

# Edgar Rolando Guzmán

## Automatización y procesos



GERENTE GENERAL DE BANCO DE DESARROLLO RURAL, S. A. (BANRURAL), GUATEMALA

> 1 <

El banco ha venido desarrollando, desde hace ya varios años, una estrategia para eficientar muchas de las actividades de *front-office* y *back-office*. En líneas generales, partiendo de eliminar varias actividades que no agregan valor y poder minimizar los tiempos de atención, utilizando soluciones tecnológicas que automaticen los procedimientos y eliminando registros manuales que los usuarios de la institución hacían e implementando controles automatizados.

A nivel de actividades u operaciones de soporte, el enfoque ha sido la automatización de actividades repetitivas permitiendo eficientar el tiempo

## El mayor reto al que se ha enfrentado la institución es la gestión del cambio centrada en el cliente, en la revisión de los procesos existentes y lograr rediseñarlos y replantearlos buscando la optimización de los mismos a través de canales electrónicos y la autogestión.

utilizado por personal operativo y reduciendo los tiempos de atención a reclamos.

En la actualidad se están evaluando tecnologías que permitan entrar en contacto con procesos de RPA tomando como base mucha información con la que ya se cuenta para identificar cuellos de botella y aumentar la velocidad de atención, no a través de personas sino a través de sistemas que automaticen aún más los procesos de *back-office*.

### > 2 <

El mayor reto al que se ha enfrentado la institución es la gestión del cambio centrada en el cliente, en la revisión de los procesos existentes y lograr rediseñarlos y replantearlos buscando la optimización de los mismos a través de canales electrónicos y la autogestión.

### > 3 <

- Digitalización de procesos que se llevaban de forma manual.
- Asistentes de servicio al cliente que permitan una interacción repetitiva con tecnologías utilizando inteligencia artificial y aprendizaje de máquina (*machine learning*).

- Iniciativas para implementar RPA en diferentes procesos.
- Alianzas estratégicas con socios de negocios que nos brinden otros canales digitales para llevar nuestros productos y servicios al cliente.

### > 4 <

Los factores en los que han impactado principalmente estas iniciativas, son:

- Eficientar procesos.
- Reducción de tiempos en brindar servicio al cliente.
- Poner más canales de atención a disposición de los clientes.
- Optimizar el recurso humano en procesos menos operativos y redirigir sus funciones en mejoras de procesos.
- Respuesta más oportuna a cambios en el sector financiero no quedando rezagados en algunas áreas.
- Mejorar la calidad del servicio al cliente.
- Procesos de autogestión a través de canales de autogestión.

