**



# Descubriendo el flujo

## Tip #1

- Comience con el resultado final en mente.

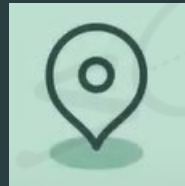


# Construyendo el flujo

## Tip #1

- Comience con el resultado final en mente.

Los “outputs” son los impulsores de los “inputs”.



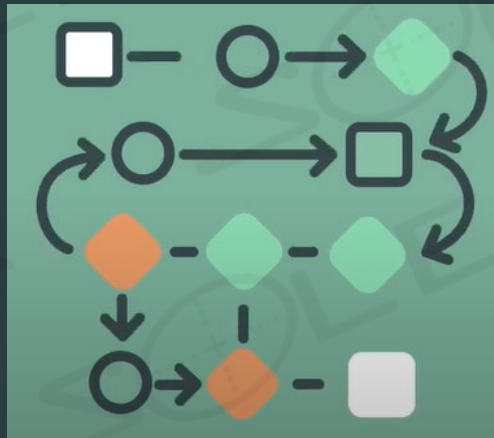
Inicio

Fin

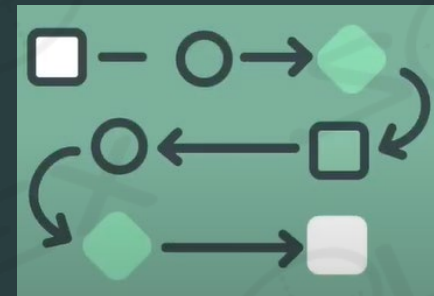
# Descubriendo el flujo

## Tip #2

- Es una oportunidad de revisar su proceso actual



Viejo Workflow



Nuevo Workflow

# Discovery Workflow

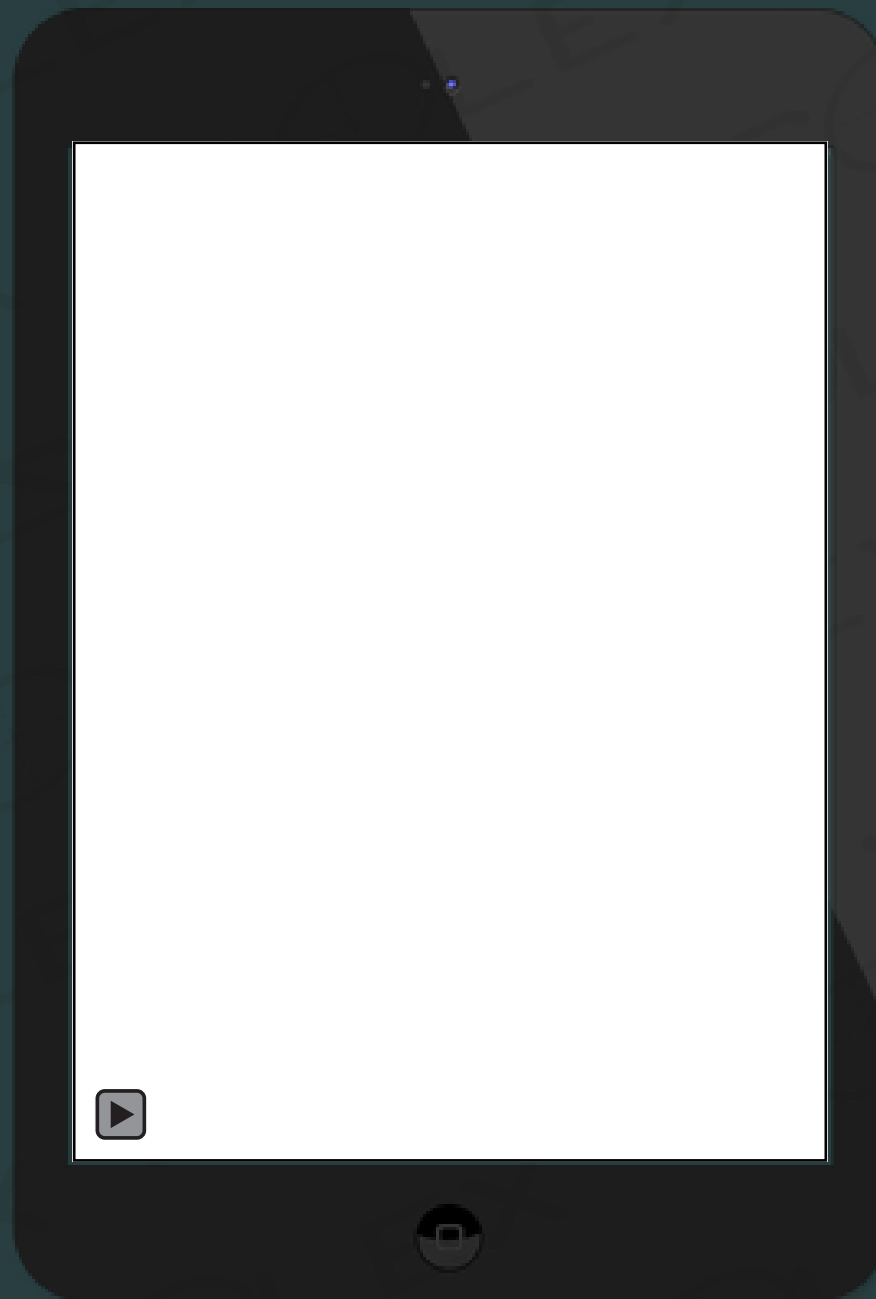
Construyendo el Digital Workflow



# VIDEOS



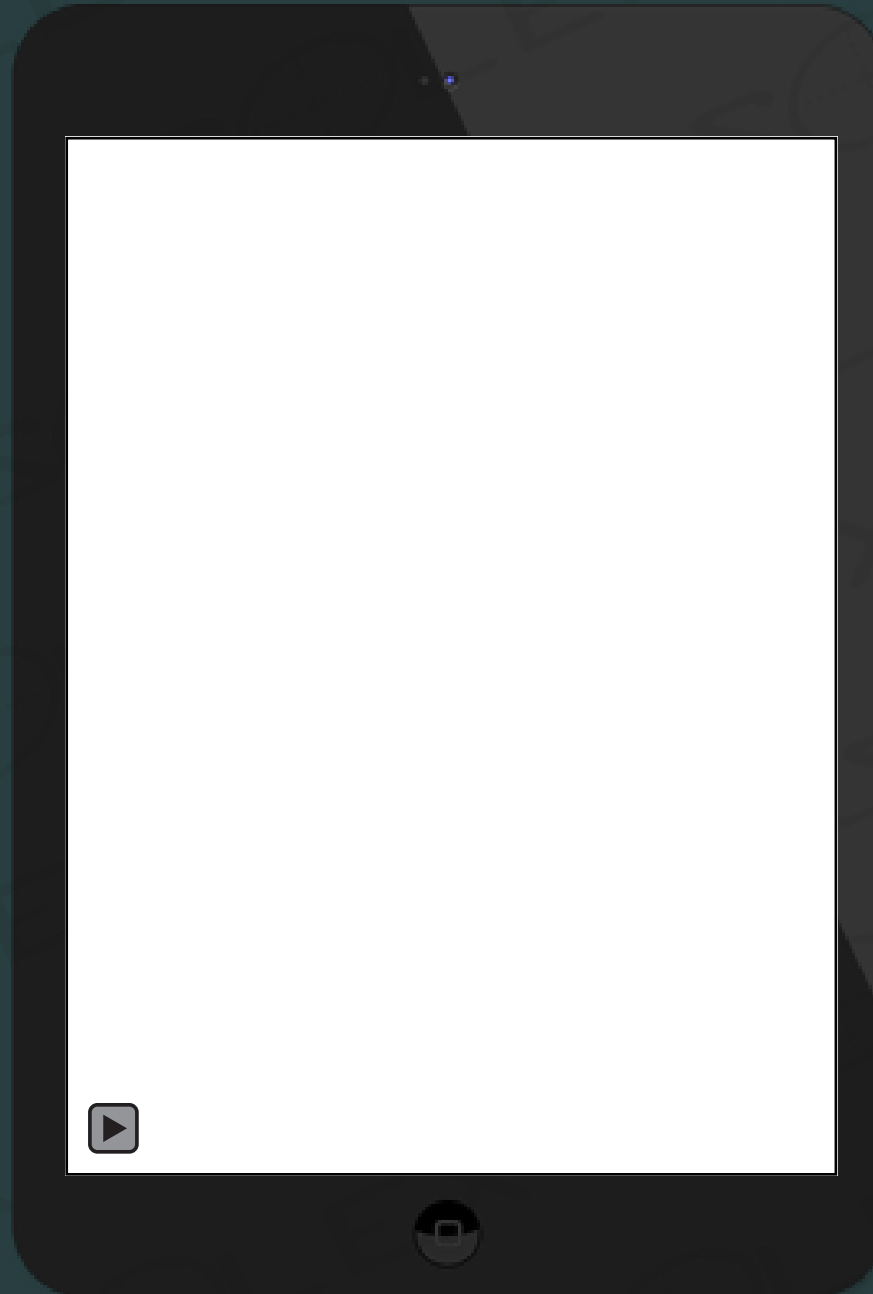
Fred



- **Reporte de un evento**
- **Estado de mi reporte**



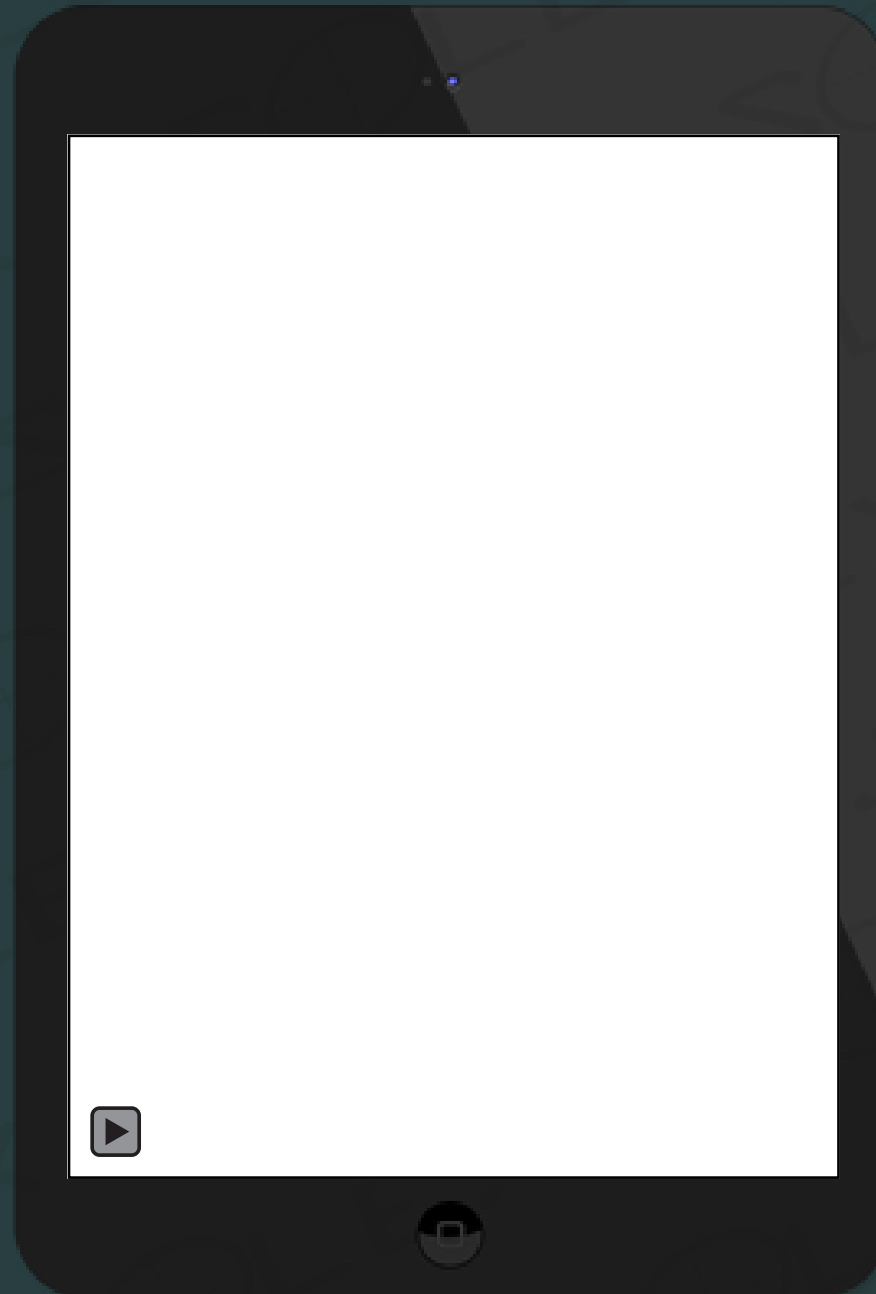
Fernando



- **Notificación**
- **Revisión**
- **Asignación**
- **Seguimiento eventos mi sector**



Diego



- **Notificación**
- **Revisión**
- **Asignación**
- **Seguimiento todos los eventos**
- **Indicadores y tendencias**



# RESUMEN

1

Los Flujos Digitales son la columna vertebral de valor dentro de las empresas y es un factor competitivo clave.

2

Usando Discovery Workflow de Solex se acelera la creación de los Flujos Digitales y por ende la transformación digital.

3

El Flujo Digital no sólo es solo el “flujo”, son todas las partes y piezas del proceso de punta a punta, que incluye, datos, roles y experiencia, flujo, seguridad y gestión con la medición de performance del proceso en el tiempo.

Los invitamos a descubrir los servicios de SOLEX, y trabajar juntos en la transformación digital de su empresa.

servicenow.

SOLEX

Gracias

