



Consultoría en Inteligencia Aumentada
Transforming challenges into operational value

IM IMPACTING DIGITAL



- **Empresa**
- **Metodología**
- **Soluciones de innovación**
- **Por qué Impacting Digital**
- **Casos de uso**

**“Impulsamos y facilitamos
la **inteligencia aumentada***
en organizaciones y profesionales”**

Inteligencia Humana + Inteligencia Tecnológica = Inteligencia Aumentada

* Incentivando el trabajo conjunto de personas y máquinas con el objetivo de mejorar el desempeño, el aprendizaje, la toma de decisiones y las nuevas experiencias.

AGILE

- **Individuos e interacciones** sobre procesos y herramientas
- **Software funcionando** sobre documentación extensiva
- **Colaboración con el cliente** sobre negociación contractual
- **Respuesta ante el cambio** sobre seguir un plan

NUESTRA MISIÓN

INTELIGENCIA AUMENTADA

Nuestra misión es ayudar a la implantación de proyectos de inteligencia aumentada en empresas para aumentar sus capacidades.

La inteligencia aumentada se centra en mejorar o "aumentar" la inteligencia humana a través del uso de tecnologías. Esto se puede hacer de varias maneras, como proporcionar información relevante en tiempo real o automatizar tareas que requieren mucho tiempo o esfuerzo humano. La inteligencia aumentada busca mejorar la eficiencia y efectividad de las personas a través del uso de tecnología avanzada.*



SOLUCIONES “CLIENT CENTRIC”

Se refiere a un enfoque que se centra en las necesidades y deseos del cliente. En este enfoque, el cliente es el foco principal y todas las decisiones y actividades están orientadas a satisfacer sus necesidades.

Este enfoque es comúnmente utilizado en el ámbito empresarial, ya que los clientes son considerados una fuente valiosa de información y retroalimentación. Al centrar la atención en el cliente, las empresas pueden mejorar la calidad de sus productos y servicios y aumentar la satisfacción del cliente. Además, al enfocarse en el cliente, las empresas pueden desarrollar relaciones más duraderas y leales con ellos.*



SOLUCIONES DE DESIGN THINKING



Design thinking es una metodología que se utiliza para resolver problemas de manera creativa e innovadora. Se enfoca en comprender las necesidades y los deseos de las personas que están involucradas en el problema, y utiliza ese conocimiento para **generar ideas de solución**. A diferencia de otras metodologías que pueden ser más analíticas y basadas en el razonamiento lógico, el design thinking se basa en la creatividad y la experimentación.

El design thinking se utiliza en una variedad de contextos, incluyendo el diseño de productos, servicios y experiencias. Puede ser especialmente útil en situaciones en las que el problema a resolver es complejo y no hay una solución obvia.

SOLUCIONES ITERATIVAS E INCREMENTALES

Una solución iterativa es aquella que se construye de forma incremental, es decir, se desarrolla por etapas o iteraciones sucesivas. Cada iteración se enfoca en un subconjunto de tareas o problemas, y el resultado de cada iteración se combina para formar la solución final.

El proceso iterativo es útil cuando se enfrenta a un problema complejo que no puede ser resuelto de una sola vez. Al dividir el problema en etapas más manejables, se pueden abordar y resolver de manera más efectiva.*





METODOLOGÍA AGILE

SOLUCIONES DE MEJORA CONTINUA



La mejora continua de soluciones es un enfoque que se utiliza para identificar y hacer cambios constantes en los procesos y soluciones de una empresa con el fin de mejorar la eficiencia y efectividad a largo plazo. En el contexto de una consultora, la mejora continua de soluciones implica **trabajar con los clientes para evaluar y optimizar sus procesos** y soluciones actuales y buscar maneras de mejorar su rendimiento y efectividad. Esto puede incluir la implementación de nuevas tecnologías, la automatización de procesos y la eliminación de cuellos de botella. La mejora continua es un enfoque continuo y sistemático que se utiliza para asegurar que una empresa esté siempre en el camino hacia la excelencia y la eficiencia.*

SECTORES

Banca y Seguros

Auto

Energía

Inmobiliario

CLIENTES

Portugal



España



AUTOMATIZACIÓN DE PROCESOS

La consultoría de automatización de procesos es un servicio que brinda asesoramiento y ayuda a las empresas a automatizar sus procesos de negocio mediante el uso de tecnología y herramientas de software. La automatización de procesos puede ayudar a las empresas a aumentar la eficiencia, reducir costos y mejorar la calidad de sus productos o servicios. Algunos ejemplos de procesos que pueden ser automatizados incluyen la facturación, el seguimiento de pedidos y el procesamiento de pagos. Una consultora de automatización de procesos puede trabajar con una empresa para identificar qué procesos pueden ser automatizados, diseñar la solución de automatización y luego implementar y probar la solución.*

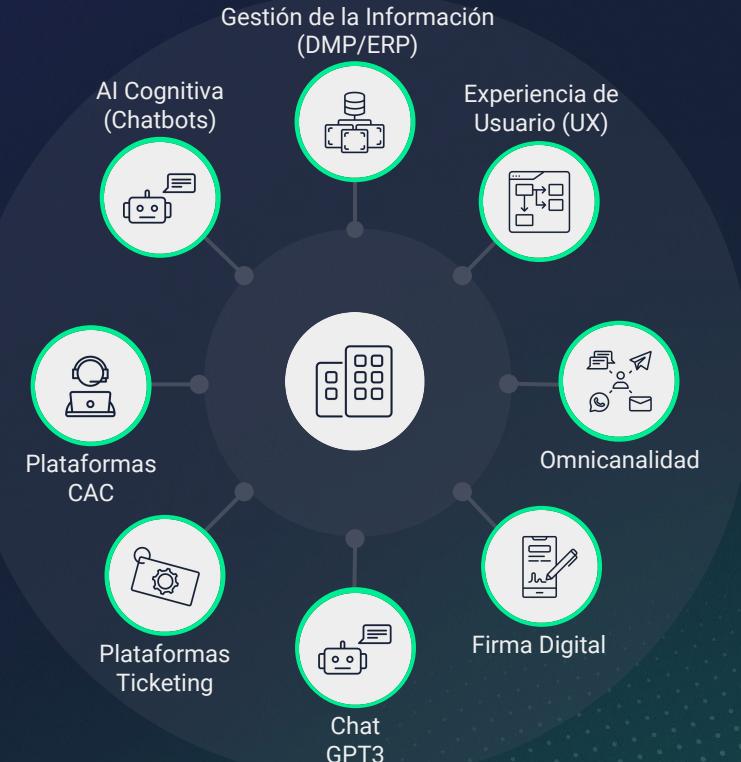


INTERACCIÓN CON CLIENTES

La tecnología puede ayudar a la atención al cliente de muchas maneras diferentes:

- Permitir a los clientes acceder a servicios de atención al cliente en cualquier momento y lugar, ya sea a través de un chat en vivo en un sitio web o a través de una aplicación móvil.
- Ayudar a los representantes de atención al cliente a proporcionar información precisa y actualizada a los clientes de manera rápida y eficiente.
- Proporcionar herramientas y plataformas que permitan a los clientes realizar tareas de manera autónoma.
- Ayudar a las empresas a recopilar y analizar datos sobre la experiencia de los clientes, lo que puede ayudar a identificar áreas de oportunidad y mejorar la atención al cliente en el futuro.

En general, la tecnología puede ayudar a proporcionar una atención al cliente más rápida, eficiente y accesible para los clientes de una empresa.*



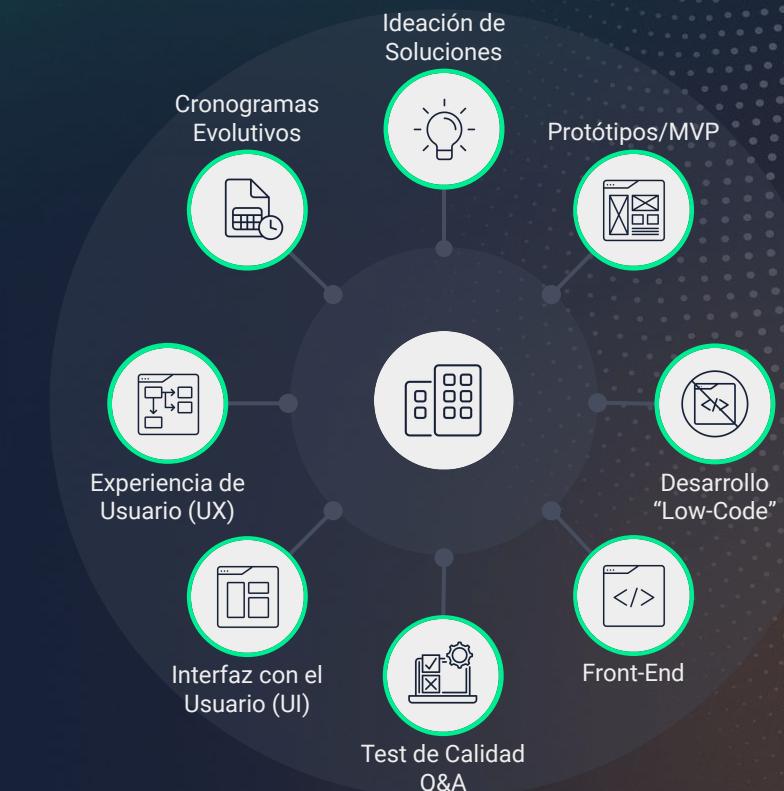
ANÁLITICA AVANZADA DE DATOS

La consultoría de datos es una disciplina que se centra en ayudar a las empresas a obtener valor de sus datos a través del análisis y la toma de decisiones informadas. Los consultores de datos trabajan con una empresa para comprender sus necesidades de datos y utilizan técnicas de análisis y visualización de datos para ayudar a la empresa a tomar decisiones informadas y a obtener una ventaja competitiva. Esto puede incluir la limpieza de datos, la integración de datos de diferentes fuentes, el análisis de datos y la visualización de resultados para facilitar la toma de decisiones. En resumen, la consultoría de datos es una forma de ayudar a las empresas a maximizar el valor de sus datos y a tomar decisiones más informadas.*



SOLUCIONES A MEDIDA

La consultoría de soluciones tecnológicas de negocio es un servicio que se ofrece a empresas y organizaciones con el objetivo de ayudarles a mejorar su eficiencia y productividad a través de la implementación de tecnologías de la información. Los consultores de soluciones tecnológicas de negocio ofrecen asesoramiento y asistencia técnica a las empresas para identificar las necesidades tecnológicas de la organización y desarrollar planes de acción para satisfacerlas. Esto puede incluir la selección y adquisición de software y hardware, la implementación de sistemas de gestión de la información, la automatización de procesos empresariales y la integración de sistemas existentes.*



IDEACIÓN

La ideación es una etapa clave del proceso de “Design thinking”, que se centra en la generación de ideas y soluciones creativas para un problema o desafío. Durante la ideación, se busca explorar y considerar una amplia variedad de opciones, sin juzgar ni evaluar de manera crítica cada idea generada. El objetivo es llegar a una solución única e innovadora, que pueda satisfacer las necesidades y deseos del usuario o cliente. Para llevar a cabo la ideación, es común utilizar técnicas de creatividad como el brainstorming, el pensamiento lateral o el pensamiento divergente.*



SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Es un servicio que se ofrece a empresas y organizaciones con el objetivo de ayudarles a proteger sus sistemas y datos contra amenazas externas y garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información. Los consultores de seguridad de la información realizan un análisis de los sistemas y procesos de la empresa para identificar vulnerabilidades y debilidades en la seguridad y desarrollar planes de acción para corregirlas. También pueden asesorar a las empresas en la implementación de medidas de seguridad, como contraseñas seguras, cifrado de datos y protección contra virus y malware. Además, pueden brindar asesoramiento sobre cómo cumplir con las regulaciones y normativas relacionadas con la seguridad de la información.*



TRABAJO REMOTO

El servicio de implementación de trabajo remoto se centra en ayudar a una empresa a establecer y soportar un modelo de trabajo en el que sus empleados puedan realizar sus tareas desde cualquier lugar, ya sea desde su hogar u otra ubicación fuera de la oficina. Este tipo de servicio puede incluir asesoramiento y asistencia técnica para la configuración y uso de herramientas de colaboración y comunicación en línea, como, mensajería instantánea y compartición de documentos. También puede incluir la implementación de medidas de seguridad para proteger la información y asegurar el cumplimiento de regulaciones y normativas. Además, el servicio de implementación de trabajo remoto puede incluir la capacitación de los empleados en el uso de estas herramientas y en la adaptación al trabajo remoto.



OBJETIVO DE LAS SOLUCIONES

- **Incremento de la eficiencia** de los procesos de alta intensidad
- **Mejora significativa de la capacidad** de los equipos operacionales
- **Aumento en la efectividad de las decisiones** tomadas al estar basadas en datos
- **Incremento del tiempo disponible** por los colaboradores para hacer tareas de alto valor añadido

CONVERTIMOS DESAFÍOS EN VALOR OPERACIONAL



1. Estructuramos y gestionamos proyectos de transformación digital



3. Analizamos los datos para tomar mejores decisiones



4. Damos soporte a proyectos con base digital

NECESIDADES DE NEGOCIO PRIMERO

Los proyectos tienen que estar basados en necesidades de negocio. En caso contrario, los proyectos se tornan irrelevantes para la organización y no hay motivo para invertir recursos, tiempo y dinero.



GESTIÓN DE PROYECTO DESPUÉS

La gestión de proyecto asegura que los proyectos transcurren de una forma estructurada, desde la definición, pasando por la implantación, hasta la mejora continua.

Los gestores de proyecto interactúan con todas las partes involucradas, ya sean del cliente, de los proveedores y del equipo de Impacting Digital.





PROYECTOS AGILE PARA EL CONTROL DE RIESGO

La innovación empresarial no es necesaria, es fundamental y debe realizarse de una forma continua para que el impacto sea el mayor posible. Las metodologías ágiles permiten **crear soluciones evolutivas y de esta forma incurrir en menos riesgo.** Sólo tenemos certeza de lo que sabemos hasta el presente, el futuro conlleva incertezas y cuanto mayor sea el grado de asunción mayor será el riesgo asociado al éxito de la solución.

MODELOS DE COLABORACIÓN PARA INNOVACIÓN EN EL NEGOCIO

PROYECTO CERRADO

ÁMBITO DEL PROYECTO

Definido con el cliente y totalmente cerrado. El ámbito se debe resolver en un corto periodo de tiempo.

COSTE DEL PROYECTO

Cerrado para todo el proyecto y dependiente del ámbito que el cliente quiera realizar.

TIEMPO DE CONCLUSIÓN

El proyecto tiene **un inicio y un final** claramente definidos.

PRINCIPAL OBJETIVO

Lograr **resolver un problema** puntual de negocio.

AGILIDAD DEL PROYECTO

Moderadamente ágil. El proyecto se realiza una vez ha sido aprobado, firmado por el cliente y hay disponibilidad del equipo.

CAPACIDAD DE CAMBIO

Capacidad moderada. Es necesario validar si el cambio de ámbito conlleva un aumento de esfuerzo y por lo tanto un cambio de coste.

CONFIANZA DEL CLIENTE EN IMPACTING DIGITAL

Confianza moderada. El cliente necesita ganar confianza, pero tiene una necesidad puntual de negocio que quiere resolver.

PROYECTO ABIERTO

Definido con el cliente en micro-soluciones de implementación continua con un cronograma actualizado cada 2-3 meses.

Cerrado mensualmente y dependiente de la cantidad de esfuerzo mensual contratado.

El proyecto puede estar **activo indefinidamente o hasta la expiración del contrato.**

Añadir el **máximo valor** posible al negocio.

Muy ágil. El equipo tiene horas asignadas y sólo depende de la aprobación por parte del cliente.

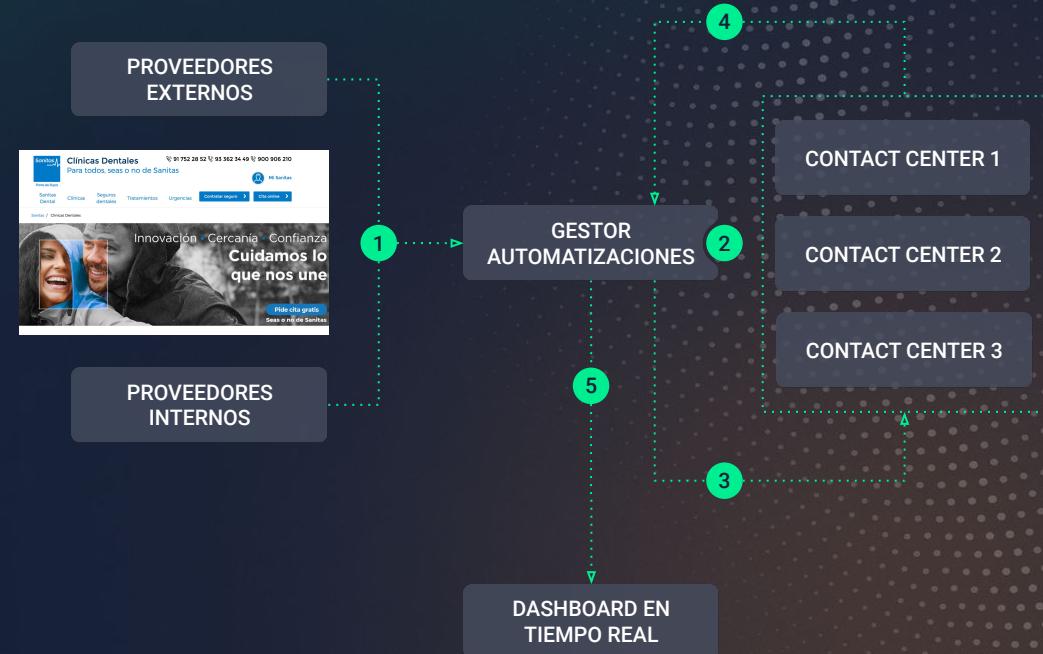
Gran capacidad. Son realizados en cualquier momento con una nueva definición aprobada.

Confianza bastante alta. El cliente tiene confianza y usa Impacting Digital como un departamento externo de consultoría digital.

SOLUCIÓN DE GESTIÓN DE CONTACTOS DEL SECTOR ASEGUADOR

OBJETIVO: Gestionar de forma automática las leads, deduplicarlas, analizar su distribución y verificar que cumplen la GDPR y las políticas de la empresa.

1. Integración de los contactos provenientes de diferentes proveedores para asegurar el control de la operación.
2. La plataforma de automatización permite la gestión de contactos, de-duplicación, envío de comunicaciones dinámicas, enriquecimiento de datos, gestión de RGPD y scoring.
3. Distribución de los contactos validados en listas para los contact centers con control de volumen.
4. Retorno de información del resultado final de la venta de cada contacto.
5. Se entregó un dashboard en tiempo real de los resultados de operación con los proveedores y los contact centers. Incluye un reporte ejecutivo enviado por email semanalmente.



SOLUCIÓN DE ONBOARDING PARA CLIENTES DEL SECTOR ASEGUADOR

OBJETIVO: Gestión automatizada de los nuevos clientes de la empresa para procesos internos y directos con el cliente.

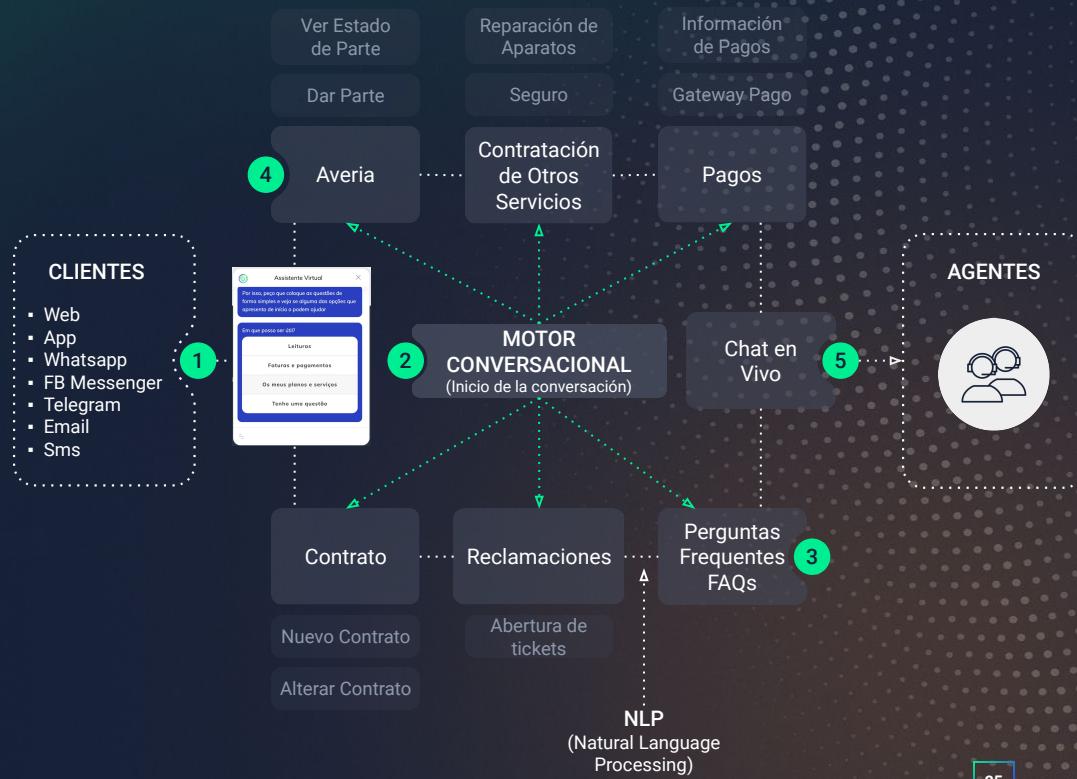
1. Se recibe información de todas las interacciones del cliente final con el equipo de ventas.
2. Los datos son normalizados y disponibles en la plataforma de marketing automation. Los clientes reciben comunicaciones automáticas de la situación de su póliza y en caso de necesidad el equipo de atención al cliente es alertado para dar seguimiento al cliente.
3. Una vez es confirmada la validez del contrato por el equipo de calidad, se cruza con la información de ventas para detectar discrepancias.
4. El contrato se envía al cliente para realizar la firma (OTP) online del mismo.
5. Todas las fases del proceso se controlan de forma automática. En el caso de que ocurran eventos no mapeados previamente, se generan alertas para el equipo de Operaciones de la aseguradora



SOLUCIÓN CONVERSACIONAL CON CLIENTES DEL SECTOR ENERGÉTICO

OBJETIVO: Minimizar el número de interacciones directas que necesita un agente para satisfacer las necesidades del cliente.

1. Los clientes tienen la posibilidad de iniciar la conversación con la empresa a partir de distintos canales.
2. Los clientes tienen la posibilidad de mandar mensajes abiertos, es decir, hacer preguntas). El NLP interpreta el mensaje y encamina para dar respuestas adecuadas.
3. Existe una base de datos con preguntas frecuentes, programadas previamente, que, en caso de no resolver la duda, se encaminan a las áreas correspondientes.
4. Los árboles de decisión (preguntas cerradas) son usados para casos en los que es necesario recoger informaciones muy específicas, como una avería o conocer la información de pagos..
5. El chat en vivo se activa en el momento en el que no existe una respuesta adecuada para la pregunta del cliente.

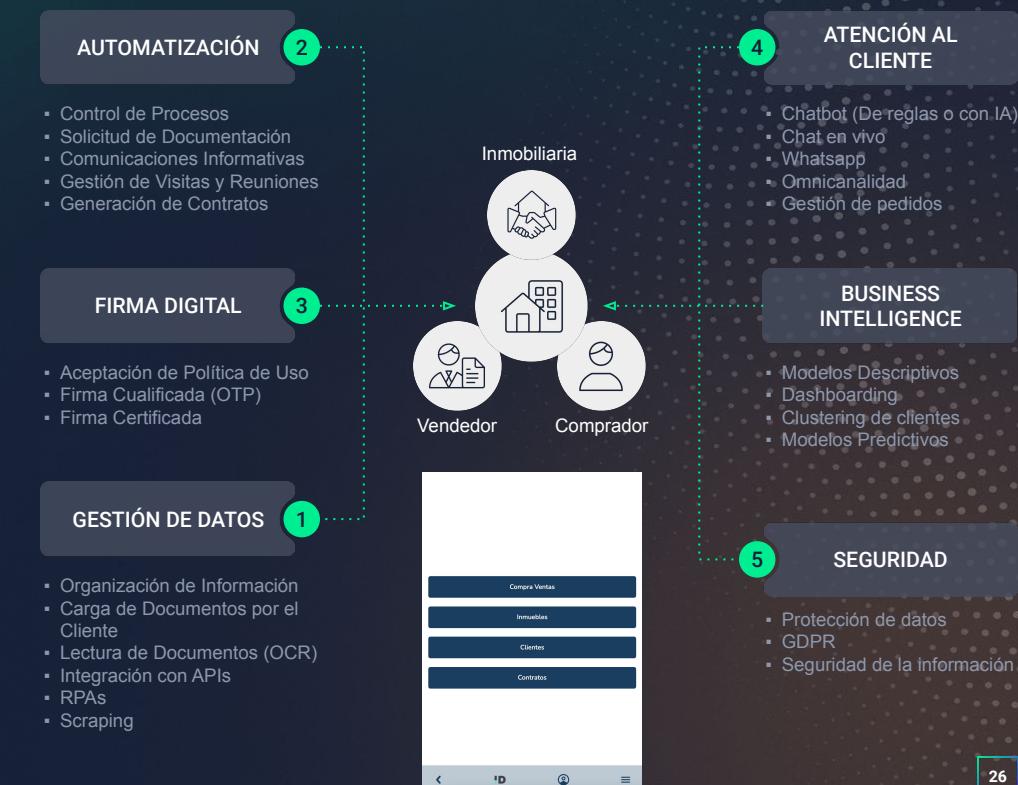


CASO DE USO

SOLUCIÓN DE AUTOMATIZACIÓN DEL SECTOR INMOBILIARIO B2C

OBJETIVO: Gestionar todo el proceso de compra venta de un inmueble de forma automática.

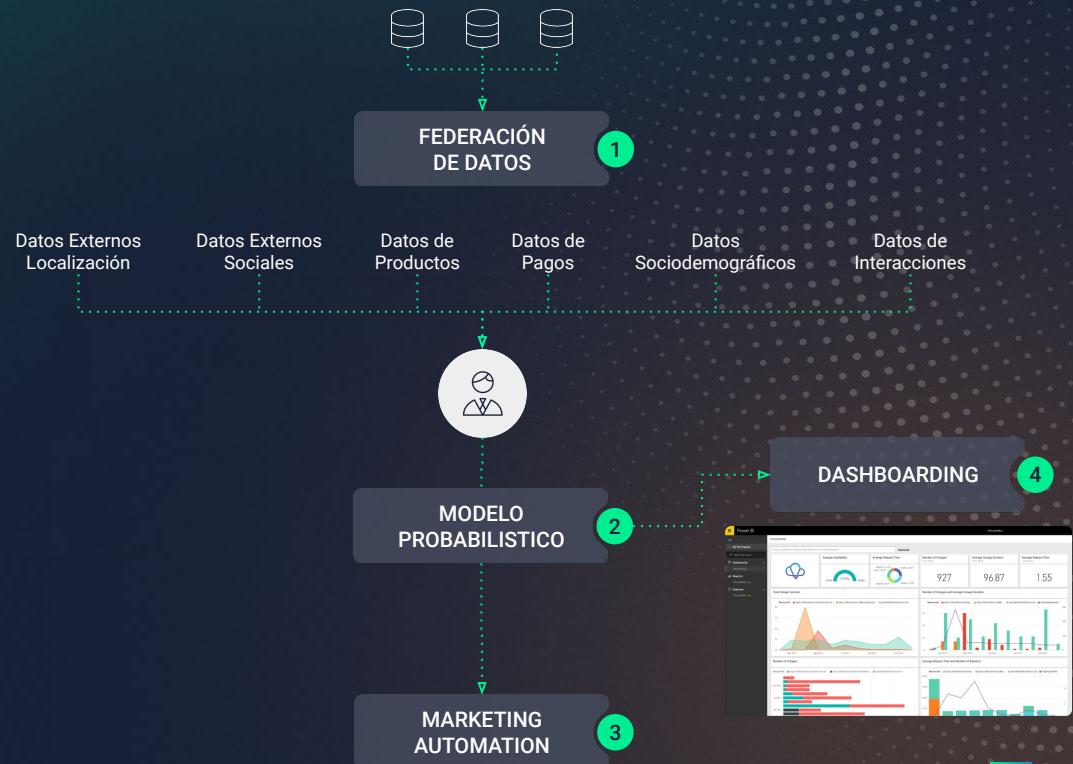
1. Tanto el comprador como el vendedor pueden acceder a las informaciones de la compra y los documentos actualizados de la misma.
2. Los contratos son generados a partir de un template ya configurado y las informaciones introducidas por los compradores y vendedores.
3. Una vez el contrato es validado, se procede a la firma cualificada de forma remota (pueden generarse certificados temporales).
4. El comprador y el vendedor pueden comunicarse a partir de un chat para resolver dudas. El chat tiene un primer nivel automático y un segundo nivel en vivo.
5. Los datos son protegidos en el ecosistema de Microsoft Azure para asegurar que están seguros de potenciales ataques.



SOLUCIÓN DE ANÁLISIS PREDICTIVA DEL SECTOR ASEGURADOR

OBJETIVO: Detectar personas que van a cancelar en menos de 3 meses para realizar acciones de retención.

1. Todos los datos no estructurados y provenientes de diferentes fuentes son federados para poder trabajar con ellos.
2. Se aplican algoritmos de Machine Learning para poder detectar patrones que permitan conocer la voluntad de cancelar una suscripción por parte de los clientes.
3. Una vez que se detectan aquellas personas que tienen una probabilidad alta de abandonar la empresa en menos de 3 meses, se contacta con ellos con el objetivo de cambiar su opinión.
4. Toda la información se muestra en tiempo real con especial interés en las personas detectadas que van a cancelar y los que realmente han cancelado el servicio.



SOLUCIÓN DE PLATAFORMA A MEDIDA DEL SECTOR ASEGUADOR

OBJETIVO: Generar una interfaz digital para que los mediadores de seguros consigan solicitar la reparación de un vidrio.

1. La interfaz tiene una integración con la plataforma del contact center para crear una hoja de producción sin que ninguna persona se vea obligada a abrirla.
2. La interfaz está integrada también con las bases de datos de todas las agencias de reparación de vidrios, por lo que se consigue verificar si hay vidrio disponible y si hay capacidad para su instalación.
3. Los datos son compartidos con una plataforma que muestra relatorios en tiempo real para el correcto análisis de la operación y la detección de anomalías.



SOLUCIÓN DE ROBOTIZACIÓN DEL SECTOR LEGAL / ADMINISTRATIVO

OBJETIVO: Recibir y tratar nuevas notificaciones, extraer los datos en PDF y gestionar los datos de la notificación en la plataforma interna.

1. De forma periódica, un robot (RPA) entra en la sede de administración pública para recoger notificaciones usando un certificado digital.
2. Las notificaciones recogidas pasan a través de una plataforma OCR para digitalizar todos los datos en columnas de una base de datos interna.
3. El RPA redirecciona la información basándose en las reglas previamente configuradas e introduce los datos de una forma estructurada en la plataforma de la empresa.
4. Al mismo tiempo genera un reporte automático y dinámico con la situación operacional. Un email es enviado a las personas responsables de cada operación.





JAVIER MOLINA MERINO

Founder & General Manager

#imathinker

Email javier.molina@impacting.digital

Tel ES (+34) 654 23 75 99

Tel PT (+351) 91 201 43 39

¿TIENES UN DESAFÍO? HABLEMOS POR WHATSAPP