

ORACLE

Oracle Playbook

Excelencia
en la cadena
de suministro

Maximizando la flexibilidad, la eficiencia y la velocidad



Nuestra estrategia se centra de forma constante en nuestras personas, procesos y sistemas para lograr más con menos

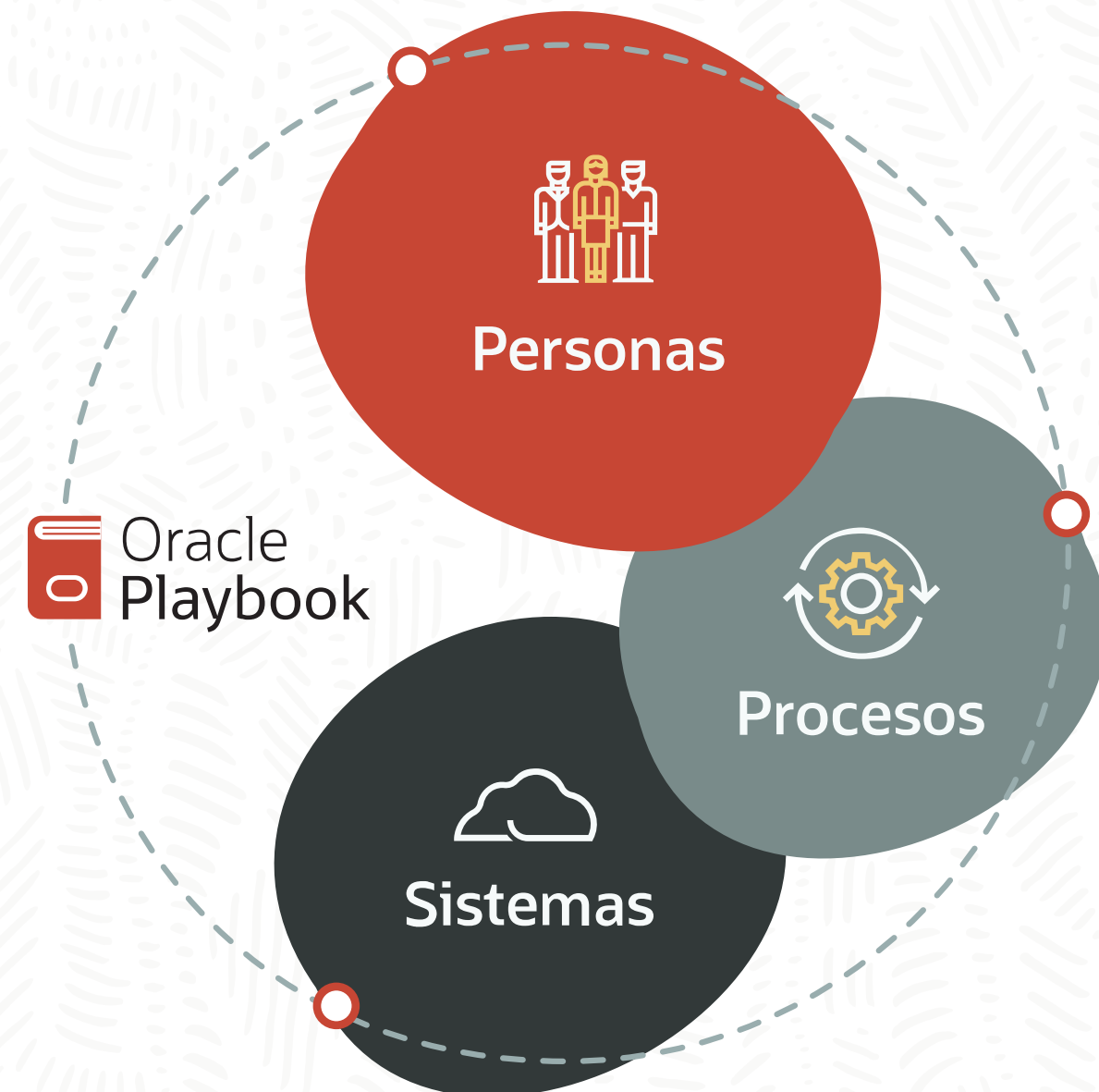
A pesar de que hemos dejado atrás las interrupciones de la cadena de suministro de los últimos años, los líderes aún se enfrentan a un entorno macro desafiante, incluida la escasez de mano de obra y talento, la incertidumbre económica y la inestabilidad geopolítica. En muchos casos, también tienen que lidiar con sistemas de software de la cadena de suministro rígidos y obsoletos que no pueden enfrentar la constante evolución de las necesidades empresariales. Como resultado, es más importante que nunca que los líderes de la cadena de suministro cambien la forma de pensar y se centren en alcanzar más con menos.

En Oracle, nuestro equipo de gestión de la cadena de suministro ha estado haciendo precisamente eso: aprovechar la automatización para incrementar la eficiencia, la velocidad y la agilidad en toda la función. Por ejemplo, hemos reducido en un 70 % el tiempo necesario para ajustar nuestra cadena de suministro y comunicar estos cambios a los socios. De esta forma, cuando en los últimos años se interrumpieron las cadenas de suministro, pudimos ajustar rápidamente los planes según las necesidades, en respuesta a los bloqueos globales, las fluctuaciones de la oferta y la demanda y los cambios presupuestarios. Y a pesar de la incertidumbre que nos rodea, pudimos seguir ofreciendo una experiencia excepcional a nuestros clientes y socios.

¿Cuál es la clave de nuestro éxito? Lo llamamos Oracle Playbook para alcanzar la excelencia en la cadena de suministro. Este Playbook no se limita a aspectos tecnológicos y plasma nuestra estrategia como organización: centrarnos sin descanso en nuestras personas, procesos y sistemas para lograr más con menos. Este contenido describe los secretos de cómo transformamos nuestra gestión de la cadena de suministro, desde la planificación hasta la entrega. Y compartimos esos secretos aquí para ayudarte a conseguir un éxito similar.

Nuestro marco para impulsar la excelencia en la cadena de suministro

En cuanto a nuestro enfoque, mencionamos que nos centramos en tres pilares fundamentales: personas, procesos y sistemas. Cada área es esencial.



Personas

Nuestra gente es la clave de nuestro éxito, así que empezamos por alinear a cada empleado con nuestra estrategia y objetivos comunes. A continuación, nos organizamos para el éxito e inculcamos una cultura de innovación continua.

Objetivos

Nuestra apuesta por las personas empieza por tener claro qué es lo más importante y alinear el trabajo de cada función y empleado con nuestros objetivos corporativos. Larry Ellison, Chairman de Oracle, y Safra Catz, CEO, siempre que tienen ocasión afirman sin duda que el éxito del cliente marca el rumbo de nuestra organización. Con ese enfoque, todos los equipos determinan continuamente cómo pueden apoyar mejor a nuestros clientes mientras impulsan nuestro éxito financiero, reconociendo que lo que nuestros clientes pueden haber necesitado para tener éxito en el pasado puede ser diferente de lo que necesitan en la actualidad.

Organización

Otro elemento fundamental relacionado con nuestras personas es cómo organizamos nuestros equipos para impulsar la mejora continua y la innovación.

Hemos establecido responsables globales de procesos y soluciones dentro de cada área de negocio funcional, lo que nos brinda con claridad las responsabilidades y el enfoque. Este modelo ha sido esencial para nuestra capacidad de optimizar y mejorar continuamente nuestras operaciones comerciales.

Los propietarios de procesos globales (GPO) son personas que van al negocio y son responsables de determinar el proceso más eficiente para su área de interés, así como de identificar mejoras continuas.

Cada GPO está estrechamente vinculado a un responsable de solución global (GSO) de nuestro equipo, que se centra en la misma área y es responsable de la automatización de los procesos de Oracle. Un GSO es un experto en tecnología de Oracle y ayuda al GPO a comprender cómo pueden aprovechar de forma óptima las soluciones de Oracle Cloud Applications y Oracle Cloud Infrastructure, incluidas las nuevas funciones que se lanzan cada 90 días, para mejorar e innovar continuamente.

Esta alianza ayuda a alinear nuestras funciones empresariales y de TI y, al trabajar juntas, estas dos personas simplifican y mejoran continuamente las operaciones de Oracle. Por ejemplo, en nuestra organización de cadena de suministro, el GPO para entrega ha colaborado estrechamente con el GSO para Oracle Fusion Cloud SCM, con el fin de crear el mejor proceso automatizado de su clase, canalizando dinámicamente las órdenes de entrega al mejor transportista, con el objetivo de obtener un costo y una velocidad óptimos mediante la aplicación Fusion.

Cultura

Por último, en lo que respecta a las personas, impulsar con éxito el cambio y la mejora continuos y adaptarse a ellos significa crear una cultura de innovación.

En Oracle, siempre estamos aprendiendo y buscando formas de mejorar, ofrecer un servicio óptimo a nuestros clientes y ser más eficientes. Cuestionamos implacablemente los supuestos y siempre estamos dispuestos a cambiar. Y más allá de eso, nuestra cultura de innovación no se limita a señalar oportunidades de mejora: cada uno de nosotros es un solucionador de problemas, un innovador y parte de la solución.



Procesos

Revisamos constantemente nuestras operaciones comerciales, que subyacen a las experiencias que brindamos a las partes interesadas. Utilizamos un planteamiento en tres fases para ayudarnos en la evaluación continua de nuestros procesos internos.

Optimización

Nuestro primer paso es agilizar el viaje de los clientes, socios y empleados a los que servimos. Comenzamos aquí porque los procesos pueden volverse muy complejos cuando las organizaciones buscan resolver cada caso específico posible o incluir cada equipo posible. Así que empezamos pensando en la persona a la que prestamos servicios y en los resultados que intenta conseguir, y luego diseñamos el proceso más sencillo posible para que consiga esos resultados.

Capacitación

Una vez que hemos visto cómo podemos optimizar los procesos, el segundo paso es capacitar a los clientes, socios y empleados para que completen las tareas aún más rápido, idealmente sin intervención manual. Para maximizar la eficiencia y ofrecer la mejor experiencia posible, buscamos automatizar los procesos internos para agilizar las cosas, reducir los errores e impulsar la consistencia y la eficacia.

Satisfacción

Por último, buscamos formas de deleitar a quienes servimos para que no solo puedan completar sus actividades con éxito y rapidez, sino que también comprendan lo que viene a continuación, se preparen y disfruten del proceso. La gente quiere hacer algo más que moverse con rapidez. También quieren obtener resultados excepcionales y tomar las mejores decisiones.

Sistemas

En nuestra búsqueda constante por la excelencia en la cadena de suministro, nuestra principal prioridad son los elementos que forman parte de nuestro enfoque centrado en la personas, los procesos y los sistemas.

Centralización de las aplicaciones

Una clave de nuestro éxito ha sido poner el foco en las aplicaciones corporativas. Esto nos ha permitido eliminar la complejidad, los costos, el tiempo y otros obstáculos que de otro modo limitarían nuestra agilidad y capacidad para ofrecer experiencias de primer nivel. Además, esta centralización de las aplicaciones en la nube de extremo a extremo de Oracle proporciona una única fuente de información para los datos y una vista integral de nuestras operaciones, lo que nos ayuda a tomar mejores decisiones más rápido. Por estas razones, siempre que adquirimos una nueva empresa tratamos de integrar rápidamente los negocios adquiridos en nuestros sistemas centralizados, y Oracle Fusion Cloud Applications desempeña una función clave. Por ejemplo, cuando adquirimos Cerner, un gran proveedor de servicios de TI de salud, dispositivos y hardware, trasladamos sus operaciones de cadena de suministro a Oracle Cloud SCM en menos de 18 meses, lo que resultó en importantes eficiencias operativas y ventajas de costos.

Innovación continua

También aprovechamos la automatización integral y la IA integrada que Oracle Cloud Applications and Infrastructure proporcionan para crear experiencias excepcionales y fluidas. Y utilizamos la innovación que se lanza continuamente

a través de las actualizaciones de Oracle Cloud para mejorar de forma constante, frente a la antigua práctica de la industria de esperar años para actualizar a nuevos sistemas y aprovechar las nuevas funcionalidades.

Implementación lista para usar

Por regla general, hemos eliminado las personalizaciones de las aplicaciones, lo que nos ha permitido reducir los gastos generales y la dependencia del soporte de TI. Además, sin personalizaciones, podemos adoptar rápidamente las nuevas funciones que se lanzan cada 90 días a través de Oracle Cloud Applications. Esto nos ha ayudado a preparar nuestros procesos y operaciones para el futuro a medida que aparecen nuevas actualizaciones y mejoras de productos.

Por último, cada vez que evaluamos una nueva función o mejora de un proceso, no solo probamos los flujos de principio a fin con nuestros usuarios, sino que también observamos cómo esos usuarios viven la nueva experiencia. A menudo, descubrimos que lo que creíamos que proporcionaría una mejor experiencia en realidad puede provocar un nuevo desafío o no resultar tan intuitivo como habíamos supuesto. De esta forma, utilizamos sesiones de observación para asegurarnos de que nuestros clientes encuentran las nuevas experiencias tan sencillas, potentes y agradables como pretendíamos.

Preparándonos para la transformación

El equipo de cadena de suministro de Oracle trabaja con más de 100 proveedores para ayudarnos a desarrollar miles de productos y satisfacer decenas de miles de órdenes cada año, tanto para los clientes como para los centros de datos de Oracle que alojan nuestros servicios en la nube: más de 75 centros de datos en la actualidad, y cada año se agregan más.

Más de 100 proveedores



Miles de productos



Decenas de miles de órdenes



Al igual que muchos de nuestros clientes, anteriormente confiábamos en sistemas y procesos dispares para nuestras operaciones de la cadena de suministro, y el movimiento de datos entre aplicaciones en silos ralentizó nuestros ciclos de planificación. Para avanzar más rápidamente y acelerar nuestro tiempo de comercialización, nos propusimos crear los mejores procesos de su categoría para todas las funciones clave de la cadena de suministro (planificación, gestión de inventario, fabricación, gestión de pedidos, logística, gestión del ciclo de vida del producto, compras y entrega) y aprovechar Oracle Cloud SCM para proporcionar una arquitectura unificada que pusiera todas estas funciones en una sola plataforma.

Después de documentar cómo queríamos que funcionara cada uno de estos procesos, establecimos prioridades fundamentales para configurar Oracle Cloud SCM, con el fin de fomentar la excelencia operativa y las experiencias de cliente excepcionales. Veamos unos ejemplos.

En primer lugar, para la mayoría de los pedidos de clientes, realizamos la configuración a escala en función del pedido y reducimos costos al remitir los envíos directamente a los clientes, desde integradores de terceros o fabricantes de equipos originales. Para todas las principales líneas de productos, también brindamos una experiencia óptima al cliente, mediante el control de los movimientos de carga salientes a nivel mundial, con plazos de entrega fijos y preestablecidos.

Como otro ejemplo, vimos la oportunidad de utilizar Oracle Cloud SCM para automatizar el reembolso de créditos fiscales. Solo en los Estados Unidos, hasta la fecha hemos obtenido más de 20 millones de dólares en créditos fiscales a través del programa de devolución de impuestos. Esta capacidad para automatizar los informes de devolución de derechos es particularmente notable, dado que el 80 % de los dólares de estas devoluciones de derechos se dejan sobre la mesa porque las organizaciones no pueden encontrar una manera de rastrear y presentar fácilmente la información requerida para recibir el crédito fiscal.

**Más de 20M
de dólares**

en créditos fiscales
obtenidos mediante
informes automatizados
de devolución de derechos



Y como tercer ejemplo, utilizamos Oracle Cloud SCM para alinear y consolidar las entregas dentro de una única orden de venta. Para muchos de nuestros clientes es importante recibir una entrega combinada, incluso si el material para una sola orden de venta se envía desde múltiples lugares diferentes de todo el mundo. Oracle Cloud SCM nos permite coordinar esta "agregación" en tránsito, sin unir físicamente el material primero.



Reducción de los ciclos de planificación casi en un 70 %

La migración a Oracle Cloud SCM nos ha proporcionado formas más sencillas, rápidas y mejores de planificar y ejecutar nuestra estrategia de operaciones. Por ejemplo, nos permite generar varios escenarios de demanda en paralelo y ejecutarlos mediante una evaluación de disponibilidad de suministro para determinar el riesgo y las oportunidades. Una vez que nos ajustamos a una previsión específica, podemos comunicar automáticamente nuestro pronóstico de demanda, junto con cualquier cambio posterior, a nuestros proveedores. Esto significa que nos estamos comunicando sin intervención o ajustes manuales.



El resultado: Hemos reducido el tiempo total involucrado en nuestros ciclos de planificación de la cadena de suministro de tres semanas a una semana, una reducción de casi el 70 %. Además, los cambios incrementales del plan ahora se pueden realizar en 24 horas, en lugar de una semana.

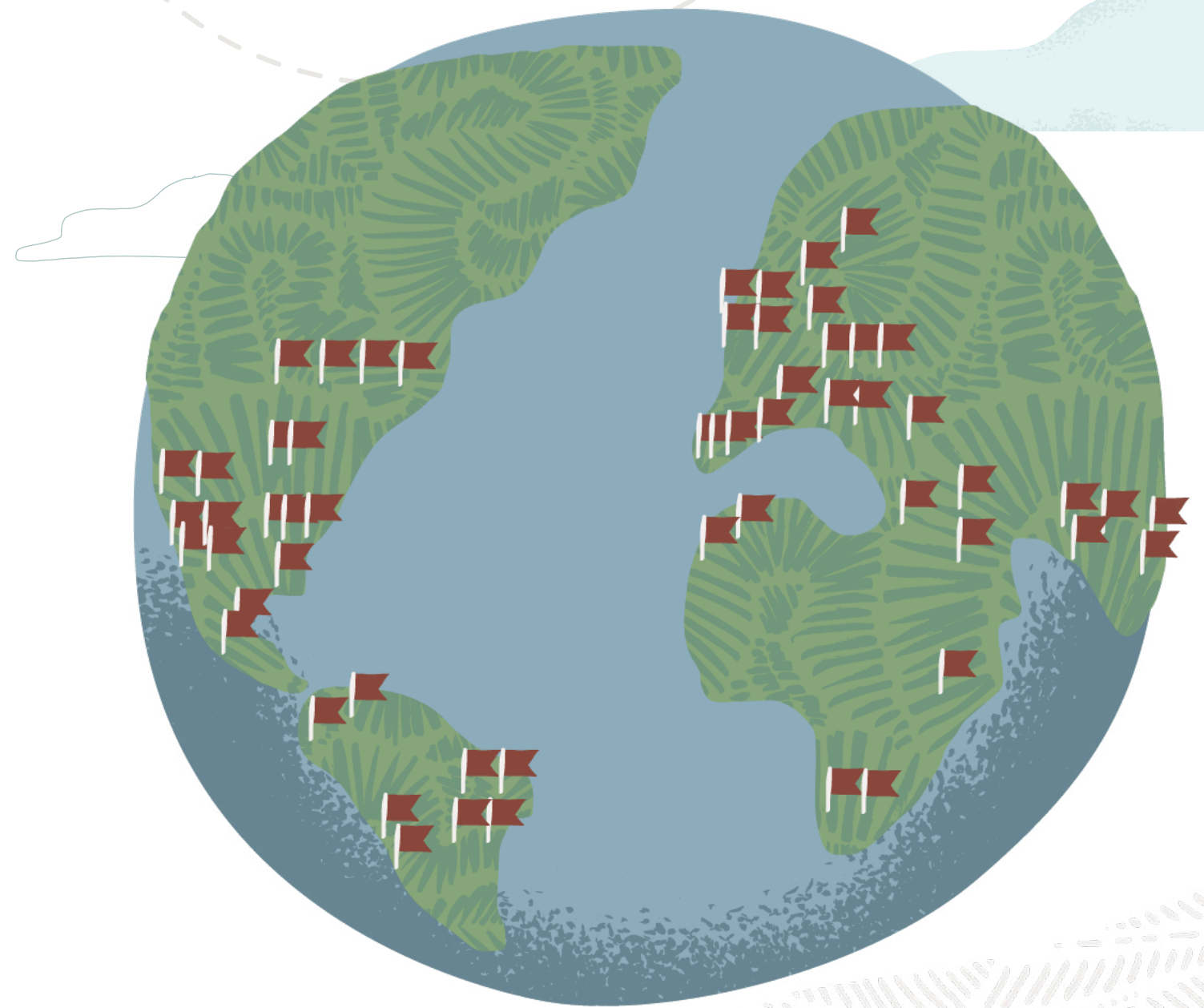
También hemos utilizado Oracle Fusion Cloud Supply Chain Planning para mejorar nuestro proceso de comunicación y confirmación de previsiones de proveedores. Nos permite combinar información sobre la demanda, restricciones de suministro y aportaciones de las partes interesadas, mientras que la capacidad de colaboración en la cadena de suministro nos ayuda a involucrar a nuestros socios en la toma de decisiones para reducir el impacto de las interrupciones de la cadena de suministro. Con estas capacidades, hemos implementado un proceso semanal de comunicación y compromiso de previsiones de proveedores que cubre un horizonte de planificación de 18 meses y nos permite mantenernos alineados continuamente con los proveedores a través de un sistema automatizado de bucle cerrado.

Además, utilizando la capacidad de planificación de ventas y operaciones de Oracle Supply Chain Planning, podemos ejecutar un proceso de planificación continuo y prospectivo que conecta nuestra estrategia de ventas, análisis financieros y requisitos de operaciones. Con esta capacidad, podemos sincronizar las finanzas y la planificación de materiales, evaluar escenarios, establecer un plan de operaciones que optimice los recursos y el uso, y resolver cualquier problema que pueda surgir en el camino.

Por ejemplo, este proceso de planificación es particularmente importante cuando se trata de construir nuevos centros de datos para nuestros clientes en la nube, una apuesta ambiciosa que hemos llevado a cabo más de 75 veces. Para desarrollar los planes de construcción, tenemos que reunir información de nuestros equipos de operaciones de ventas, finanzas y cadena de suministro, teniendo en cuenta factores como la demanda esperada del cliente, la gestión de gastos y nuestra capacidad para obtener los materiales que necesitaremos durante un plazo determinado. Para evitar retrasos innecesarios a la hora de crear un centro de datos, utilizamos Oracle Supply Chain Planning, ya que nos ayuda a colocar racks ensamblados y materiales de infraestructura cerca del lugar donde se construirá el centro de datos. Como resultado, hemos podido reducir en un 80 % el tiempo necesario para satisfacer las necesidades de expansión de nuestro centro de datos.

80 %

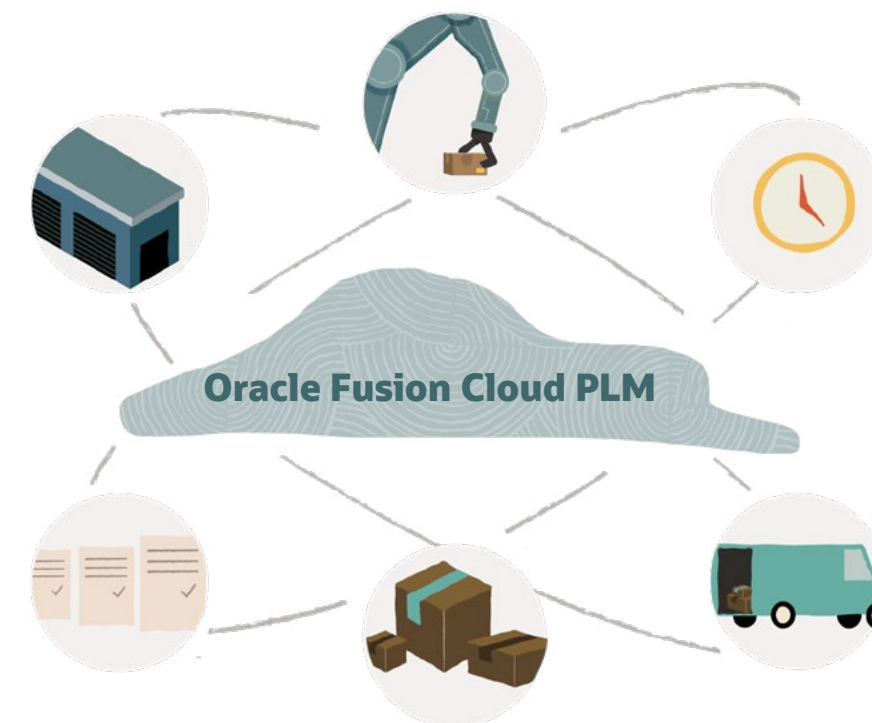
tiempo de respuesta más rápido para las necesidades de expansión del centro de datos



Estandarización en un único modelo de datos para la gestión de productos y la ejecución de la cadena de suministro

Antes de migrar a Oracle Cloud SCM para la gestión de productos, utilizábamos sistemas dispersos para administrar diferentes partes de la cadena de suministro. Como resultado, se produjo un desfase entre los distintos sistemas al realizar cambios de ingeniería, lo que causó retrasos, discrepancias en los datos y otras ineficiencias.

En nuestra transición a Oracle Fusion Cloud Product Lifecycle Management (PLM), estandarizamos todas las funciones de publicación y atribución de productos en un único modelo de datos, es decir, un solo lugar donde los datos de productos se almacenan automáticamente y se ponen a disposición de todos los procesos y aplicaciones de negocio relevantes.



Esta estandarización y automatización permite a las aplicaciones downstream conectarse a una única fuente de datos, proporcionando sincronización en tiempo real. Tan pronto como se realice un cambio en la estructura del producto, la lista de materiales o la cantidad, la información estará disponible para todas las aplicaciones de consumo.

El paso a un único modelo de datos también ha proporcionado otras muchas ventajas. Por ejemplo, nos ha permitido integrar varios grupos de usuarios en un único entorno y ha permitido actualizaciones instantáneas de artículos en todos los módulos, reduciendo así los registros de artículos en un 50 %. Además, nos ha ayudado a impulsar mejores prácticas, como garantizar que las órdenes de trabajo no se liberen a la planta de fábrica si hay un problema con la definición del producto o la lista de materiales. También permite un acceso controlado y granular a los datos de productos, el contenido de la lista de materiales y la atribución para los fabricantes por contrato y otros socios externos. Además, el modelo de datos único y la estrecha integración con nuestros fabricantes subcontratados nos han permitido incorporar elementos externos, como instalaciones de fabricación y centros de componentes, en un único plan global, como si fueran parte de Oracle.

Oracle Cloud SCM también nos permite incrementar la eficiencia por otros medios. Usando capacidades de IA generativa en la aplicación, podemos crear descripciones de productos listas para el mercado, ahorrando tiempo y reduciendo errores. La IA generativa también nos ayuda a obtener proveedores calificados para reducir los riesgos y aumentar los ahorros. Y estamos utilizando la IA para ayudarnos a predecir con precisión la demanda, incluso cuando nuestro negocio y el mercado que nos rodea están en constante cambio, lo que ha mejorado nuestra planificación y reducido los costos.

Oracle Cloud SCM

Utilizamos la IA generativa para redactar descripciones de productos, obtener proveedores y predecir la demanda



Otra ventaja clave de migrar a Oracle Cloud SCM es la inteligencia empresarial. Las capacidades de análisis que incorpora la aplicación, también conocidas como Oracle Transactional Business Intelligence, proporcionan datos en directo para la generación de informes en tiempo real. Esto permite a los usuarios crear análisis personalizados y potentes paneles de control, como los que muestran excepciones de productos y progreso de producción, para una mejor ejecución diaria en la misma área de aplicación en la que inician transacciones. Por ejemplo, los usuarios pueden aumentar rápidamente el detalle de los indicadores clave de rendimiento, gestionar excepciones y centrarse en tareas importantes en un único entorno integrado. Incluso pueden generar una lista de elementos de acción en los que trabajar y obtener respuestas a preguntas como, "¿Cuál es mi cartera de pedidos pendientes a día de hoy?" Además, la búsqueda y consulta de órdenes es un 60 % más rápida que antes, y el tiempo que se tarda en acceder al historial de órdenes de trabajo es un 50 % más corto.

60 %

**más rápido en
buscar y consultar
órdenes**



50 %

**menos tiempo para
acceder al historial de
órdenes de trabajo**

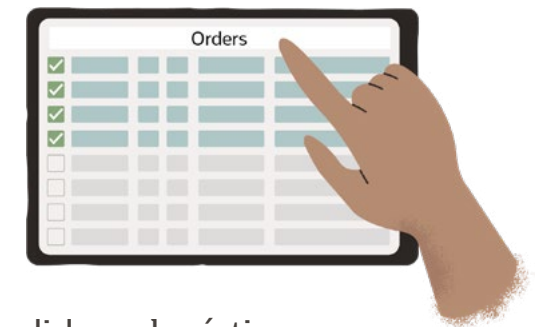


Mejora de la gestión de pedidos para optimizar el soporte que se brinda a clientes y socios

Además de reducir los ciclos de planificación y proporcionar las ventajas de disponer de un único modelo de datos, Oracle Cloud SCM nos ha permitido fortalecer la experiencia que ofrecemos a nuestros clientes y socios. Con Oracle Fusion Cloud Order Management, una solución integral omnicanal de orden a cobro, podemos organizar pedidos en varios sistemas, simplificar la configuración del producto y cumplir nuestros compromisos de forma más rápida y eficaz.

Oracle Cloud SCM

Podemos organizar los pedidos en múltiples sistemas



Por ejemplo, debido a que los sistemas de gestión de pedidos y logística están integrados en Oracle Cloud SCM, tenemos acceso rápido en línea a la documentación de envío y los detalles de entrega al alcance de nuestra mano, lo que significa que podemos proporcionar respuestas más rápidas y precisas a nuestros clientes y socios. Asimismo, cuando se solicitan cambios en los pedidos, podemos realizar todas las actualizaciones en un solo lugar, sin necesidad de movernos entre diversos sistemas. Esto ha permitido una reducción de 65 % en los pasos necesarios para resolver consultas y una reducción del 80 % en el tiempo que se tardan en procesar los cambios.

65 %

de reducción en los pasos necesarios para resolver consultas de clientes y socios

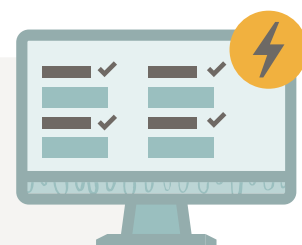


Gracias a la capacidad de organización de pedidos, podemos alinear y sincronizar hitos de órdenes de venta de clientes con órdenes de compra (OC) posteriores enviadas a nuestros proveedores. Oracle Fusion Cloud Order Management ha ayudado a que nuestro proceso de envío directo, que anteriormente se basaba en una engorrosa solución personalizada, esté totalmente automatizada y resulte mucho más eficiente y sólida. Por ejemplo, nos ha permitido reducir el número de transacciones de cambios manuales en los envíos directos en casi un 35 %, y ha mitigado considerablemente el riesgo de envíos incorrectos y la frustración de los clientes.

Además, Oracle Fusion Cloud Procurement nos permite automatizar las decisiones de aprobación de órdenes de compra, al tiempo que proporciona la flexibilidad de las notificaciones configurables, lo que minimiza los ejercicios generales de investigación y recopilación de información y resulta en una reducción del 20 % en los tiempos de procesamiento de aprobación de órdenes de compra.

20 %

**de reducción en los
tiempos de tramitación de
aprobación de pedidos**



Para hacer frente a la creciente complejidad de nuestro panorama de proveedores, también diseñamos una solución automatizada dentro de Oracle Cloud Procurement para proveedores globales que desean recibir órdenes de compra en una ubicación de procesamiento central, pero satisfacer la demanda desde múltiples ubicaciones.

Para respaldar la naturaleza global y compleja de nuestra red de transportes, utilizamos una función basada en IA en Oracle Cloud SCM que nos brinda mejor visibilidad de los plazos de envío, reduce los retrasos en el despliegue y aumenta la satisfacción del cliente. También hemos aprovechado las soluciones automatizadas de validación de exportaciones y gestión de licencias integradas con Oracle Cloud SCM. Por ejemplo, Oracle Fusion Cloud Global Trade Management puede explicar el contenido tecnológico de los entregables programados y evaluar las limitaciones comerciales que podrían afectar a dicha tecnología. También automatiza completamente el proceso de proporcionar detalles de licencias de exportación para tecnologías confidenciales.

De forma similar, Oracle Cloud SCM integra las limitaciones de conformidad de los productos con el proceso de formalización de pedidos. Esto se logra evitando automáticamente la cotización de productos que no cumplen con las regulaciones específicas del país o la región, lo que ahorra tiempo y evita asumir compromisos con los clientes que no se puedan cumplir.

Por último, la integración de los entornos de Oracle Cloud Order Management y Oracle Transportation Management nos ha permitido configurar un modelo de cargo de flete que nos ayuda a calcular los costos de transporte en función del origen, el destino, el tamaño y el peso: lo que significa que podemos informar a los clientes por adelantado cuál será el costo.

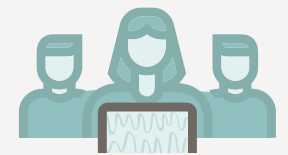
Otros beneficios que hemos obtenido con Oracle Cloud

Como puedes ver, Oracle Cloud SCM proporciona enormes beneficios a nuestro equipo de gestión de cadena de suministro. Sin embargo, las ventajas de migrar a Oracle Cloud son mucho más amplias.

Hemos conectado nuestra empresa de principio a fin, automatizado muchos procesos operativos, aumentado la productividad de los empleados y obtenido una visión en tiempo real de nuestro negocio mediante análisis integrados y cuadros de mando interactivos. Esto nos ha permitido planificar y responder mucho más rápido a los cambios que nos rodean, al tiempo que ofrecemos mejores experiencias a nuestros clientes, socios y empleados.

Oracle Autonomous Database

80 % menos tiempo que TI dedica a actividades administrativas, como la gestión de bases de datos



Por ejemplo, con Oracle Autonomous Database, nuestro equipo de TI ha podido reducir en un 80 % el tiempo que dedica a tareas administrativas, como la gestión de bases de datos. Además, al trasladar Oracle Fusion Cloud Applications a Oracle Cloud Infrastructure, mejoramos el rendimiento de Fusion Applications en un 30 %, lo que ha supuesto un acceso aún más rápido a los datos, las perspectivas y las recomendaciones.

Pero las ventajas van más allá. Las mejoras en el rendimiento del sistema se tradujeron en ventajas para nuestros clientes y empleados, ya que pasamos del 99,7 % de disponibilidad del nivel de servicio a un 99,9 %, la más elevada del sector. Eso significa menos tiempo de inactividad al año, lo que para una organización de más de 160 000 personas significa que hemos recuperado casi 1,5 millones de horas de productividad de los empleados.

Otro ejemplo de mejora de la productividad y el rendimiento es que ahora cerramos nuestras cuentas y publicamos nuestros beneficios en menos de 10 días laborables, casi un 60 % más rápido que la media y que cualquier otra empresa del S&P 500.

Oracle Fusion Cloud ERP y EPM

<10
días
laborales

para realizar nuestros cierres contables y presentar ganancias: más rápido que cualquier otra empresa inscrita en el índice de S&P 500



Con Oracle Fusion Cloud HCM, estamos incorporando nuevos empleados, más de 20 000 caras nuevas cada año, antes del transcurso de 24 horas desde sus fechas de inicio. Para ponerlo en contexto, antes de utilizar Oracle Cloud HCM,

podría tomar semanas o incluso meses. Además, estamos utilizando la IA para ayudar a los empleados con consultas o problemas que surgen en su trabajo diario y reducir la cantidad de tiempo necesario para completar tareas repetitivas y administrativas.

En CX, estamos automatizando las transacciones que completamos con nuestros clientes para que puedan ponerse en marcha y empezar a obtener valor de inmediato. Hasta ahora, más del 75 % de las transacciones de los clientes están totalmente automatizadas.

Estamos increíblemente orgullosos de estos resultados, sobre todo si tenemos en cuenta el tamaño y la complejidad de nuestro negocio. Contamos con más de 160 000 empleados y atendemos a más de 400 000 clientes en 175 países. Gracias a nuestro enfoque en las personas, los procesos y los sistemas y a nuestro uso de Oracle Cloud Applications y Oracle Cloud Infrastructure, estamos logrando lo que algunos dirían que es imposible.



Cada día que pasa, seguimos viendo más y más beneficios como resultado de las nuevas innovaciones que surgen de nuestra tecnología

—

Pero también hemos aprendido mucho en nuestro camino y, por supuesto, también hemos cometido errores. Si quieres saber más sobre los retos a los que nos enfrentamos y cómo los superamos, o sobre los beneficios que conseguimos y las decisiones que tomamos en cada momento, cuéntanos. Nos encanta compartir los secretos de nuestra historia para que otros puedan obtener un éxito similar y, con suerte, evitar algunos de los desafíos que nos encontramos.

[Contáctanos](#)

Copyright © 2024, Oracle y/o sus filiales. Este documento se proporciona únicamente con fines informativos y su contenido está sujeto a cambios sin previo aviso. No se garantiza que este documento esté libre de errores, ni está 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 adecuación para un fin determinado. Expresamente renunciamos a cualquier responsabilidad en relación con este documento. Este documento no implica ningún compromiso u obligación contractual, ya sea directa o indirecta. Este documento no puede reproducirse ni transmitirse en ninguna forma ni por ningún medio electrónico o mecánico, para ningún propósito, sin nuestro permiso previo 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.