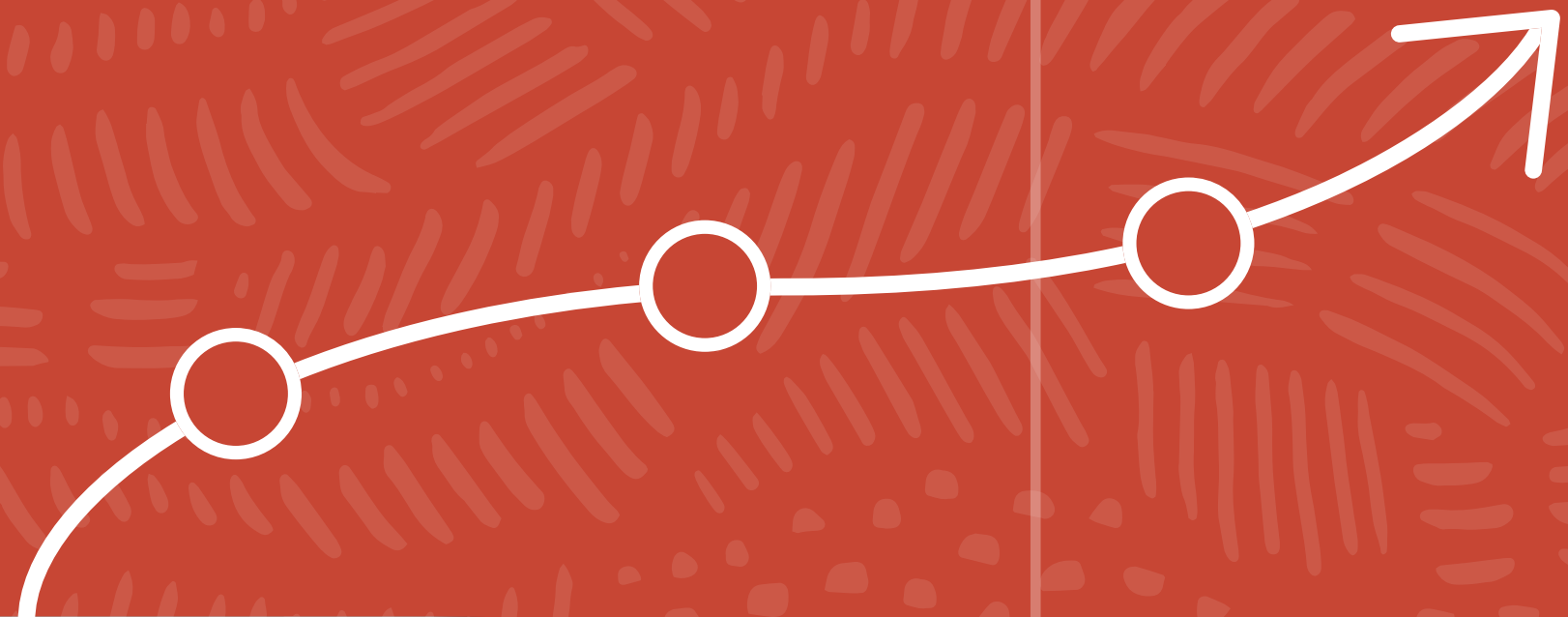


ORACLE

Guía de Oracle

Excelencia
operativa

Cómo utilizamos Oracle Cloud
para favorecer nuestro propio éxito financiero



Nuestra estrategia para centrarnos en nuestras personas, procesos y sistemas para lograr más con menos

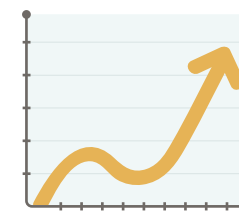
Al igual que su empresa, en Oracle nos enfrentamos a enormes retos económicos, de mercado y de talento, entre otros. Y aunque parezca increíblemente difícil, en los últimos 20 años hemos logrado reducir los costes y aumentar los ingresos.

Incluso a medida que desarrollamos la pila tecnológica más completa del sector, abrimos decenas de centros de datos (más que cualquier otro proveedor de nube) y adquirimos cientos de empresas, hemos podido aumentar la eficiencia, mejorar la experiencia de nuestros clientes y lograr un margen operativo líder del sector del 42%.

Hemos logrado

un margen operativo líder del sector del

42%



¿Cómo lo hemos hecho? Lo llamamos la guía de Oracle, nuestra estrategia para centrarnos en nuestro personal, procesos y sistemas para lograr más con menos. Esta estrategia, mejorada gracias a nuestra migración total a Oracle Cloud Applications y Oracle Cloud Infrastructure, nos permite lograr nuevas eficiencias, aprovechar una mayor inteligencia, ser más ágiles y ofrecer mejores experiencias.

Por ejemplo, gracias a nuestra migración a Oracle Fusion Cloud HCM y a las mejoras de procesos relacionadas, ahora podemos incorporar nuevos empleados en menos de 24 horas. Nuestra migración a Oracle Fusion Cloud ERP y EPM nos ha permitido cerrar nuestros libros y presentar nuestros estados financieros más rápido que cualquier otra empresa del S&P 500, y nuestra migración a Oracle Fusion Cloud SCM nos ha permitido reducir nuestros ciclos de planificación de la cadena de suministro. Podrá ver más información sobre estos y otros resultados más adelante.

Nuestro marco para fomentar el éxito empresarial

¿Cómo lo hemos hecho?

Como se ha mencionado anteriormente, la guía de Oracle se centra en tres vectores principales: personas, procesos y sistemas. Cada área es absolutamente esencial.



Personas

Nuestras personas favorecen nuestro éxito, por lo que tenemos que empezar por alinear a cada miembro de cada equipo con nuestra estrategia. Establecemos objetivos comunes y, a continuación, promovemos una cultura de innovación continua.

Objetivos

Cuando alineamos nuestros equipos con nuestros objetivos, también nos estamos alineando con la directiva de la empresa. El presidente de Oracle, Larry Ellison, y la directora ejecutiva, Safra Catz, afirman claramente, siempre que pueden, que el éxito del cliente es nuestra estrella polar. Como resultado, los objetivos de todos nuestros equipos están alineados para ayudar a los clientes a los suyos y, al mismo tiempo, favorecer el éxito financiero continuo de Oracle. Por supuesto, cada línea de negocio tiene sus propios KPI específicos, pero lo importante aquí es que nuestros equipos también tienen una visión más amplia, más allá de sus propias métricas, y pueden hacer un seguimiento de su repercusión en la experiencia que ofrecemos al cliente y en el estado de las finanzas.

Organización

Otro elemento fundamental es cómo organizamos nuestros equipos. Hemos establecido responsables globales de procesos y soluciones en cada área funcional, que se encargan de establecer responsabilidades claras y las áreas en las que hay que centrarse.

Los responsables globales de procesos (GPO, Global process owners) determinan los procesos más eficientes para el área en la que deben centrarse, pero eso no es lo único que hacen. Por ejemplo, nuestro GPO de reclutamiento de personal presta mucha atención no solo a la experiencia de reclutamiento, sino también a cómo afecta a la experiencia de los empleados y los manager. Además, dicho GPO trabaja en estrecha colaboración con el responsable global de soluciones (GSO, global solution owner) en la misma área. Los GPO y GSO de Oracle trabajan juntos continuamente para simplificar, estandarizar, automatizar (cuando sea posible) y mejorar las operaciones mediante Oracle Cloud Applications y Oracle Cloud Infrastructure.



Cultura

El elemento final es crear una cultura de innovación, entendiendo la psicología que conlleva el cambio.

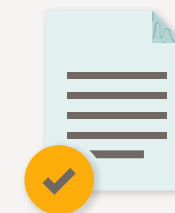
En Oracle preparamos a nuestras personas para el cambio continuo y buscar siempre formas de desafiar el statu quo. Por ejemplo, los equipos globales responsables de la experiencia de compra del cliente, incluidas las operaciones de ventas y los sistemas legales, financieros y corporativos, se reúnen periódicamente para revisar los comentarios y las métricas. Como patrocinadora ejecutiva, Safra Catz no tiene dudas sobre la urgencia de facilitar continuamente el trabajo con Oracle y mejorar la productividad de los representantes de ventas. Semana tras semana, los equipos revisan las aportaciones de clientes y empleados, analizan datos y consideran las nuevas innovaciones que aportan Oracle Cloud Applications y Oracle Cloud Infrastructure para determinar qué mejoras podemos poner en marcha ahora y recopilar más ideas sobre cómo podemos cambiar nuestra forma de operar.



Un ejemplo de cómo este enfoque nos ha ayudado a cambiar la experiencia de compra del cliente es nuestro proceso de aprobaciones actualizado.

Aunque las personas responsables de la aprobación de Oracle desempeñan un papel fundamental, solo deben revisar las órdenes que presentan riesgos para nuestra compañía. Además, no necesitamos múltiples capas de revisión.

Para acelerar el proceso, mejorar la experiencia del cliente y aumentar nuestra propia eficiencia operativa, hemos reducido el número de personas responsables de la aprobación en un



20%



Procesos

Revisamos continuamente nuestros procesos de negocio integrales, que subyacen en las experiencias que ofrecemos a nuestros clientes, empleados y partners.

Simplificación

Nuestro primer paso es simplificar la hoja de ruta para todos a los que prestamos servicios, incluidos clientes y empleados, y volver al proceso más sencillo posible para cada parte.

Capacitación

A continuación, nos centramos en cómo podemos capacitar a empleados y clientes para que realicen tareas aún más rápido sin intervención manual. No es suficiente con tener un proceso simple. Para maximizar la eficiencia y ofrecer la mejor experiencia posible, nos dimos cuenta de que necesitábamos eliminar a las personas de nuestros procesos internos. Las personas ralentizan los procesos, introducen errores y se comportan de formas inconsistentes.

Satisfacción

Por último, buscamos formas de satisfacer tanto a clientes como empleados para que puedan realizar sus actividades y procesos rápida y correctamente, además de disfrutar de la experiencia. La gente quiere rapidez, pero también quiere lograr resultados excepcionales. Un ejemplo de cómo les ayudamos a hacerlo es ofreciéndoles orientación proactiva e información o asistencia fácilmente accesible en cada proceso.

Sistemas

Nuestro uso de Oracle Cloud Applications y Oracle Cloud Infrastructure es fundamental para alcanzar el éxito. Esto implica tres principios.

Centralización de aplicaciones

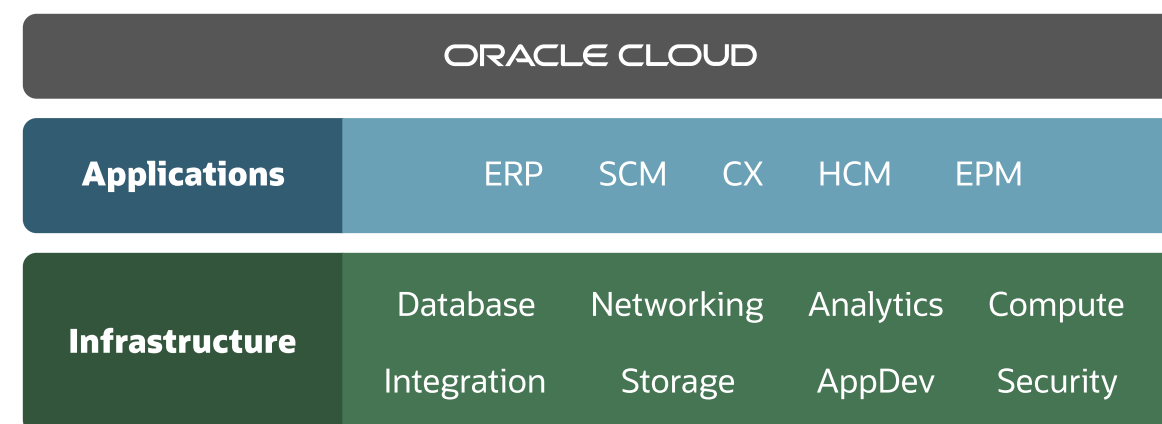
La centralización de las aplicaciones corporativas ha sido clave para nuestro éxito. Nos ha ayudado a reducir la complejidad, los costes y los obstáculos que nos impedían agilizar los procesos y ofrecer experiencias excepcionales a clientes y empleados. Como tal, siempre que adquirimos un negocio, nuestro objetivo es integrarlo rápidamente en nuestros sistemas centralizados.

Innovación continua

Además, el uso de Oracle Cloud Applications y Oracle Cloud Infrastructure ha sido fundamental para nuestro éxito. Aprovechamos la automatización integral y la IA integrada para crear experiencias fluidas y excepcionales, y usamos la innovación que nos brinda continuamente Oracle Cloud para mejorar constantemente.

Despliegue listo para usar

A medida que migramos nuestros procesos a la nube, aprovechamos las mejores prácticas y las funcionalidades ya incorporadas en Oracle Fusion Cloud Applications. Por regla general, hemos eliminado las personalizaciones, lo que nos ha permitido reducir los gastos generales y el soporte de TI. Sin personalizaciones, adoptamos rápidamente las nuevas funciones publicadas cada 90 días a través de nuestras aplicaciones en la nube. Esto nos ha ayudado a preparar nuestros procesos y operaciones para el futuro a medida que haya actualizaciones y avances de productos disponibles.





Un ejemplo sencillo es nuestra mejora del proceso de informes de gastos.

Anteriormente, los empleados dedicaban horas a recopilar recibos, realizar copias, cargar recibos y enviar informes. Los managers dedicaban gran parte de su valioso tiempo a revisar los informes, solicitar información adicional, consultar documentos de políticas y aprobar las solicitudes. Y, además, nuestros equipos de gestión interna pasaban horas revisando los envíos.

Si más de 160.000 empleados dedican cada uno incluso dos horas al trimestre a estas tareas, obtenemos la increíble cifra de 1,3 millones de horas al año, un enorme desperdicio de nuestro extraordinario talento. Para solucionarlo, nuestro GPO de gastos busca siempre formas de mejorar este proceso. Por ejemplo, cuando nos trasladamos a la nube, aprovechó la oportunidad para reevaluar la experiencia y las formas en que podríamos mejorar la simplificación, la capacitación y la satisfacción.

¿Qué hicimos exactamente? Empezamos por reducir las categorías de gastos y eliminar las solicitudes de información innecesarias. A medida que explorábamos la funcionalidad de Oracle Fusion Cloud Applications, determinamos que podríamos aprovechar la automatización para clasificar las transacciones clave de tarjetas corporativas, como los pagos por alojamiento, pasajes aéreos, alquiler de coches y combustible, y reducir aún más la cantidad de información que necesitan proporcionar los empleados. En los meses siguientes a nuestro lanzamiento inicial, determinamos que podríamos mejorar y acelerar aún más el proceso aprovechando las actualizaciones de Oracle Fusion Cloud Applications, incluida la funcionalidad de chatbot. Así, nuestros empleados solo tienen que hacer una foto de un recibo y enviarla por mensaje o correo electrónico y dejar que el sistema haga el resto automáticamente.

El resultado: los empleados han dedicado menos tiempo a tareas administrativas y más a innovar y centrarse en nuestros clientes.

Nuestro camino hacia el éxito en la nube

Hemos hablado de nuestra guía para alcanzar la excelencia operativa, pero no hemos tratado nuestros motivos para migrar a Oracle Cloud.

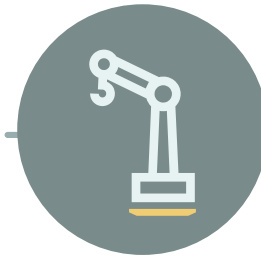
Nuestro razonamiento era sencillo: queríamos beneficiarnos, al igual que nuestros clientes, de la automatización integral de Oracle, el procesamiento de transacciones sin contacto, las recomendaciones inteligentes, las interfaces de usuario conversacionales y la innovación continua. También queríamos aprovechar nuestra propia infraestructura en la nube para mejorar el rendimiento, la seguridad y la fiabilidad de todos nuestros sistemas en todas nuestras operaciones.

En lo que respecta a la definición de nuestro camino hacia la nube, hemos considerado dos enfoques de migración: un enfoque de big bang, que habría sido una migración completa a la nube de una sola vez; y un modelo de coexistencia, con una migración gradual a la nube y donde coexistirían las tecnologías locales y en la nube. Después de plantearnos concienzudamente ambas opciones, adoptamos una estrategia de coexistencia para minimizar las interrupciones y gestionar los riesgos, y priorizamos las implementaciones en función de las necesidades y prioridades de nuestra empresa.



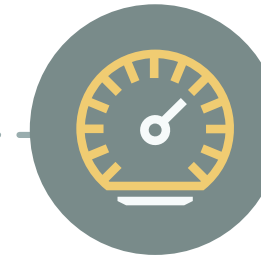
Establecer unos cimientos sólidos

Al igual que al construir una casa, decidimos empezar por **establecer unos cimientos sólidos y un único modelo de datos**. Para nosotros, esto supuso estandarizar un plan contable global para la consolidación financiera y la generación de informes, y lo hicimos gracias a Oracle Accounting Hub, parte de Oracle Fusion Cloud Applications Suite.



Construir a partir de los cimientos

A continuación, **migramos a Oracle Fusion Cloud HCM** para planificar, gestionar y optimizar los procesos globales relativos a las personas con un origen de datos común. Teniendo a nuestras personas en la aplicación en la nube, podíamos tomar mejores decisiones, personalizar la experiencia de los empleados, crear flujos de trabajo de aprobación utilizando la jerarquía de RR HH y aprovechar los flujos de trabajo altamente configurables para escalar y localizar según fuera necesario. La implementación de Oracle Fusion Cloud HCM fue muy beneficioso para nuestros empleados y managers, así como para nuestros equipos de RR HH y TI, permitiéndoles ser más productivos y centrarse en actividades de mayor valor.



Optimizar el negocio de principio a fin

A continuación, nos basamos en ese éxito al **migrar a Oracle Fusion Cloud ERP, EPM, SCM y Customer Experience (CX)**. A lo largo de ese recorrido, determinamos nuestra hoja de ruta basándonos en un análisis de beneficios frente a riesgos y velocidad frente a valor. Y, aunque estas migraciones fueron consecutivas, aprovechamos nuevas innovaciones adoptando actualizaciones trimestrales de las aplicaciones después de cada lanzamiento.



Innovación continua con actualizaciones trimestrales

Los clientes suelen preguntar:

¿Cómo gestiona los cientos de funciones nuevas que se lanzan cada 90 días? Hay tres secretos para nuestro éxito.

- 01 Dado que hemos podido automatizar** tantas actividades con nuestras aplicaciones e infraestructura en la nube, nuestros equipos de TI ahora son mucho más productivos. La automatización les ha permitido cambiar su enfoque y pasar de ejecutar y mantener nuestros sistemas a ayudarnos a mejorar e innovar continuamente.
- 02 Nuestros GPO y GSO tienen un proceso estándar** para revisar conjuntamente las nuevas funciones y determinar cuáles deberíamos adoptar de inmediato y cuáles deberíamos adoptar más adelante conforme vayan cambiando nuestras personas o nuestros procesos.
- 03 Dado que, en general, adoptamos nuestras soluciones listas para usar,** somos capaces de simplificar las pruebas, centrándonos únicamente en los flujos clave y las nuevas funciones, en lugar de probar procesos completos y varios casos de uso.

Ventajas que hemos logrado con Oracle Cloud

Entre las amplias ventajas de nuestra migración a la nube, conectamos nuestro negocio de extremo a extremo, automatizamos muchos procesos operativos, aumentamos la productividad de los empleados y obtuvimos una visión de nuestro negocio en tiempo real. Así hemos podido anticiparnos y responder con mayor rapidez a los cambios y, al mismo tiempo, ofrecer mejores experiencias a nuestros clientes.



Gracias a Oracle Autonomous Database, nuestro equipo de TI está ahorrando mucho tiempo (80% de hecho) en tareas administrativas, como la gestión de bases de datos. Como resultado, el equipo ahora tiene más tiempo para centrarse en la innovación y la mejora continua.

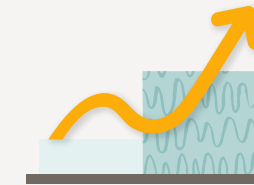
Oracle Autonomous Database

80% de reducción del tiempo que dedica el equipo de TI a actividades administrativas, como la gestión de bases de datos



Oracle Cloud Infrastructure

30% de mejora del rendimiento de Fusion Applications, con una disponibilidad del 99,9% líder del sector



Además, a medida que migramos Oracle Fusion Cloud Applications a Oracle Cloud Infrastructure (OCI), mejoramos el rendimiento de las aplicaciones en un 30%, es decir, las cargas de trabajo de las aplicaciones se procesan un 30% más rápido que antes, lo que significa un acceso aún más rápido a los datos, los indicadores y las recomendaciones. La migración a OCI también mejoró la disponibilidad a nivel de servicio, del 99,7% al 99,9% líder del sector. Esto implica menos tiempo de inactividad y, sí, lo ha adivinado, una mejora de la eficiencia y la productividad.

Estamos increíblemente orgullosos de estos resultados, especialmente teniendo en cuenta el tamaño y la complejidad de nuestra empresa. Nuestros más de 160.000 empleados sirven a más de 400.000 clientes en 175 países.

Dado que nos centramos en las personas, los procesos y los sistemas, basándonos en nuestro uso de Oracle Cloud Applications y Oracle Cloud Infrastructure, estamos logrando lo que algunos podrían decir que es imposible.

Oracle Fusion Cloud ERP y EPM

<10
días laborables

para cerrar libros y presentar estados financieros, más rápido que cualquier otra empresa del S&P 500



Como hemos mencionado, estamos cerrando nuestros libros y presentando nuestros estados financieros mucho más rápido que antes, ahora en menos de 10 días laborables. Eso es casi un 60% más rápido que el promedio de las empresas en el S&P 500.

Alrededor del 97% de nuestros cientos de miles de transacciones bancarias por trimestre se concilian automáticamente a medida que nuestro sistema de Oracle Fusion Cloud ERP identifica, descifra y confronta automáticamente las transacciones que pasan por nuestras cuentas bancarias. Oracle Fusion Cloud EPM nos ha permitido automatizar el 94% de nuestras conciliaciones de balances generales, de las cuales el 25% (y este porcentaje sigue subiendo) se concilian automáticamente sin ninguna intervención humana. Por lo tanto, mientras otras organizaciones siguen dedicando tiempo a repasar, conciliar, confrontar y crear informes manualmente, nuestro equipo está avanzando y nos ayuda a dirigir nuestro negocio. Esto supone un punto de inflexión.

Como también hemos visto, estamos incorporando nuevos empleados (más de 20.000 talentos nuevos cada año) en menos de 24 horas, cuando antes era un proceso que solía tardar semanas o más antes de adoptar

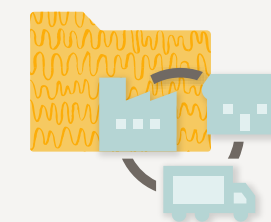
Oracle Fusion Cloud HCM. Mientras tanto, estamos utilizando las capacidades de IA del conjunto de aplicaciones para ayudar a los empleados con las consultas que surgen en su trabajo diario para reducir la cantidad de tiempo necesaria para completar tareas administrativas, como lo hicimos en el ejemplo de los informes de gastos. Dedicar menos tiempo a actividades de poco valor significa que invertimos más tiempo en innovar y centrarnos en los clientes.

Nuestra migración a Oracle Fusion Cloud SCM no solo nos ha permitido reducir nuestros ciclos de planificación de la cadena de suministro (hasta ahora, un 70%), sino que también nos ha permitido realizar cambios incrementales en cuestión de horas. Por ejemplo, cuando estalló la COVID-19, pudimos ajustar rápida y frecuentemente los planes de demanda para responder a los confinamientos a nivel mundial, las fluctuaciones de la demanda y los cambios en los presupuestos.

Oracle Fusion Cloud SCM

70%

de más rapidez en los ciclos de planificación de cadena de suministro




Los clientes de Oracle aprovechan nuestra guía para lograr sus objetivos

[Hearst](#) ha crecido desde su fundación en periódicos y revistas, como la San Francisco Chronicle, Esquire y Cosmopolitan, hasta llegar a tener la propiedad o intereses en más de 360 empresas. En consonancia con la guía de Oracle, Hearst utiliza Oracle Fusion Cloud Applications y la IA integrada en los conjuntos de aplicaciones para hacer uniformes sus procesos de negocio, mejorar el análisis de datos, encontrar nuevas oportunidades para gestionar los gastos, acelerar la incorporación de adquisiciones y mejorar la experiencia de sus empleados.

“Una de las cosas de las que nos dimos cuenta al principio fue de que esta relación con una empresa de software es diferente. No solo nos vendía software. Se trataba de establecer una relación a largo plazo”.

Debra Robinson, vicepresidenta sénior y directora de sistemas de información de Tecnología y Operaciones de Oracle en Hearst



[Securitas](#) es un proveedor líder de servicios de seguridad física que protege a millones de personas en 47 países. En 2019, la empresa comenzó a utilizar Oracle Fusion Cloud ERP, EPM, SCM y HCM, además de OCI, para mejorar varios aspectos del negocio siguiendo la guía de Oracle. Por ejemplo, con Oracle Fusion Cloud HCM, Securitas ha reducido en un 70% el tiempo que se tarda en contratar a un nuevo empleado y, con las soluciones ERP/EPM de Oracle, los informes que antes tardaban tres semanas en completarse ahora tardan dos minutos. Todas estas mejoras implican que los miembros del equipo de Securitas pueden dedicar más tiempo a su misión de proteger a los clientes en lugar de ocuparse de tareas administrativas. Además, los líderes de Securitas pueden tomar mejores decisiones mucho más rápido.

“Antes, al recopilar toda la información tardábamos semanas, si no meses, en obtener respuestas. Luego llegamos al punto de inflexión y ahora podemos verlo todo”.

Rod Musser, vicepresidente ejecutivo de Recursos Humanos en Securitas

Cada día que pasa, aprovechamos más y más ventajas de las innovaciones derivadas de nuestra tecnología.

No obstante, también hemos aprendido mucho en nuestro viaje y, por supuesto, hemos cometido errores por el camino. Nos encanta compartir nuestra historia para que otros puedan lograr los mismos resultados y evitar algunos de los obstáculos que nos hemos encontrado. Si desea saber más sobre las dificultades a las que nos enfrentamos y cómo las superamos, o sobre los beneficios que logramos y las elecciones que tomamos en cada paso del camino, háganoslo saber.

Contacto

Contacte con nosotros

Copyright © 2023, Oracle y/o sus filiales. El presente documento se proporciona a efectos únicamente informativos y su contenido está sujeto a cambios sin notificación previa. No se garantiza que este documento se encuentre libre de errores y no esté sujeto a ninguna otra garantía o condición, ya sea implícita o expresa, incluyendo garantías y condiciones de venta o adecuación a un propósito determinado. Se declina específicamente toda responsabilidad con respecto a este documento y no se establece ninguna obligación contractual directa o indirecta derivada del mismo. Este documento no se puede reproducir ni transmitir de cualquier forma o por cualquier medio, ya sea electrónico o manual, para propósito alguno, sin previo consentimiento por escrito.

Oracle®, Java, MySQL y NetSuite son marcas registradas de Oracle y/o sus filiales. Todos los demás nombres pueden ser marcas comerciales de sus respectivos propietarios.