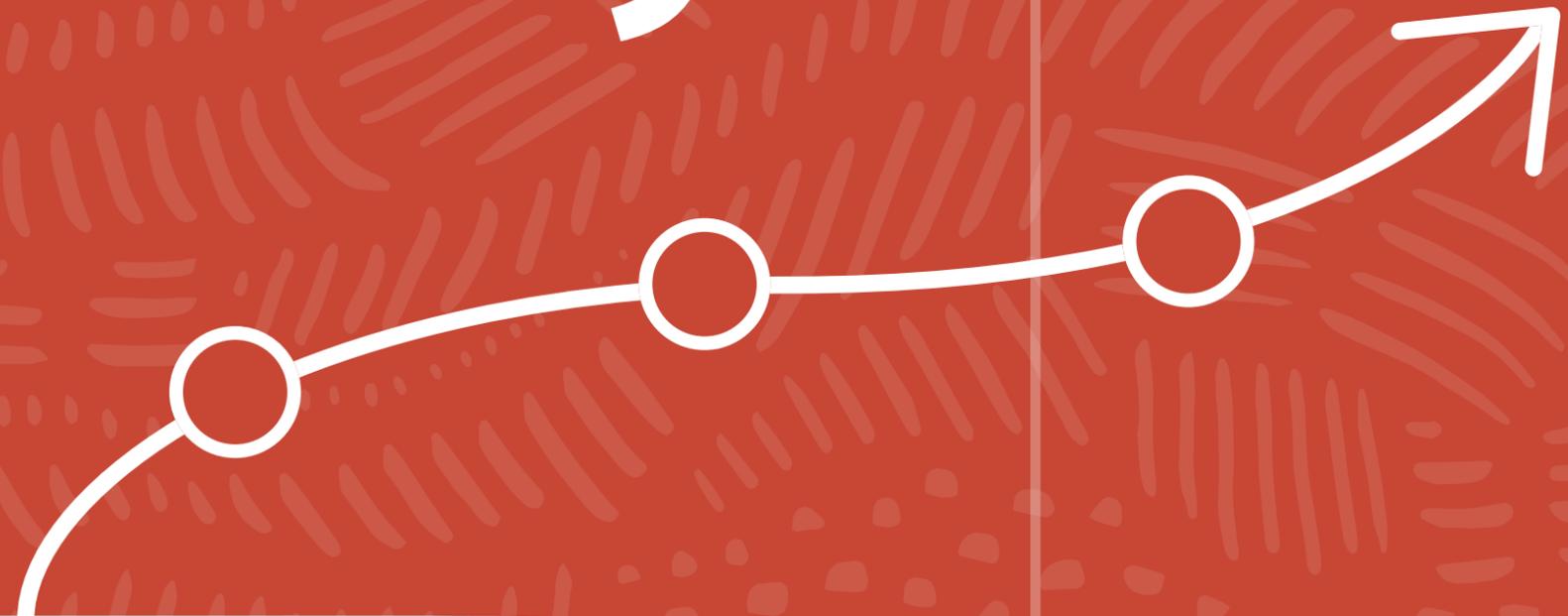


ORACLE

Oracle Playbook

Excelencia
operativa

Cómo utilizamos Oracle Cloud para
impulsar nuestro propio éxito financiero





Nuestra estrategia para centrarnos constantemente en nuestro personal, procesos y sistemas para lograr más con menos

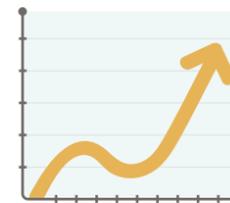
Al igual que tú, en Oracle nos enfrentamos a enormes desafíos económicos, de mercado, de talento y otros. Y aunque puede parecer increíblemente difícil, en los últimos 20 años hemos logrado continuamente reducir los costos y aumentar los ingresos.

A pesar de que hemos desarrollado la pila de tecnología más completa del sector, abierto docenas de centros de datos (más que cualquier otro proveedor de nube) y adquirido cientos de empresas, hemos podido aumentar la eficiencia y mejorar la experiencia del cliente.

Hemos podido lograr

Un margen operativo líder en la industria del

42%



¿Cómo? Lo llamamos Oracle Playbook, nuestra estrategia para centrarnos incansablemente en nuestra gente, procesos y sistemas para hacer más con menos. Esta estrategia, mejorada por nuestro traslado integral a Oracle Cloud Applications y Oracle Cloud Infrastructure, nos permite lograr nuevas eficiencias, beneficiarnos de una mayor inteligencia, ser más ágiles y ofrecer mejores experiencias.

Por ejemplo, gracias a nuestra migración a Oracle Fusion Cloud HCM y las mejoras relacionadas con los procesos, ahora podemos incorporar a 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 en el S&P 500, y nuestra migración a Oracle Fusion Cloud SCM nos ha facilitado reducir nuestros ciclos de planificación de la cadena de suministro. Conoce sobre estos y otros resultados más adelante.



Nuestro marco para impulsar el éxito empresarial

¿Cómo lo hemos hecho?

Como se mencionó anteriormente, lo fundamental de Oracle Playbook es el enfoque directo en tres vectores por áreas: personas, procesos y sistemas. Cada área es absolutamente esencial.



Personas

Nuestra gente impulsa el éxito, por lo que comenzamos alineando a cada miembro del equipo con nuestra estrategia. Establecemos objetivos comunes y luego promovemos una cultura de innovación continua.

Objetivos

Cuando alineamos a nuestros equipos con nuestros objetivos, nos alineamos directamente con la parte más alta de la empresa. El presidente de Oracle, Larry Ellison, y la directora ejecutiva, Safra Catz, afirman claramente, en cada oportunidad posible, que el éxito del cliente es nuestra brújula. Como resultado, todos los objetivos de nuestros equipos están alineados para ayudar a los clientes a alcanzar sus metas mientras impulsan el éxito financiero continuo de Oracle. Por supuesto, cada línea de negocio tiene sus propios KPI específicos, pero el punto importante aquí es que nuestros equipos también adoptan una visión más amplia, más allá de sus propias métricas, siguiendo su impacto en la experiencia del cliente y el bienestar financiero.

Organización

Otro elemento esencial es cómo organizamos nuestros equipos. Hemos establecido propietarios globales de procesos y soluciones dentro de cada área funcional, dictando responsabilidades claras y áreas de enfoque.

Los propietarios de procesos globales (GPO, global process owners) determinan el proceso más eficiente para su área de enfoque, pero eso no es todo. Por ejemplo, nuestro GPO para el reclutamiento presta mucha atención no solo a la experiencia como tal, sino también a la forma en que afecta a las experiencias de empleados y gerentes. Además, ese GPO está estrechamente relacionado con el propietario de la solución global (GSO, global solution owner) en la misma área. Los GPO y GSO de Oracle trabajan continuamente juntos para simplificar, estandarizar, automatizar (cuando sea posible) y mejorar las operaciones con Oracle Cloud Applications y Oracle Cloud Infrastructure.



Cultura

El elemento final es construir una cultura de innovación, entendiendo la psicología que acompaña al cambio.

En Oracle, preparamos a nuestra gente para el cambio continuo y para estar siempre buscando formas de desafiar el statu quo. Por ejemplo, los equipos globales responsables de la experiencia de compra del cliente, incluyendo operaciones de ventas, legal, finanzas y sistemas corporativos, se reúnen regularmente para revisar comentarios y métricas. Con Safra Catz como sponsor ejecutiva, no hay duda de la urgencia de hacer que sea más fácil realizar negocios con Oracle y mejorar la productividad de los representantes de ventas. Semana tras semana, los equipos revisan los aportes de clientes y empleados, analizan datos y consideran nuevas innovaciones provenientes de Oracle Cloud Applications y Oracle Cloud Infrastructure para determinar qué mejoras podemos hacer ahora y recopilar más ideas sobre cómo podemos interrumpir la forma en que operamos.

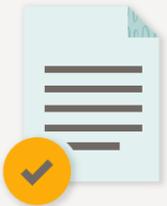


Un ejemplo de cómo este enfoque nos ha ayudado a cambiar la experiencia de compra del cliente es nuestro proceso de aprobaciones actualizado.

Aunque los aprobadores de Oracle desempeñan un papel fundamental, solo deben revisar las órdenes que presentan riesgos para nuestra empresa. Además, no necesitamos múltiples etapas de revisión.

Para acelerar el proceso, mejorar la experiencia del cliente e impulsar nuestra propia eficiencia operativa,

hemos reducido el número de aprobadores de órdenes en un



20 %

Procesos

Revisamos continuamente y de principio a fin los procesos de negocio que subyacen a las experiencias que ofrecemos a nuestros clientes, empleados y socios.

Agilizar

Nuestro primer paso es simplificar el viaje para aquellos a quienes servimos, incluidos clientes y empleados, y volvemos el proceso más simple posible para cada parte.

Formación

Luego nos centramos en cómo podemos capacitar a los empleados y clientes para completar tareas aún más rápido, sin intervención manual. No basta con tener un proceso sencillo. Para maximizar la eficiencia y brindar la mejor experiencia posible, nos dimos cuenta de que necesitábamos separar algunas personas de nuestros procesos internos. En algunas ocasiones, el recurso humano ralentiza los procesos, introduce errores y es inconsistente.

Complacer

Finalmente, buscamos formas de satisfacer a nuestros clientes y empleados para que puedan completar con éxito sus actividades y procesos rápidamente y también disfrutar de la experiencia. Las personas quieren moverse rápidamente, pero también quieren lograr resultados excepcionales. Un ejemplo de cómo ayudamos a hacer esto es proporcionando orientación proactiva e información o asistencia fácilmente accesibles durante cada proceso.

Sistemas

Centralizar aplicaciones

Centralizar las aplicaciones corporativas ha sido clave para nuestro éxito. Esto nos ha ayudado a reducir la complejidad, los costos y los obstáculos que impedían nuestra agilidad y capacidad para brindar 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 únicas y excepcionales, y utilizamos la innovación que se lanza regularmente de Oracle Cloud para mejorar continuamente.

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

Implementación lista

A medida que trasladamos nuestros procesos a la nube, aprovechamos las mejores prácticas y funcionalidades ya integradas en Oracle Fusion Cloud Applications. Como regla, eliminamos las personalizaciones, lo que nos ha permitido reducir la sobrecarga y el soporte de TI. Sin individualizaciones, adoptamos rápidamente las nuevas características que se lanzan cada 90 días a través de nuestras aplicaciones en la nube. Esto nos ha ayudado a proteger nuestros procesos y operaciones contra la obsolescencia, a medida que las actualizaciones y avances del producto están disponibles.

| ORACLE CLOUD | | | | | |
|-----------------------|-------------|------------|-----------|----------|-----|
| Applications | ERP | SCM | CX | HCM | EPM |
| Infrastructure | Database | Networking | Analytics | Compute | |
| | Integration | Storage | AppDev | Security | |





Un ejemplo sencillo es nuestra mejora en el proceso de generación de informes de gastos.

En el pasado, los empleados podrían pasar horas recolectando recibos, haciendo copias, cargándolos y enviando los informes. Luego los gerentes invertían un tiempo valioso revisando los informes, pidiendo información adicional, consultando documentos de política y aprobando las solicitudes. Y luego, haciendo más difícil la tarea, nuestros equipos de back-office pasaban horas revisando las presentaciones.

Si más de 160 000 empleados dedican incluso dos horas por trimestre a estas tareas, eso da la increíble suma de 1,3 millones de horas al año, un enorme desperdicio de nuestro increíble talento. Para solucionar esto, nuestro encargado de proceso global de gastos siempre está buscando formas de mejorar este procedimiento. Por ejemplo, cuando nos trasladamos a la nube, aprovechó la oportunidad para reevaluar la experiencia y buscar formas en que podríamos simplificar, empoderar y mejorar el proceso.

Entonces, ¿qué hicimos exactamente? Comenzamos reduciendo las categorías de gastos y eliminando solicitudes de información innecesarias. Y luego, a medida que explorábamos la funcionalidad de nuestras aplicaciones de Oracle Fusion Cloud, determinamos que podíamos aprovechar la automatización para clasificar las transacciones clave de tarjetas corporativas, como los pagos de alojamiento, tiquetes aéreos, alquiler de automóviles y combustible, reduciendo aún más la cantidad de información que los empleados necesitan proporcionar. En los meses posteriores a la puesta en marcha inicial, determinamos que podríamos mejorar y acelerar aún más el proceso aprovechando las actualizaciones de Oracle Fusion Cloud Applications, incluida la funcionalidad de chatbot, para que nuestros empleados simplemente puedan tomar una foto de un recibo, enviar un mensaje de texto o un correo electrónico, y permitir que el sistema maneje el resto automáticamente.

El resultado: menos tiempo invertido por los empleados en tareas administrativas, más tiempo para innovar y centrarse en nuestros clientes.

Nuestro camino hacia el éxito en la nube

Hemos presentado nuestro manual para la excelencia operativa, pero no hemos tocado nuestras razones para movernos a Oracle Cloud.

Nuestro razonamiento fue simple: queríamos obtener los mismos beneficios que nuestros clientes, de la automatización de extremo a extremo de Oracle, del procesamiento de transacciones sin contacto, las recomendaciones inteligentes, las interfaces de usuario conversacionales y la innovación continua. También queríamos beneficiarnos de nuestra propia infraestructura en la nube para mejorar el rendimiento, la seguridad y la confiabilidad de todos nuestros sistemas en todas nuestras operaciones.

Cuando se trató de definir nuestro camino hacia la nube, consideramos dos enfoques de migración: un enfoque de big bang, que habría sido una migración completa de una sola vez y un modelo de coexistencia con una migración gradual, en el que estarían las tecnologías on-premises y en la nube. Después de considerar cuidadosamente ambas opciones, adoptamos una estrategia de coexistencia para minimizar las interrupciones y gestionar los riesgos, y pusimos en primer lugar las implementaciones basadas en nuestras necesidades y prioridades empresariales.



Establecer una base

Al igual que construir una casa, decidimos empezar por **establecer una base sólida y un único modelo de datos**. Para nosotros, eso significaba estandarizar un plan de cuentas global para la consolidación y la generación de informes financieros, y lo hicimos con Oracle Accounting Hub, parte de Oracle Fusion Cloud Applications Suite.



Construir sobre esta base

Luego, **nos trasladamos a Oracle Fusion Cloud HCM** para poder planificar, gestionar y optimizar los procesos globales relacionados con el personal, con un origen de datos común. Con nuestros empleados utilizando la aplicación en la nube, podríamos tomar mejores decisiones, personalizar su experiencia del empleado, crear flujos de trabajo de aprobación usando la jerarquía de RR. HH. y aprovechar los procesos altamente configurables para escalar y localizar según sea necesario. La implementación de Oracle Fusion Cloud HCM brindó beneficios para nuestros empleados y líderes, así como para nuestros equipos de RR. HH. y TI, permitiéndoles a todos ser más productivos y concentrarse en actividades de mayor valor.



Optimizar el negocio de principio a fin

A continuación, aprovechamos ese éxito **moviéndonos a Oracle Fusion Cloud ERP, EPM, SCM y Customer Experience (CX)**. A lo largo de ese proceso, determinamos nuestro plan de ruta basado en un análisis de beneficios vs. riesgos y velocidad vs. valor. E incluso mientras hacíamos estos movimientos uno tras otro, nos beneficiamos de nuevas innovaciones, adoptando actualizaciones trimestrales de aplicaciones después de cada puesta en marcha.



Innovación continua con actualizaciones trimestrales



Los clientes a menudo preguntan:
¿Cómo gestionan las cientos de nuevas características que se lanzan cada 90 días? Hay tres secretos para nuestro éxito.

- 01 Gracias a que hemos podido automatizar** tantas actividades con nuestras aplicaciones e infraestructura en la nube, nuestros equipos de TI se han vuelto mucho más productivos. La automatización les ha permitido cambiar su enfoque de operar 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 debemos adoptar inmediatamente y cuáles más adelante, de acuerdo con las modificaciones de nuestro personal y/o procesos.
- 03 Debido a que generalmente adoptamos soluciones listas para usar,** podemos simplificar las pruebas, centrándonos solo en flujos clave y nuevas funciones, en lugar de probar procesos completos y múltiples casos de uso.

Las ventajas que recibimos con Oracle Cloud

Entre las amplias ventajas de nuestra migración a la nube, conectamos nuestro negocio integralmente, automatizamos muchos procesos operativos, aumentamos la productividad de los empleados y obtuvimos una visión en tiempo real de nuestro negocio. Esto nos ha permitido anticiparnos y responder más rápido a los cambios, al tiempo que ofrecemos mejores experiencias a nuestros clientes.



Con 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%

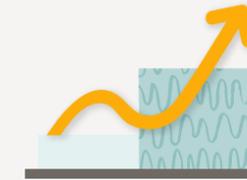
de reducción del tiempo que TI dedica a actividades administrativas, como la gestión de bases de datos



Oracle Cloud Infrastructure

30%

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



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 ágil a los datos, las estadísticas y las recomendaciones. La migración a OCI también mejoró la disponibilidad a nivel de servicio líder en el sector del 99,7 al 99,9 %. Eso significa menos tiempo de inactividad y, sí, lo adivinaste, mejoró la eficiencia y la productividad.

Estamos increíblemente orgullosos de estos resultados, especialmente si tenemos en cuenta el tamaño y la complejidad de nuestro negocio. Nuestros más de 160 000 empleados atienden a más de 400 000 clientes en 175 países.

De acuerdo con nuestro enfoque en las personas, los procesos y los sistemas, fundamentado en el uso de Oracle Cloud Applications y Oracle Cloud Infrastructure, estamos logrando lo que algunos podrían creer imposible.

Oracle Fusion Cloud ERP y EPM

<10
días laborales

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



Como mencionamos, estamos cerrando nuestra contabilidad y presentando nuestros estados financieros mucho más rápido que antes, ahora en menos de 10 días laborales. Eso es casi un 60 % más rápido que el promedio para las empresas del índice S&P 500.

Alrededor del 97 % de nuestros cientos de miles de transacciones bancarias por trimestre se concilian automáticamente, a medida que nuestro sistema 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 en aumento) se concilian automáticamente sin intervención de personas. Por lo tanto, mientras que otras organizaciones siguen dedicando su tiempo a mirar hacia atrás y conciliar, confrontar y crear informes manualmente, nuestro equipo espera con interés y nos ayuda a dirigir nuestro negocio. Eso cambia las reglas de juego.

Como también mencionamos, estamos incorporando nuevos empleados, más de 20 000 nuevas personas cada año, en menos de 24 horas, mientras que solía tardar semanas o más antes de adoptar Oracle Fusion Cloud HCM. Entretanto, estamos utilizando las capacidades de IA de la

suite de aplicaciones para ayudar a los empleados con consultas que surgen en su trabajo diario y para reducir la cantidad de tiempo necesario para completar tareas administrativas, como hicimos en el ejemplo del informe de gastos. Menos tiempo dedicado a actividades de bajo valor significa más tiempo innovando y centrándose 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 en un 70 %, sino que también nos ha permitido realizar cambios incrementales en cuestión de horas. Por ejemplo, cuando se produjo la pandemia por COVID-19, pudimos ajustar rápida y frecuentemente los planes de demanda en respuesta a los bloqueos globales, las fluctuaciones de la demanda y los cambios presupuestarios.

Oracle Fusion Cloud SCM

70 %

ciclos de planificación más rápidos



Los clientes de Oracle aprovechan nuestro manual para lograr sus objetivos

[Hearst](#) ha crecido desde su fundación en periódicos y revistas, como el San Francisco Chronicle, Esquire y Cosmopolitan, para incluir la propiedad o intereses en más de 360 negocios. Siguiendo Oracle Playbook, Hearst, utiliza Oracle Fusion Cloud Applications y la IA integrada en los conjuntos de aplicaciones para aportar coherencia a los procesos de negocio, mejorar el análisis de datos, encontrar nuevas oportunidades para gestionar el gasto, acelerar la incorporación de adquisiciones y mejorar la experiencia de los empleados.

"Una de las cosas que descubrimos al principio fue que esta relación con una compañía de software es diferente. No solo nos estaba vendiendo 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, de acuerdo con Oracle Playbook. Por ejemplo, con Oracle Fusion Cloud HCM, Securitas ha reducido el tiempo que se tarda en contratar a un nuevo empleado en un 70 %, y con las soluciones ERP/EPM de Oracle, los informes que antes tardaban tres semanas en completarse ahora toman dos minutos. Todas estas mejoras significan que los miembros del equipo de Securitas pueden centrarse más en su misión de proteger a los clientes en lugar de dedicarse a tareas administrativas. Además, los líderes de Securitas pueden tomar mejores decisiones mucho más rápido.

"Antes, poner en orden las cosas podía tardar semanas, si no meses, para llegar a las respuestas. Y el cambio drástico fue que ahora lo veo todo".

Rod Musser, vicepresidente ejecutivo de recursos humanos de Securitas

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

Pero también hemos aprendido mucho en nuestro proceso y, por supuesto, también hemos cometido errores. Nos encanta compartir nuestra historia para que otros puedan lograr los mismos resultados y evitar algunas de las dificultades que nos hemos encontrado. Si quieres saber más sobre los obstáculos a los que nos enfrentamos y cómo los superamos, o sobre los beneficios que obtuvimos y las decisiones que tomamos en cada paso del camino, contáctanos.

[Habla con un especialista de Oracle](#)

CONTÁCTANOS

Copyright © , Oracle y/o sus filiales. El presente documento se proporciona para efectos únicamente informativos y su contenido está sujeto a cambios sin notificación previa. No se garantiza que este documento esté libre de errores, ni sujeto a ninguna otra garantía o condición, ya sea expresada oralmente o implícita en la ley, incluidas las garantías y condiciones implícitas de comerciabilidad o idoneidad para un propósito particular. Renunciamos de forma expresa a cualquier responsabilidad en relación con este documento. Este documento no supone ningún compromiso u obligación contractual directa o indirecta. No se puede reproducir este documento ni transmitir de ninguna forma ni por ningún medio, electrónico o mecánico, para ningún fin, sin nuestra autorización previa por escrito.

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