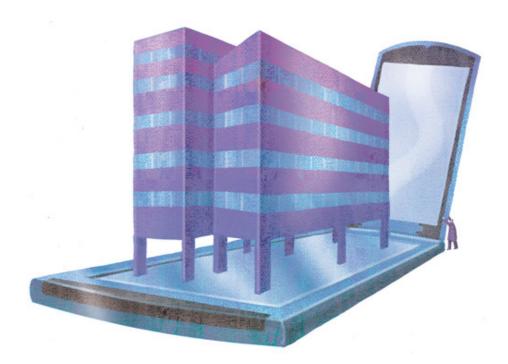


## Caso: La Intraweb y su impacto en el modelo de atención de Redbanc

El desafío era transformar los sistemas internos para que la información fuera digital, electrónica y, por lo mismo, única, accesible para todos y fácil de actualizar.



Luego del diagnóstico que se realizó en Redbanc a principios de la década y que detectó siete grandes temas en los que había que fortalecerse, se necesitaba promover un cambio cultural en la empresa. Ya se había encontrado uno de los "tesoros" en la empresa: los beneficios del ahorro que implicaría rediseñar los procesos de operación de información. Y esto se podía lograr con la ayuda de la tecnología disponible, de la reingeniería, creando y definiendo la Intraweb como la nueva lógica de la compañía.

El desafío era transformar los sistemas internos para que la información fuera digital, electrónica y, por lo mismo, única, accesible para todos de manera expedita y fácil de actualizar.

El proyecto contemplaba un rediseño del modelo operacional interno y externo de Redbanc, integrando aspectos de flujo automáticos en el relacionamiento de equipos de trabajo y funciones, bases de conocimiento para mejorar el funcionamiento y desempeño, rediseño y automatización de procesos, agilización de procedimientos e integración con sistemas internos y externos (de clientes). Todo esto se integraría en una Intranet de propósito específico.

## Rediseñar procesos

Al estructurar la solución sobre una Intranet, se estaría habilitando simultáneamente un medio de comunicación abierto, que aprovecha al interior de una compañía los estándares y economías de escala que brinda Internet, que se instalaría con las máximas capacidades para su uso por parte de las distintas unidades internas y externas generadoras de contenidos o



## ETAN: Estrategia, Tecnología, Adaptabilidad y Negocios



requerimientos.

Eran muchos los procesos y/o subprocesos que podían distinguirse, por lo que era de suma importancia poner énfasis en rediseñar los procesos más críticos, en función del ahorro que producían o al impacto en el cliente, asociados a funciones administrativas, de auditoría, de recursos humanos, comerciales, seguridad y de producción, por lo que se consideró abordar los que representaran el 80% de las cargas operativas y administrativas internas.

En una fase inicial se implementarían en la intranet los procesos seleccionados. Se rediseñarían antes de su automatización e integración, dejando las demás funcionalidades y procesos para etapas posteriores, con un criterio de decisión de costo/beneficio.

El objetivo del proyecto era dejar a la organización preparada para enfrentar desafíos futuros al aplicar una nueva forma de relacionarse con la realidad operacional y producir y administrar su información, más dinámica, con tecnología actual y abierta, sustentada en Internet y con claras reglas de cooperación e integración.

Redbanc contrató a Anticipa, empresa experta en soluciones tecnológicas y modelos de negocios. La idea era estudiar en detalle los procesos y subprocesos para determinar cómo extraer este "tesoro", lo que suponía un levantamiento acabado de la situación de dichos procesos en ese momento dado y un planteamiento futuro con los beneficios esperados. El proyecto se planteó en dos etapas:

- 1. ETAPA DE ESPECIFICACIONES Y DISEÑO: en ella se identificaría el proyecto completo a implementar con los procesos que se rediseñarían y los niveles de automatización e integración de cada uno de ellos. Incluiría las capacidades comunicacionales detalladas que se habilitarían, con los layouts de los diseños lógicos de navegación internos, los diseños gráficos asociados y las funcionalidades específicas y beneficios esperados. Se especificarían los niveles de integración que se tendría para cada proceso identificado y seleccionado para ser incorporado en la fase de implementación.
- **2. ETAPA DE IMPLEMENTACIÓN:** esta etapa se iniciaría sólo si eran aprobados los diseños y propuestas a nivel de detalle, presentados como consecuencia de los trabajos de la etapa de especificación y diseño.

Para la realización de esta etapa se requería que Redbanc nominara los coordinadores respectivos en materia de procesos productivos, comunicaciones y diseño, con quienes se iría validando los desarrollos. Igualmente se presentaría al Comité de Desarrollo los avances con periodicidad que se definiera.

## Pregunta para reflexionar:

Si usted fuera responsable de tomar la decisión de construir una Intraweb, ¿Contrataría una asesoría experta externa desde el comienzo o partiría revisando y analizando todos los procesos relevantes con el personal de la empresa para luego contratar una asesoría?

