

Bancolombia 





Evolución de las formas de trabajo “**des-robotizando el talento**” alcanzando beneficios en eficiencia y nuevos ingresos.

Algunas cifras

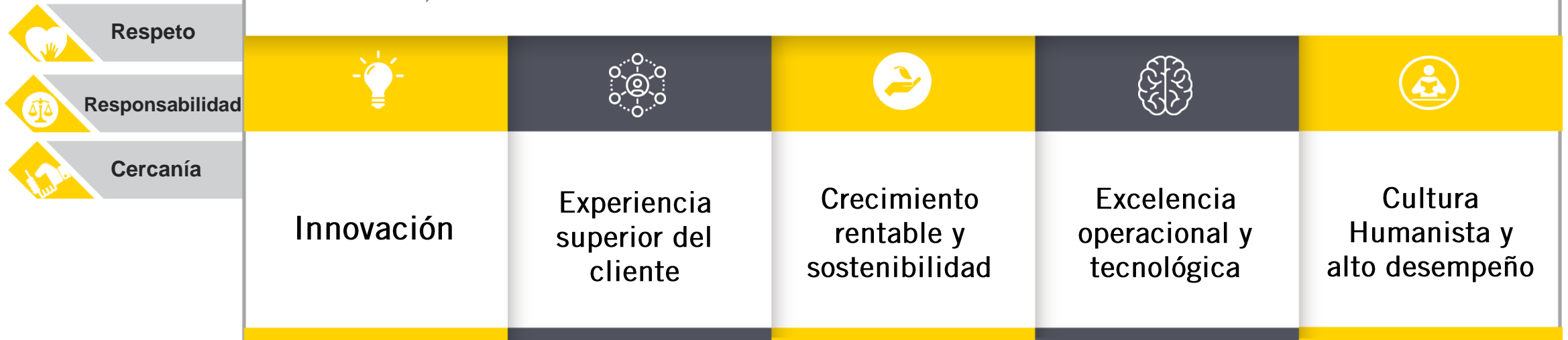
- Total Activos: \$ 222 Billones.
- Mas de 14 millones de clientes y 35,000 empleados
- Red de distribución: 5,700 ATM, +1,000 sucursales y +12,000 Corresponsales Bancarios



Most sustainable bank in the World.

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.



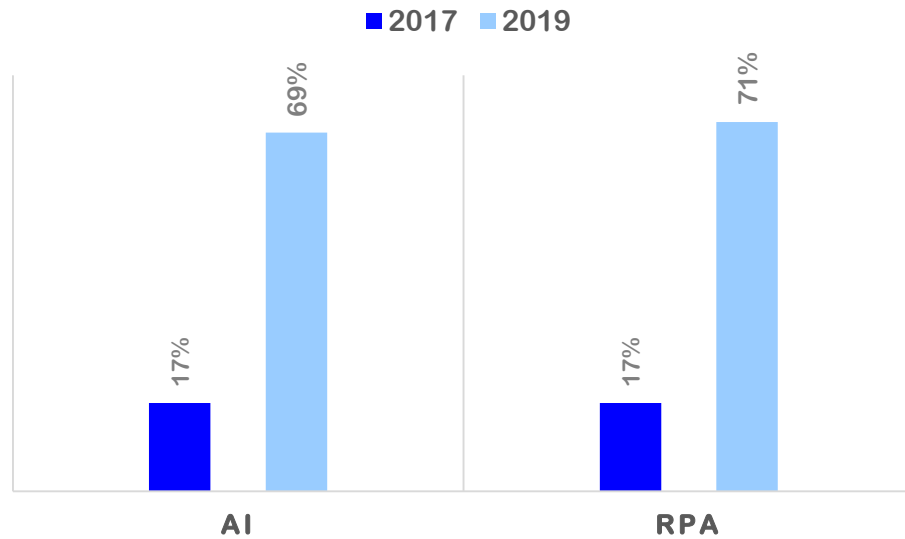
**La Automatización no es
una tendencia futurista**

Está sucediendo ahora

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.

Hablemos de Productividad

Trabajadores colombianos que se necesitan para producir el mismo valor agregado que uno estadounidense

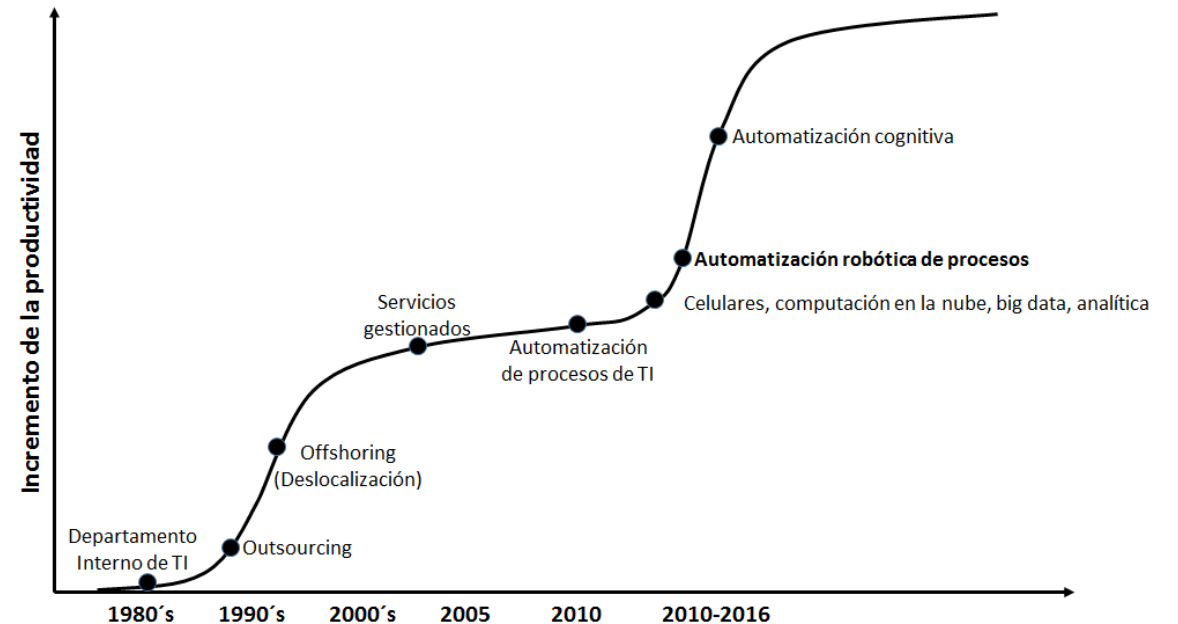


=

SECTOR	NÚMERO DE TRABAJADORES
Promedio	 4,3 Trabajadores
Explotación de Minas y Canteras	
Construcción	
Suministro de Electricidad Gas y Agua	
Establecimientos financieros, seguros, actividades inmobiliarias y servicios a las empresas	
Servicios, comunales, sociales y personales	
Industria manufacturera	
Comercio, restaurantes y hoteles	
Transporte, almacenamiento y comunicaciones	
Agricultura, pesca, ganadería, caza y silvicultura	

Fuente: COMPITE (2017)

Impacto de las tecnologías en la productividad



Fuente: Capgemini (2016)

Las responsabilidades del talento humano van a cambiar

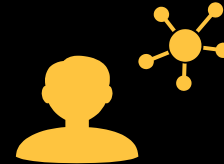
Responsabilidades de la Operación Tradicional



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



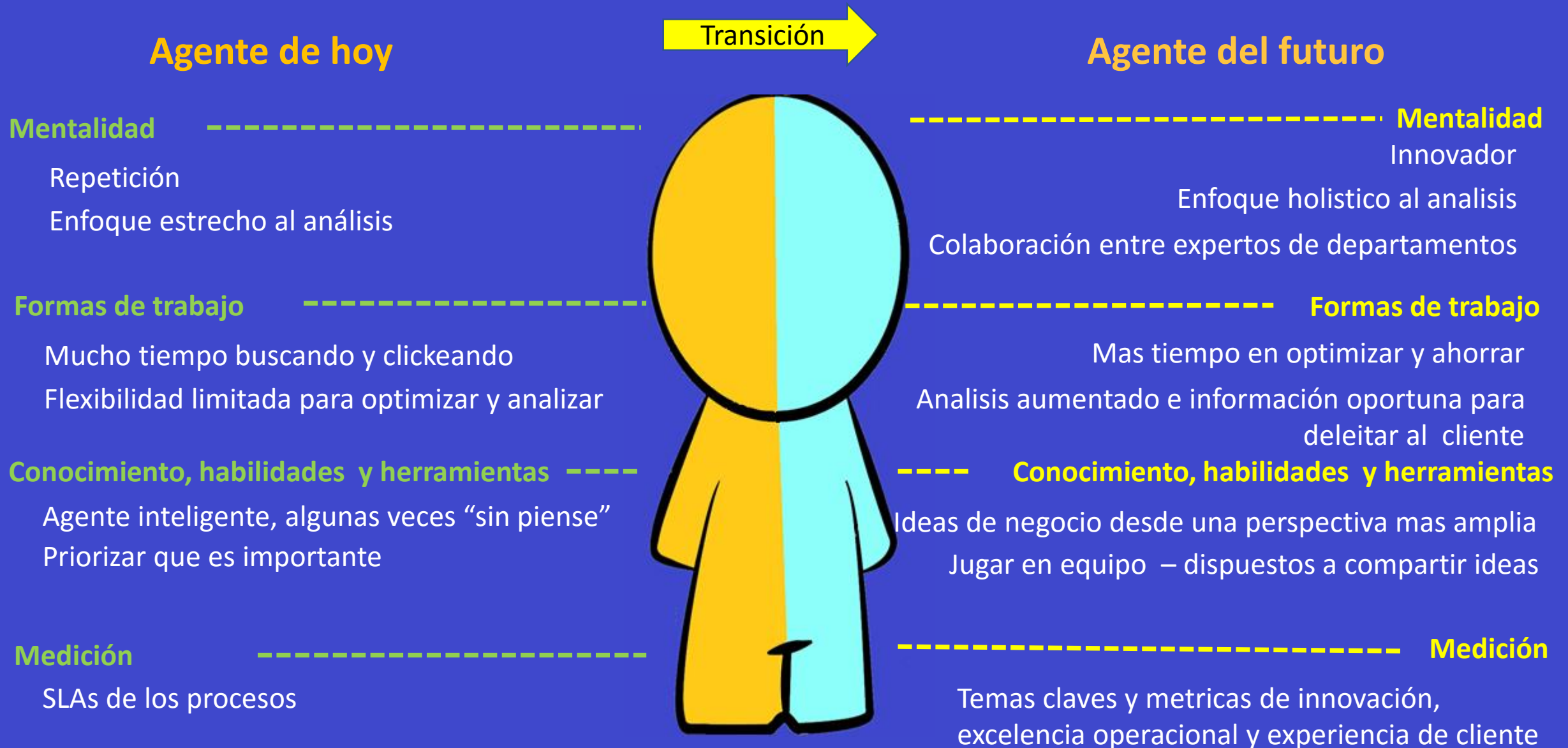
Roles de trabajo de la Automatización Emergente



- Controladores de Robots
- Analistas de automatización y especialistas en configuración
- Trabajadores del conocimiento



En el Mundo de la Automatización, que está cambiando?



¿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**

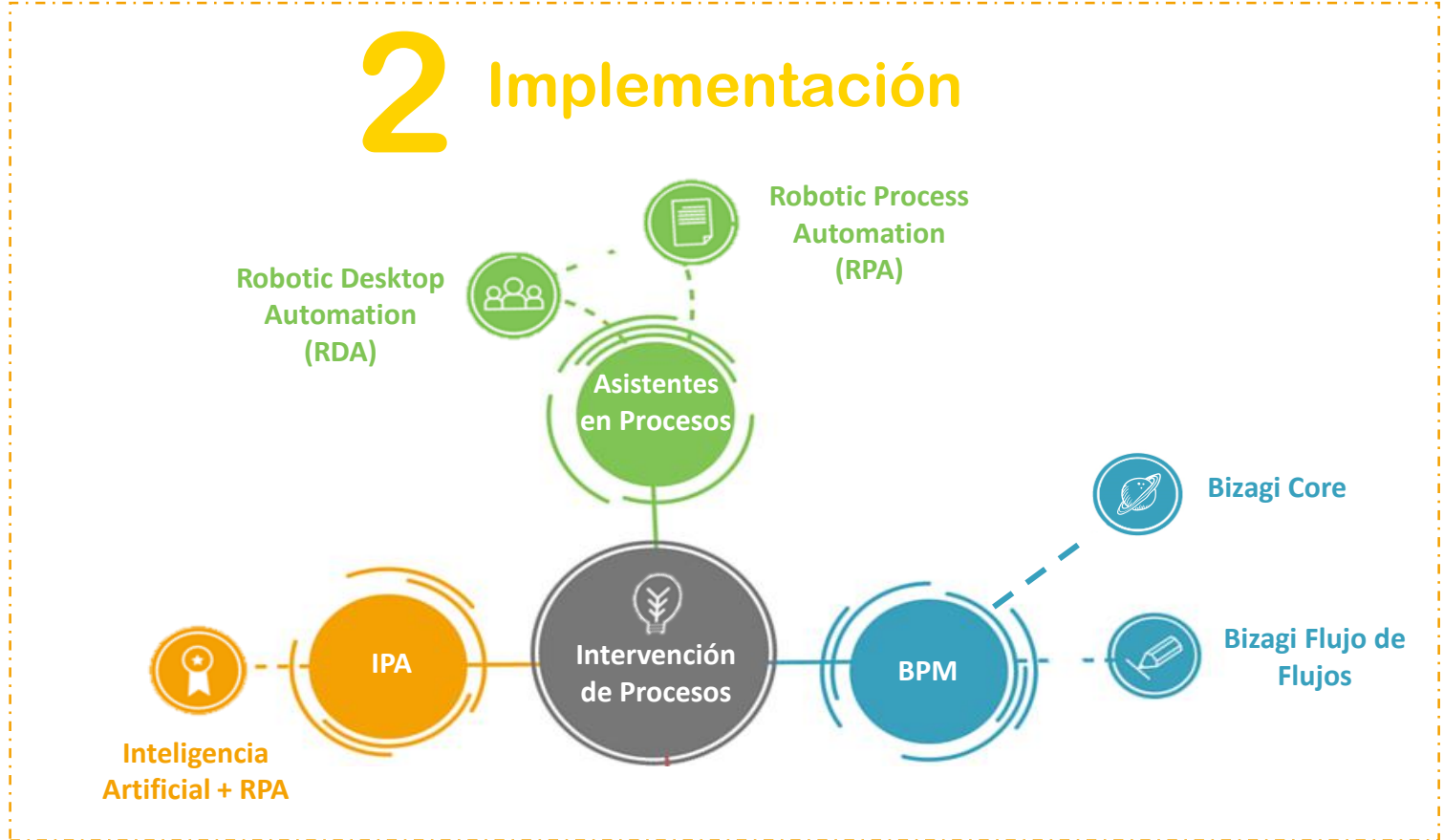


Centro de Excelencia Operacional

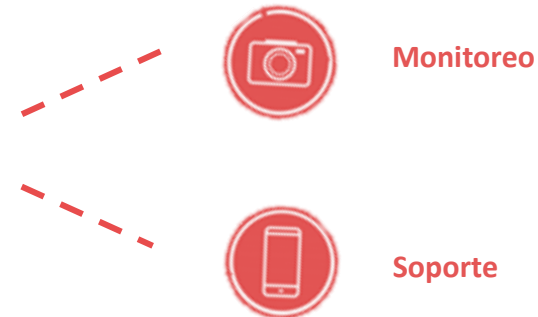
1 Evolución



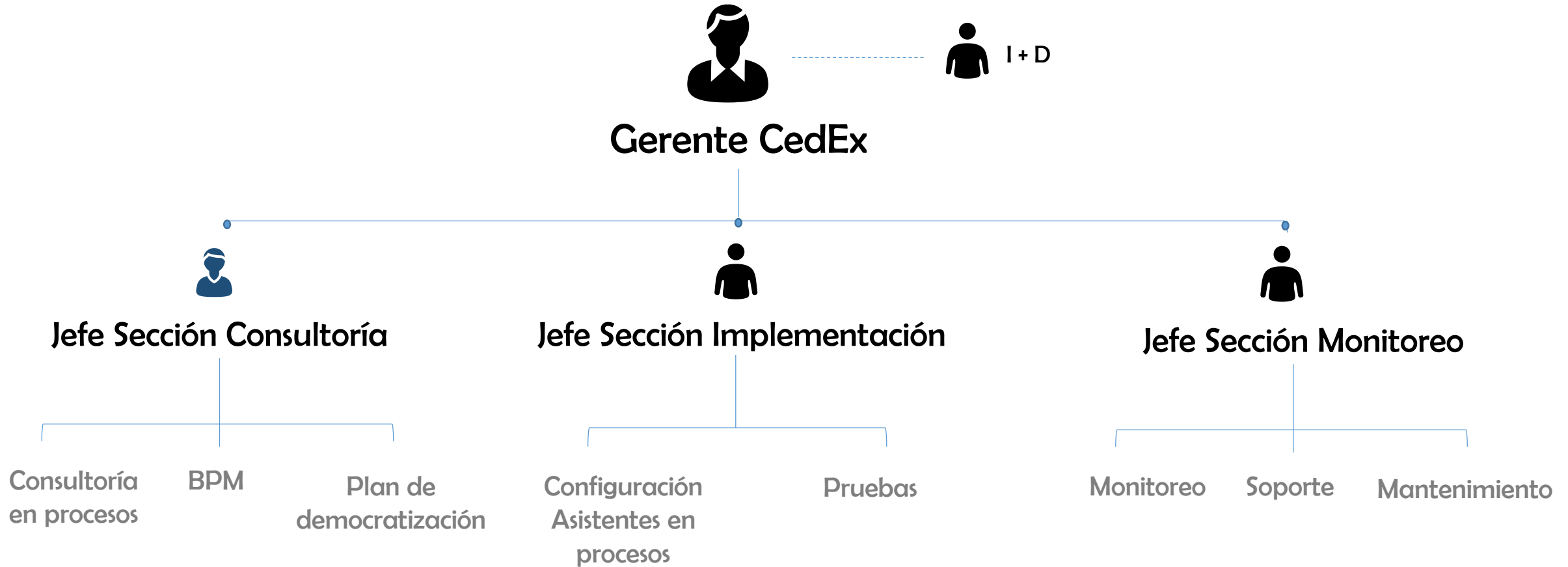
2 Implementación



3 Continuidad



Modelo de Gobierno



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”

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
- 20 programas ofertados
- 89% de satisfacción
- 92% de recomendación.
- 23% Auxiliares promocionados

Temas ofertados:

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





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

Resultados

Robotic Process Automation (RPA):
Back office automization

385 Robots

185 Asistentes en
Procesos

+33 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

7 Asistentes
en Procesos

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

120,720 Horas liberadas al
año en sucursales

639
Sucursales



Beneficios....



**Riesgo
Operacional**



Eficiencia

Gasto Laboral
Gasto General
Productividad



Servicio

Oportunidad
Calidad
Requerimientos
de Clientes



**Nuevos
Ingresos**



Retornos alcanzados....



186.225 MM
Gasto General
(Provisiones)



25.995 MM
Nuevos Ingresos

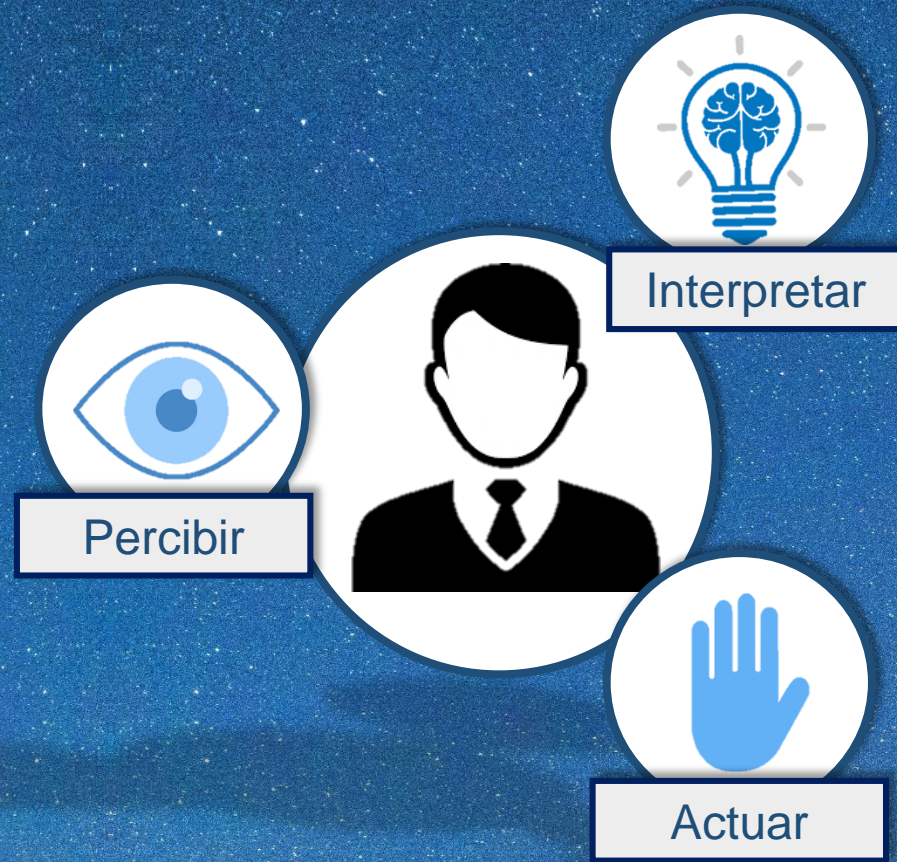


5.067 MM
Otros Gastos

1:14
ROI



Próximos pasos



IPA: Automatización Inteligente de Procesos



Computer Vision/
RPA



NLP/ Machine Learning/ Deep
Learning



NLG/RPA/ RDA



Aprendizajes

79% < 3%

de las compañías están involucradas en alguna forma de automatización

están realmente percibiendo los beneficios de la automatización en escala

Retos

Falta de un modelo escalable
Enfoque fragmentado
Baja comprensión

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

Muchas Gracias



JORGE OTALVARO T.
VP de Servicio para los Clientes
Grupo Bancolombia

Telefono:
+ 574 4040840
Email:
jorge.otalvaro@bancolombia.com



@jorgeotalvaro



Jorge Ivan Otalvaro Tobon