



## **TRANSFORMACIÓN DIGITAL EN EL MUNDO DOCUMENTAL**

La adquisición de los datos provenientes de documentos en papel o electrónicos, es un paso esencial en muchos procesos empresariales, y con frecuencia es el disparador de muchos procesos orientados a la administración interna de las compañías y al cliente.

DEL PAPEL AL PIXEL

# PROCESO DE TRANSFORMACIÓN

RECONOCIMIENTO, CLASIFICACIÓN Y EXTRACCIÓN

## CAPTURA INTELIGENTE

Tradicionalmente, la adquisición de datos requería mucho esfuerzo humano, empleados que ingresaran datos desde documentos en papel, o que copiaran y pegaran textos desde documentos electrónicos, para mostrar la información necesaria en el proceso posterior.

Estos métodos de adquisición manual son ineficientes y propensos a errores, pero aún más importante, obstaculizan el compromiso con el cliente y la autogestión, al imponer una barrera innecesaria entre los clientes y los procesos que les sirven.

CAPTURA INTELIGENTE

### ¿CÓMO FUNCIONA?

La captura Inteligente, que incluye el reconocimiento, clasificación del documento, extracción de información, análisis de textos y la más reciente capacidad de auto aprendizaje; reemplazan la adquisición manual de datos con una conversión totalmente automatizada de los documentos para obtener información del negocio lista y a disposición. Esto agiliza la conexión esencial entre los clientes, proveedores y su negocio, facilitando el trayecto y permitiendo una transformación digital de los procesos.



CONOZCA EL PORQUE DE ESTE PROCESO

# NECESIDAD DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL

El giro fundamental en los modelos de negocios y actividades a plataformas digitales, requiere reconsiderar y reestructurar la organización de los procesos de principio a fin. No impacta únicamente en los empleados internos, sino que ocurre a través de una habilitación de los canales de cara al cliente. Para esto se requiere capacidades de autogestión, donde los clientes creen y completen transacciones sin la intervención de empleados de la organización.

Por ejemplo, un cliente inicia un reclamo por un seguro de propiedad enviando una notificación de la pérdida a través de su dispositivo móvil, incluyendo las fotos del daño y docu-

mentación complementaria, y recibe un pago autogestionado en minutos.

Otro ejemplo, un cliente solicita un préstamo personal completando un formulario de solicitud electrónico y sube las constancias de empleo y de pago, obteniendo en unos pocos días la transferencia de los fondos.

Lo mismo aplica para procesos internos de las compañías, pudiendo, entre muchas otras posibilidades, cargar automáticamente las facturas de compras y todos sus ítems en el sistema de gestión, en un abrir y cerrar de ojos, sin necesidad de realizar la tediosa carga manual.

**“La Transformación Digital - El giro fundamental en los modelos de negocios y actividades a plataformas digitales requiere reconsiderar y reestructurar la organización de los procesos de principio a fin”**

La clave en estos escenarios es la automatización del proceso interno y de las decisiones, tales como el proceso de autogestión y pago; sumado a la habilidad de los clientes de poder obtener información de los procesos, incluyendo documentación escaneada, fotografías,

formularios cumplimentados en formato PDF, y proteger PDFs de terceros.

A medida que se suben documentos, el reconocimiento inteligente los clasifica, extrae información para el proceso posterior e identifica aquella información faltante para



cargas adicionales. Las transacciones sencillas se realizan sin la intervención humana, mientras que aquellas que son más complejas se derivan a un empleado interno para que sean resueltas o bien se auto gestionan mediante consultas automatizadas a bases de datos y mediante la inteligencia que se

le programa a los formularios.

Esto constituye un cambio fundamental en cómo los clientes pueden elegir el modo de interacción con su organización a través de canales digitales transformados, habilitados por la captura inteligente.

## **¿ESTÁS SUMANDO OBSTÁCULOS EN EL TRAYECTO DE TU CLIENTE?**

Estos escenarios pueden parecer algo lejanos, pero no lo son, ya que muchas compañías lo están haciendo con las tecnologías actuales.

Los Sistemas de Gestión de Procesos de Negocios - *Business Process Management Systems* tecnologías relacionadas tales como Manejo de Casos- *Case Management (CM)* y Manejo de Decisiones - *Decision Management (DM)* son los comúnmente usados para la

automatización de los procesos dentro de las organizaciones.

Sin embargo, a pesar de que se le preste mucha atención al diseño de soluciones integrales de los procesos y a la trayectoria del cliente, por lo general solo son automatizadas las actividades internas.

Lo que está faltando es la habilidad del cliente para interactuar sin problemas con el proceso,

**“Los documentos, ya sean en papel o electrónicos - con formato o sin formato- siguen constituyendo el principal método para clientes de dar información...”**

incluyendo la adquisición de información requerida para impulsarlos.

Los documentos, ya sean en papel o electrónicos - con formato o sin formato- siguen constituyendo el principal método para clientes de dar información, y esto es lo que usualmente se usa como punto de ruptura entre el cliente y el proceso interno. Los clientes cargan sus documentos, pero en lugar de ser capturados en forma inteligente automática, estos documentos son revisados manualmente y procesados por empleados de la compañía para poder extraer la información solicitada y así ser

incorporada al proceso interno.

Mientras tanto, el cliente no queda del todo satisfecho y se pregunta que podrá estar pasando.

En un escenario autónomo como los descritos más arriba, el cliente inicia la transacción y ve como la misma se completa en el momento, no en días o semanas.

Sin embargo, si estos datos del negocio procesables no pueden ser capturados por solicitudes de los clientes casi instantáneamente, se convierten en un obstáculo en su transacción.



BENEFICIOS DEL PROCESO

# TRIUNFAR EN EFICIENCIA Y SATISFACCIÓN AL CLIENTE

La transformación digital es una excelente razón para implementar la captura inteligente y la automatización de procesos, siendo que puede impactar en el éxito, o incluso en la supervivencia, de su organización.

Sin embargo, esta no constituye la única razón: la captura inteligente automatizada tiene diversos beneficios directos en la eficiencia y en la satisfacción del cliente.

Además de los procesos orientados al cliente, puede mejorar cualquier punto de la integración donde los documentos, ya sea en papel o electrónicos, puedan cambiar de manos, incluyendo entre socios del negocios o con cualquier otra área interna.

A pesar del énfasis por agilizar los procesos del negocio y de reducir papel, aún existen muchos documentos en nuestros procesos, tanto en papel como electrónicos. Tal como fue descrito anteriormente, los documentos contienen información esencial para el manejo de los procesos del negocio y posibilitan su automatización.

La captura inteligente extrae de modo automático la información de los documentos para los procesos posteriores del negocio.

Si estos documentos originalmente estaban en papel, se utilizar tecnologías para reconocimiento del texto del documento escaneado, incluyendo reconocimiento de la impresora del texto [Reconocimiento Óptico de Caracteres-OCR], caracteres hechos a mano [Reconocimiento Inteligente de Caracteres-ICR], marcas hechas manualmente [Reconocimiento Óptico de Marcas -OMR] y códigos de barra.

La clasificación de los documentos determina el tipo de documento, como ser un formulario de solicitud o una carta de queja, para garantizar que la información correcta sea captada y dirigida.

## LA CAPTURA INTELIGENTE POSIBILITA UNA EFICIENCIA SIGNIFICATIVA IMPACTANDO EN LOS PROCESOS DEL NEGOCIO:

- Reduce los recursos para el ingreso de información de documentos provistos por clientes y proveedores. Incluso si no hay documentos en papel, la captura inteligente de documentos electrónicos puede evitar la transcripción manual o que haya que copiar y pegar.
- Reduce el tiempo del ciclo de los procesos eliminando el tiempo requerido para el ingreso de los datos.
- Incrementa la precisión en la información frente a la que fue ingresada manualmente, reduciendo tener que volver a realizar el trabajo y mejorando la calidad del proceso.
- Dispone de la información en tiempo real, reduciendo los errores humanos que se generan por cargas manuales de grandes lotes de información.

Sumar un servicio de automatización de procesos para los clientes y para sectores internos de las compañías mejoran ampliamente la eficiencia interna en los procesos diarios de gestión.

Esto puede cambiar de modo radical los requerimientos de personal, con recursos internos libres para realizar actividades que agregan valor y análisis para manejar casos complejos y servicio al cliente. La contratación externa o tercerización para la carga de datos se eliminará por completo, sin embargo, aún será necesario realizar escaneos de los documentos que los clientes necesiten.





BENEFICIOS DEL PROCESO

# EFICIENCIA Y EXACTITUD

Hacer más eficientes y exactos el principio del proceso a través de captura inteligente posee beneficios en todo el proceso empresarial.

Al introducir captura inteligente en los procesos empresariales, se permite automatizar decisiones y un proceso de transacciones directo, así se reducen el tiempo de proceso y los esfuerzos manuales.

Con la captura automatizada y un inteligente procesamiento subsiguiente, brindará la posibilidad a sus empleados de realizar trabajos analíticos en lugar de invertir su valioso tiempo como dataentry.

Esto sumará un gran valor a su compañía.

## LOS RESULTADOS

---

Los clientes están más contentos con procesos más rápidos, precisos y opciones de servicios propios. Los ejecutivos de las empresas están más satisfechos con operaciones comerciales de mayor eficiencia y calidad, que reducen costos y pueden mejorar el cumplimiento.

Considerando que los documentos en papel y electrónicos son usados en el día a día, claramente la captura inteligente de información es esencial para mejorar los procesos comerciales y administrativos. La captura inteligente junto con una amplia capacidad de aprendizaje reduce costos y tiempos de procesamiento, pero algo aún más importante, permite la transformación digital de los procesos orientados al cliente.





Argontech S.R.L.  
A. Margariños Cervantes 2635, C.A.B.A.  
Buenos Aires, Argentina  
Teléfonos rotativos: (011) 4584-6100  
[www.argontech.com.ar](http://www.argontech.com.ar)

Distribuidor Autorizado de:  
**Toshiba America Business Solutions, Inc.**  
**LexmarkIntl.deArgentina, Inc.**  
**Océ Technologies, B.V.**