

"El viaje de Lanbide hacia la Transformación Digital con Celonis"

Información para la defensa de la Candidatura

Breve Resumen

Lanbide se corresponde con el servicio de empleo de la Comunidad Autónoma de Euskadi (CAE). Actualmente está implementando un plan estratégico (2022-2026) basado en un modelo de transformación digital. Según Lanbide, dicha transición digital va más allá de la propia digitalización de los servicios, automatización de procesos, disposición de herramientas y canales para facilitar un nuevo modelo de relación con usuarios y prestación de servicios en remoto y omnicanal, para ser un proyecto transversal que impregna el resto de transformaciones.

Por ello, Lanbide optó por la plataforma de Celonis como herramienta para agilizar la transformación digital. El primer caso de éxito que Lanbide está gestionando a través de la Plataforma de Celonis es desarrollar una solución de apoyo a la red de tramitadores que deben enfrentar el reto de pasar de recalcular el cambio de situación de un demandante de un plazo semestral a un plazo trimestral.

Antecedentes/Problemática

Por un lado, los cambios recogidos en el anteproyecto de Ley del Sistema Vasco de Garantía de Ingresos y para la Inclusión, implican la automatización de las tramitaciones que menos valor aporten, liberando recursos en las oficinas y dejando en manos de su personal, aquellas labores que garanticen el cumplimiento del doble derecho a la prestación y su inserción laboral, para la plena integración social de las personas.

Por otro lado, se prevé la digitalización de los servicios, proporcionando las herramientas y canales necesarios para facilitar nuevos modelos de relación con los demandantes de empleo y empresas, y el uso de recursos digitales para mejorar la intermediación.

Para conseguir estos objetivos, Lanbide ha constituido una Oficina Estratégica de Proyectos de Transformación Digital (OEPTD) liderada por su Comité de Dirección para dotarse de los conocimientos, métodos y herramientas necesarios para trabajar colaborativamente como Organización y garantizar el éxito.

Retos/Objetivos perseguidos

Dentro de su Oficina Estratégica de Proyectos de Transformación Digital, Lanbide ha desarrollado un Observatorio de Calidad.

Lo primero que necesitaba Lanbide era tener acceso a información de calidad sobre el estado de sus operaciones. Tras evaluar diferentes soluciones, se decidió apostar por "Process Mining" debido a su velocidad de implementación y su potencial de uso para automatización inteligente.

Para conseguir aprovechar todo el valor del "Process Mining" se evaluó la solución de la plataforma de Celonis, que no solo dispone de unas excelentes capacidades para conocer y entender cómo se están realizando las operaciones por Lanbide sino que además dispone de un conjunto adicional de capacidades que son muy interesantes para de manera ágil, activar mejoras tácticas mientras se permite a IT trabajar sobre soluciones estructurales.

Fases del proyecto - Recursos empleados

En un primer lugar se llevó a cabo una Prueba de Valor en el Proceso de Solicitud de ayudas RGI, que duró un total de 4 semanas. Como objetivos de esta PoV, se fijaron:

- Demostrar la velocidad de implementación y su integración con los sistemas actuales de Lanbide.
- Visibilidad Extremo a Extremo sobre el proceso, muy necesario para la correcta gestión de los 51K solicitudes recibidas anualmente.
- Búsqueda de mejoras:
 - Identificación de cuellos de botella
 - Mejora del cumplimiento

Asimismo, como claves de éxito se propusieron:

- Involucración por parte de "Negocio" de Lanbide (Product Owner)
- Involucración por parte de IT de Lanbide (Scrum Master, DBA)

Durante esta PoV, el equipo de Celonis trabajó conjuntamente con el equipo de Entelgy para ayudar a Lanbide a potenciar el proceso de transformación digital para mejorar los servicios prestados tanto a los ciudadanos como a las empresas. Como solución se desarrolló lo siguiente:

- Celonis ayudó con cuadros de mando para supervisar la RGI y vistas operativas para facilitar el procesamiento de los registros de la RGI.

- Mediante la configuración de diferentes cuadros de mando y la automatización, fueron capaces de:
 - Dar a cada tramitador la visión de la carga de trabajo que suponen las prestaciones de RGI a revisar en los próximos 3 meses, proporcionando una lista de tareas asociadas a realizar
 - Notificar con antelación al tramitador asignado todas las tareas a realizar y la información necesaria para llevar a cabo la revisión de la RGI cuando una subvención llega a su periodo de revisión trimestral.
 - Facilitar a cada oficina/responsable territorial la visión de la carga de trabajo de las prestaciones de RGI a revisar en los próximos 3 meses por sus oficinas y visualizar el cumplimiento respectivo.
 - Flujos de acción para la notificación de trabajos pendientes y finalizados

A día de hoy, Lanbide tiene puesta en marcha alrededor de cuatro iniciativas para avanzar hacia esa transformación digital con Celonis, entre las que nos encontramos tanto la monitorización de los PACs, como la monitorización del reconocimiento de la solicitud de prestaciones.

Nuevos servicios, mejoras en eficiencia y reducciones de costes

Tras la implementación de la solución, Lanbide no solo ha visto una mejora del 40% en la entrega de ayudas; sino que también dispone de una visibilidad al 100% del cumplimiento de los tiempos y firmas de convenios APE y CIA.

Dentro de los múltiples beneficios de Celonis en Lanbide, cabe mencionar:

- Se integra con los sistemas legacy de Lanbide ya existentes de forma rápida y sin afectar al rendimiento de las aplicaciones.
- Permite la visibilidad extremo a extremo de todos los procesos relacionados con RGI, como la solicitud, procesos de actualización de cuantía, de control, revisión, etc.
- Permite buscar ineficiencias en el proceso y buscar sus causas raíz, además de cuantificar su impacto sobre el proceso.
- Permite la creación de vistas operativas para los equipos de trabajo, que facilitan el trabajo diario y la organización del trabajo en función de los objetivos de Lanbide.

- Permite definir alertas para que el personal actúe sobre casos concretos que requieren atención.
- Permite automatizar tareas que se ejecuten de forma inteligente utilizando la información del proceso en tiempo real.
- Permite monitorizar el proceso en tiempo real, para permitir encontrar desviaciones y actuar de forma proactiva.

Conclusiones de la entidad

Tras haber desplegado la Plataforma de Celonis en más de 200 puestos de trabajo, Lanbide considera crucial la solución como elemento principal en la transformación digital. Según el CIO de Lanbide: “No podía creer que en 4 semanas pudiéramos desplegar el producto de una forma tan sencilla, ser capaces de hacer un seguimiento de más de 51K subvenciones y gestionar una subvención tan compleja como la RGI.”

Es por ello que Celonis será empleado no solo para el descubrimiento de procesos, sino también como herramienta de mejora de calidad del servicio tanto interno como externo (por ejemplo, en la tramitación de ayudas).

Información adicional

El primer caso de éxito que Lanbide está gestionando a través de la Plataforma de Celonis es desarrollar una solución de apoyo a la red de tramitadores que deben enfrentar el reto de pasar de recalcular el cambio de situación de un demandante de un plazo semestral a un plazo trimestral. Esta situación provocada por la entrada en vigor de la nueva ley RGI a primeros de 2023 obliga a la Administración Pública a garantizar sí o sí este recálculo.

Para garantizar que todas las solicitudes de recálculo que lleguen a Lanbide a través de cualesquiera de sus canales oficiales, son gestionadas anticipadamente y balanceadas en función de las capacidades diarias del personal de tramitación, se ha desarrollado una solución integrada usando Celonis.