



Acelerando los procesos del Negocio: Gestión de Casos

Arturo Ramírez
Information Intelligence Group
EMC América Latina



Agenda

- EMC
- Procesos del Negocio
- Case Management – mejorando los procesos
- Estrategias a seguir
- Casos de Negocio
- BIG DATA y procesos Negocio

EMC - Presencia Global

+49 Mil empleados en el mundo



US\$ 20 Billones estimado en ventas

+80 Países con presencia de EMC

US\$ 10 Billones en Efectivo e Inversiones

US\$ 2 Billones de inversión en Investigación y Desarrollo

1979 Año de fundación

El Valor de EMC

vmware®

EMC²
where information lives



Information
Intelligence Group



RSA Seguridad

**INFRAESTRUCTURA
PRODUCTOS DE
INFORMACIÓN**

Greenplum
Data
Computing



Soluciones de Backup &
Recovery



Almacenamiento

EMC²



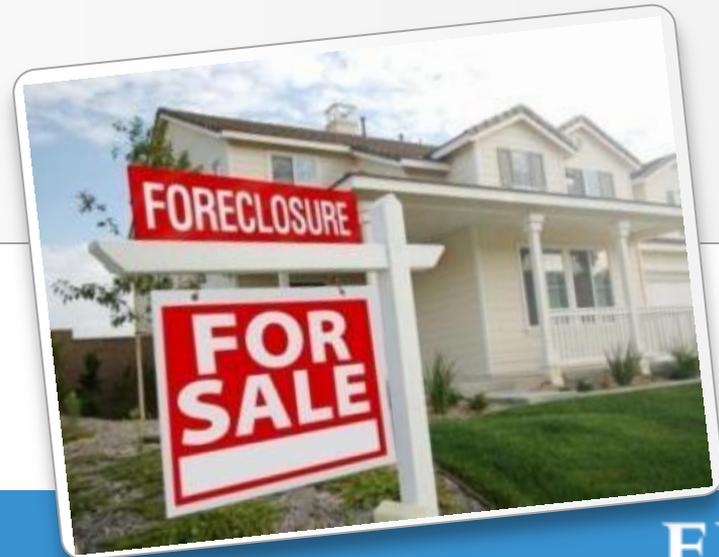
Procesos del Negocio

Implementaciones de BPM Básico

Problemas principales - *Retrasos*

Retrazos en la ejecución de hipotecas puede costar a los bancos \$6 billion usd.

- Pérdida de documentos
- Notarización falsa
- Firmas falsificadas



Implementaciones de BPM Básico

Problemas principales - *Complicado*

D.C. congela reclamos en asistencia social a niños, pérdidas por \$176 millones.

- No visibilidad / No trazabilidad de auditoria
- Procesos rotos
- Compliance limitada



Implementaciones de BPM Básico

Problemas principales - *Errores*

Fraude y errores en beneficios, con costos de £3 billones.

- Reglas complejas
- Sistemas de TI no integrados
- Compliance muy básico
- Fallas humanas



**RECURSOS MAL USADOS
REDUCCIÓN DE
PRODUCTIVIDAD**

Cada 1,000 empleados gastan cerca de \$2.5M usd por año, por la dificultad de localizar y obtener información

25%

**GASTADO BUSCANDO
POR LA INFORMACIÓN
CORRECTA PARA
COMPLETAR UNA
TAREA.**

6-10 Hrs

**HORAS GASTADAS BUSCANDO
POR INFORMACIÓN CADA
SEMANA.**



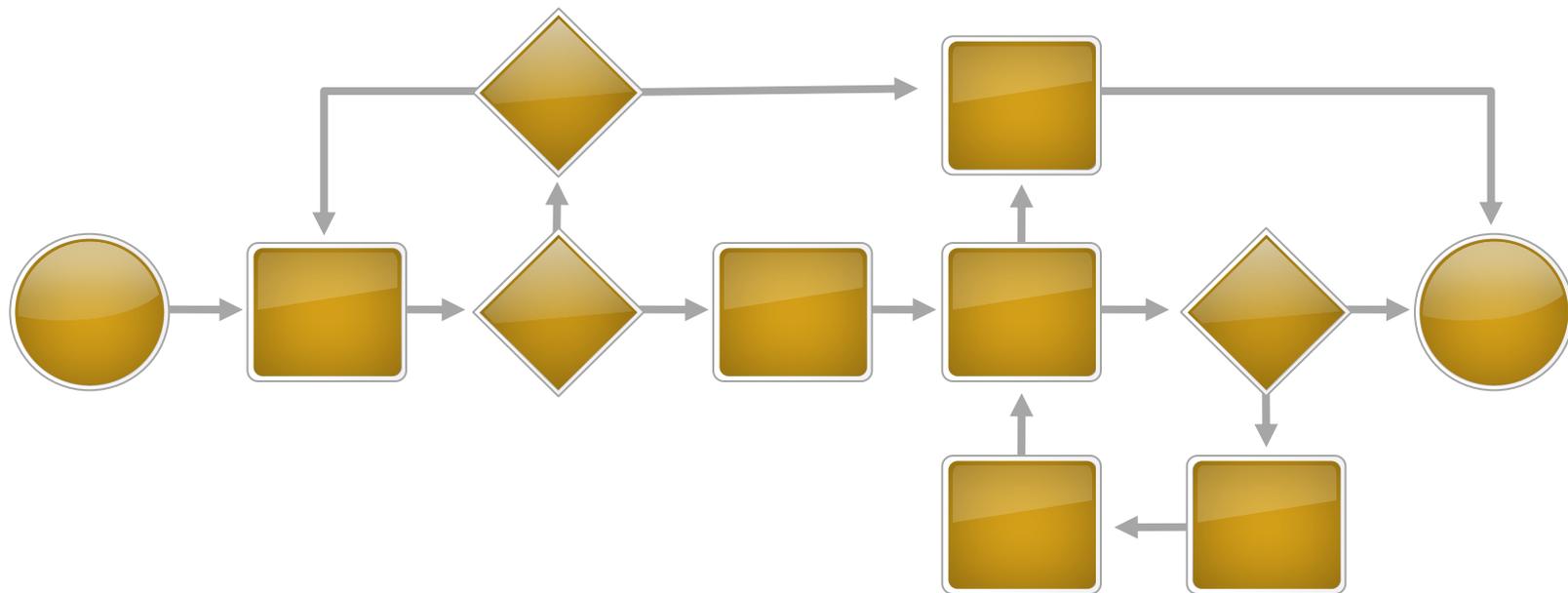
Case Management

Concepto de Gestión de Casos o Case Management

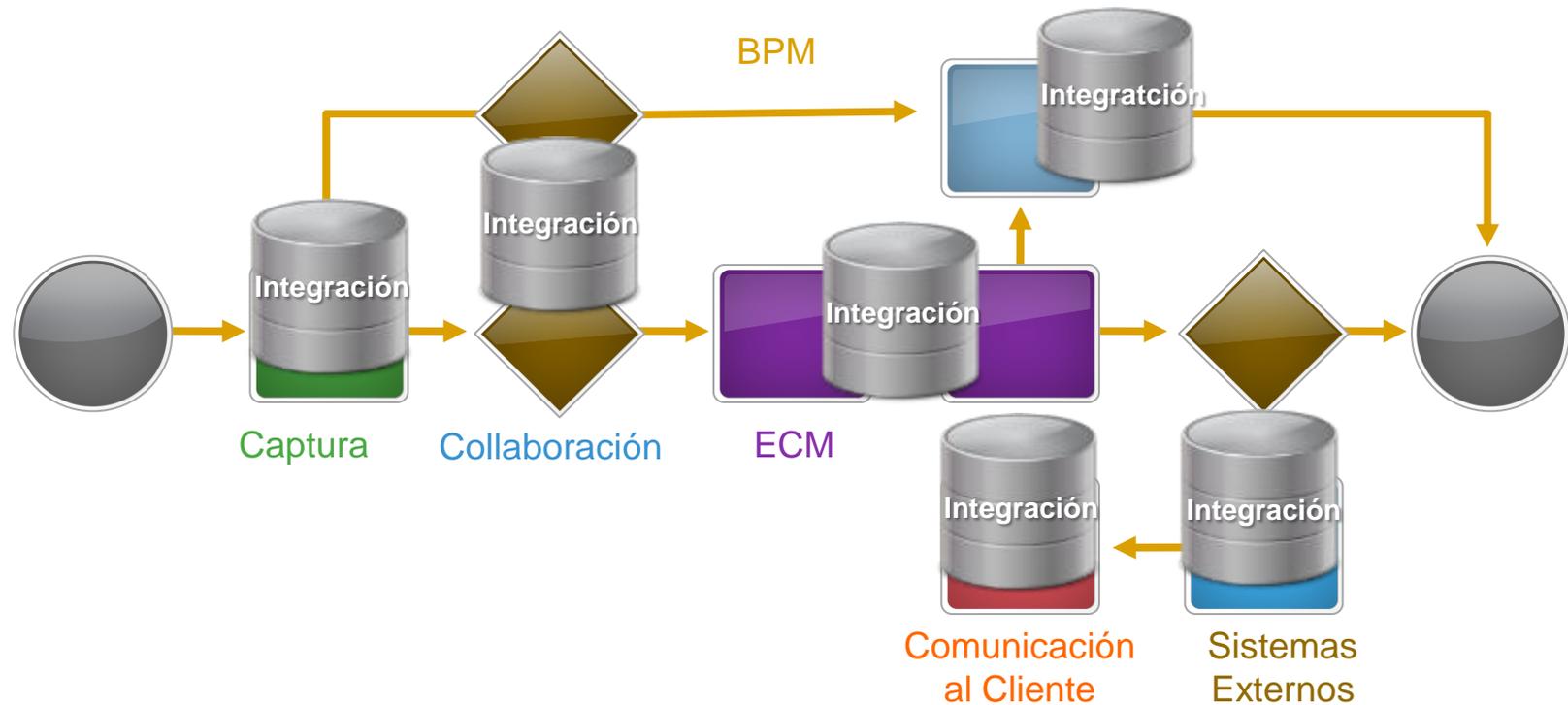
“Case Management incluye un conjunto de formatos, comunicación con el cliente, procesos documentales, reportes y documentación de soporte que necesita ser administrada para auditorías y compliance.”



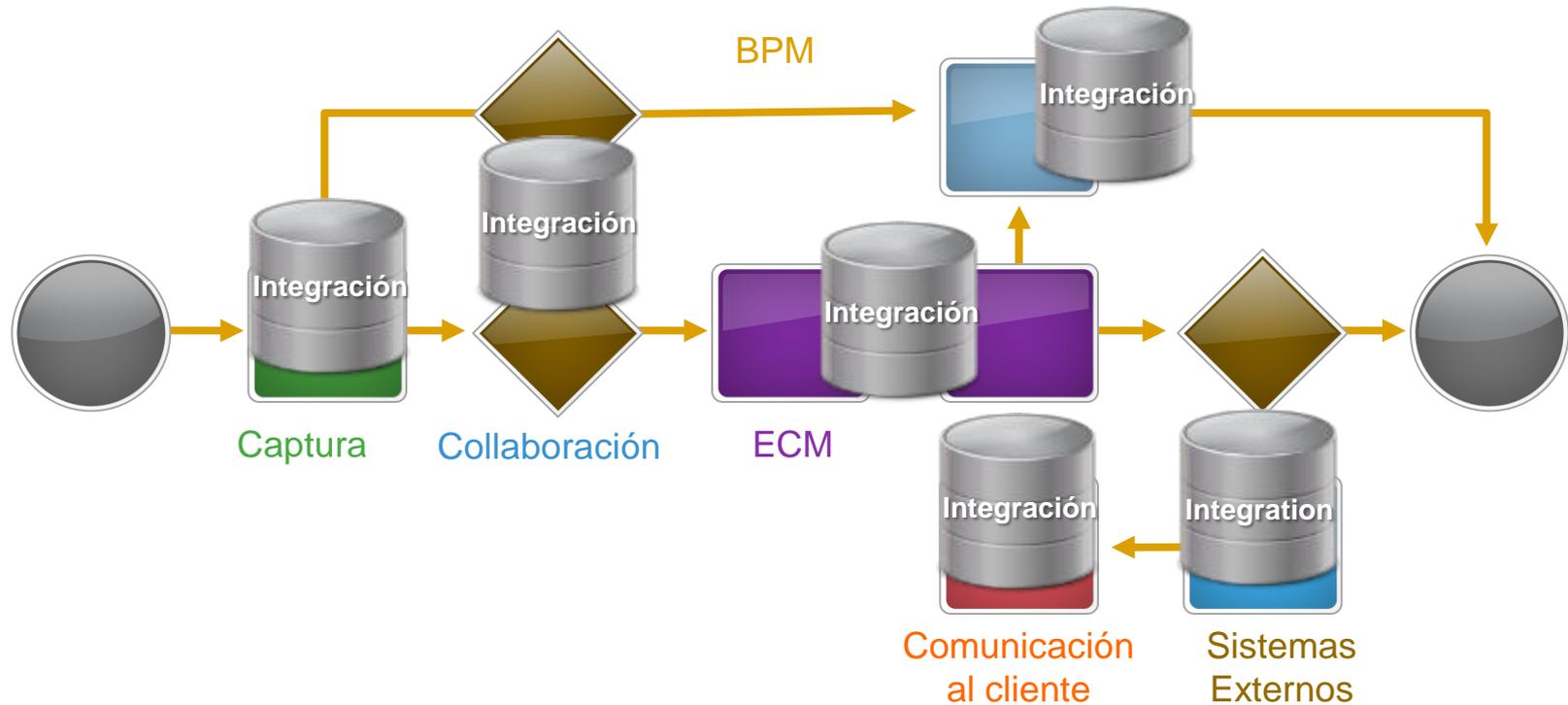
Múltiples Sistemas "Best-of-Breed" Manejados por un Motor BPM



Múltiples Sistemas "Best-of-Breed" Manejados por un Motor BPM

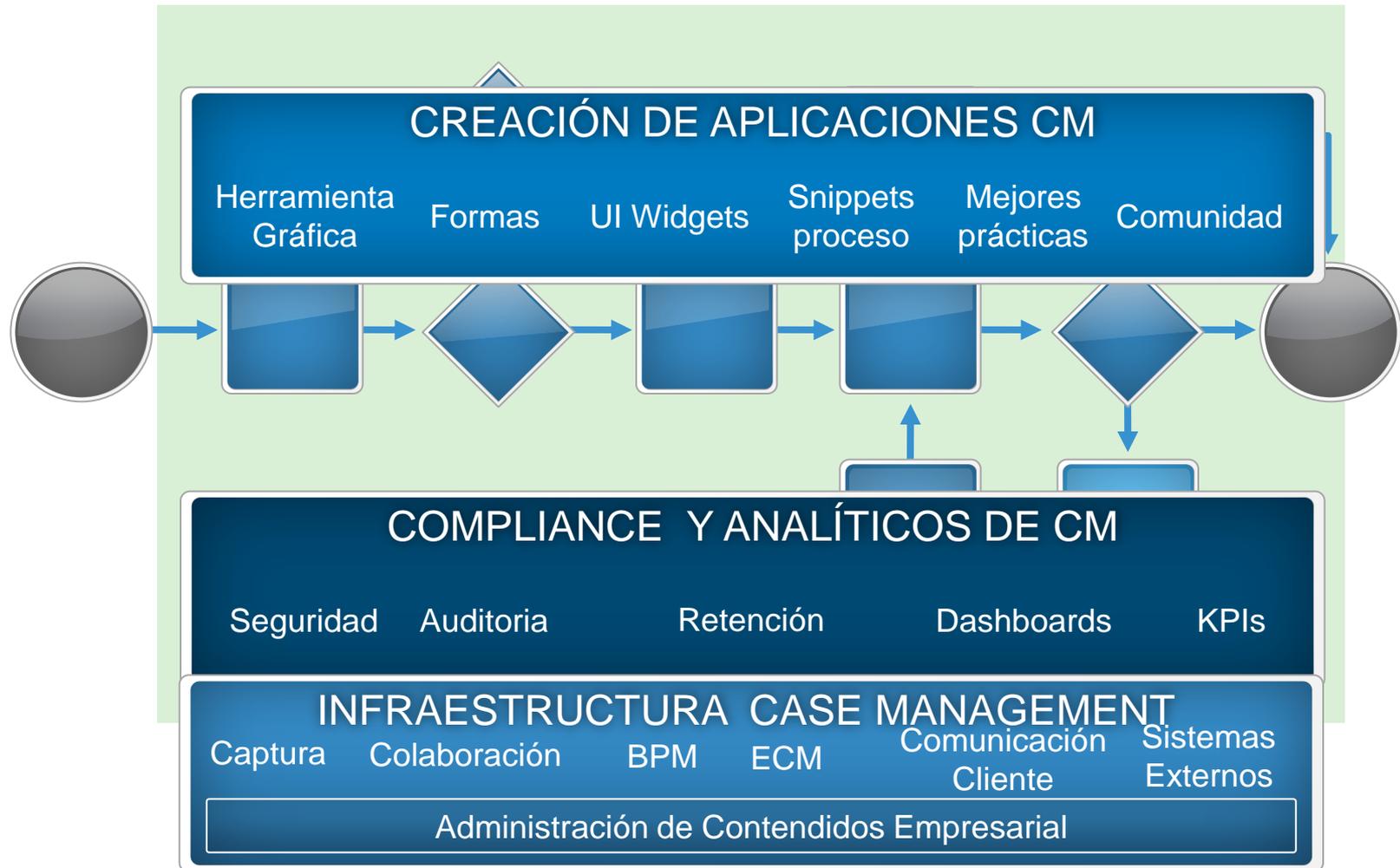


Solución de principio a fin para optimizar Los procesos del Negocio



INFRAESTRUCTURA CASE MANAGEMENT
ECM
Administración de Contenido Empresarial

Solución de principio a fin para optimizar Los procesos del Negocio



7 capacidades clave del Case Management

1. Captura de información y extracción de datos
2. Creación de aplicaciones
3. **Business Process Management**
4. Administración de Contenidos
5. Compliance y Retención
6. Colaboración
7. Comunicación al Cliente



Cómo podría ser



Afiliación de nuevos clientes

RETENER CLIENTES Y REDUCCIÓN DE COSTOS



ELEMENTOS CRÍTICOS

TODA LA INFORMACION DEL CLIENTE EN CONTEXTO

APLICANDO POR UN NUEVO SERVICIO O PRODUCTO

Bajar una forma electrónica o llenarla online



The image shows a person's hands typing on a white keyboard. Overlaid on the right side is a screenshot of a web browser displaying an online form. The browser's address bar shows the URL "http://www.noneratnoiptul.com". The form is titled "Major Acme Form Company General Background Information Form A7". It contains several input fields: "Patient's Name" with the value "John Doe", "Address" with the value "101 East We l", a radio button selection for "Are you currently under a physician's care?" with "Yes" selected, a dropdown menu for "Have you had any of the following?" with "Heart Problems" selected, and empty fields for "Emergency Contact", "Address", "SSN", and "Relationship to Patient". A blue "Submit" button is at the bottom right, with a mouse cursor pointing at it.

http://www.noneratnoiptul.com

**Major Acme Form Company
General Background Information Form A7**

Patient's Name: John Doe

Address: 101 East We l

Are you currently under a physician's care? Yes No

Have you had any of the following?: Heart Problems

Emergency Contact: _____

Address: _____

SSN: _____

Relationship to Patient: _____

Submit



CLIENTE

CAPTURA

El formato es enviado a la empresa

http://www.noneratnoiptul.com

Major Acme Form Company
General Background Information Form A7

Patient's Name

Are you currently under a physician's care? Yes No

Have you had a physical exam in the last 12 months? Yes No

When you had one of the following?

Relationship to Patient:

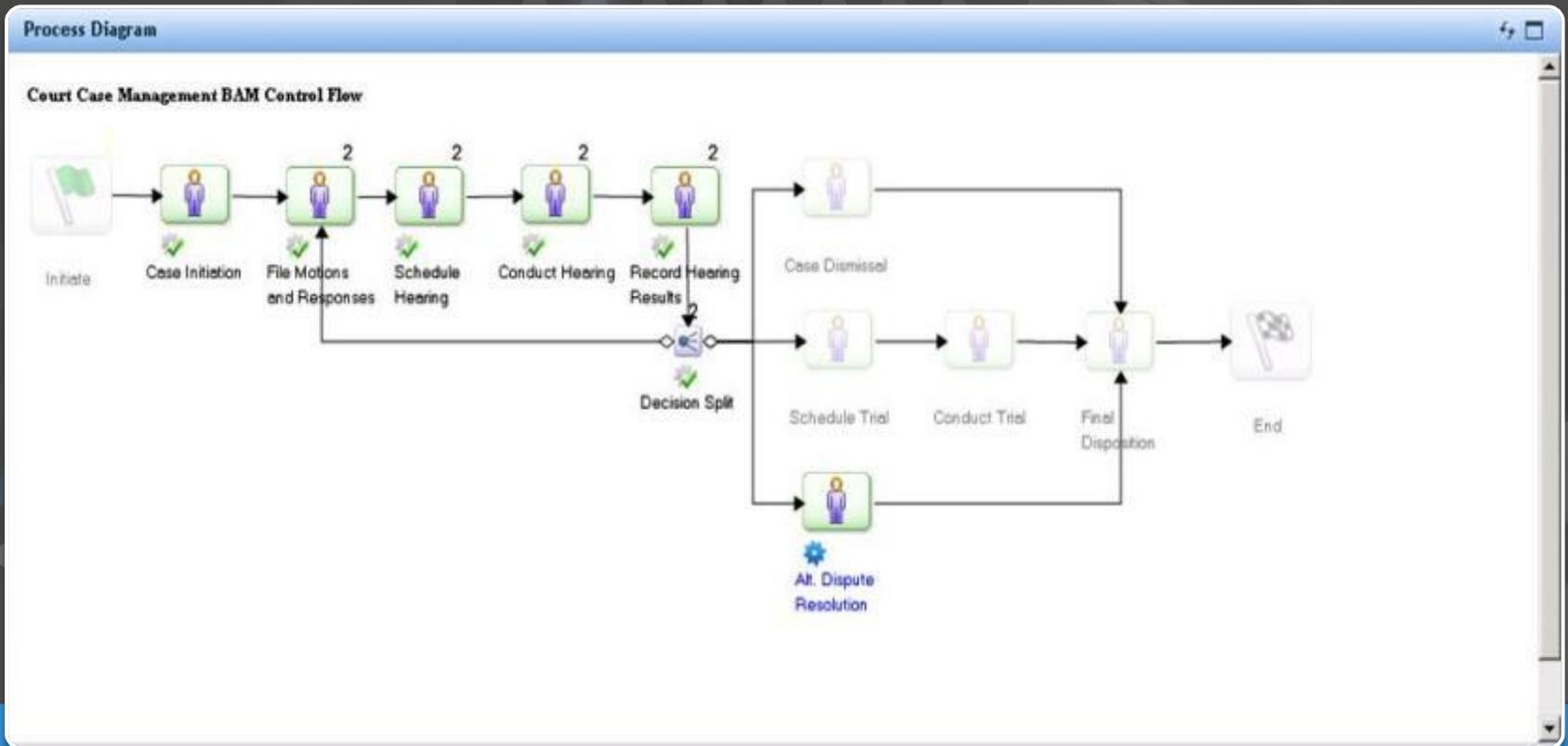
Submit



MANEJO DE FORMAS



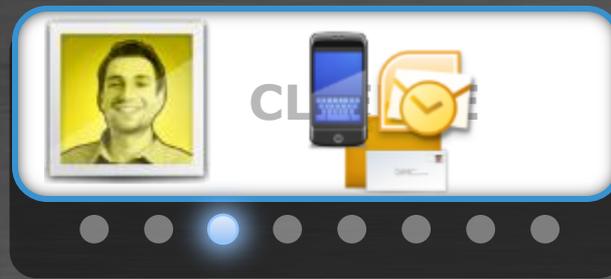
CLIENTE



El personal puede seguir el estado del proceso en cualquier momento.

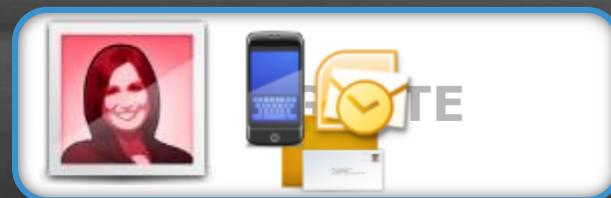
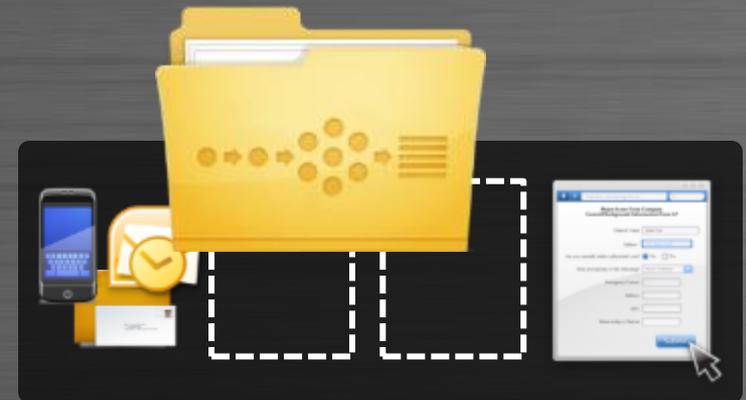


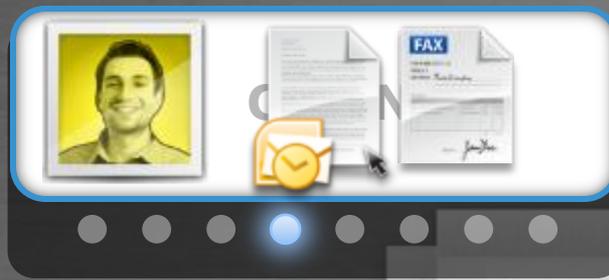
VALIDAR



COMUNICAR

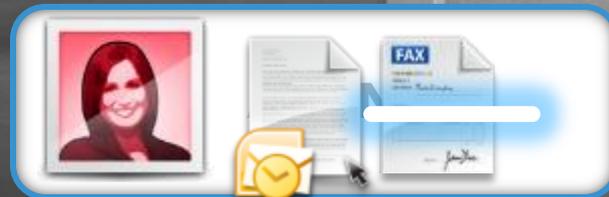
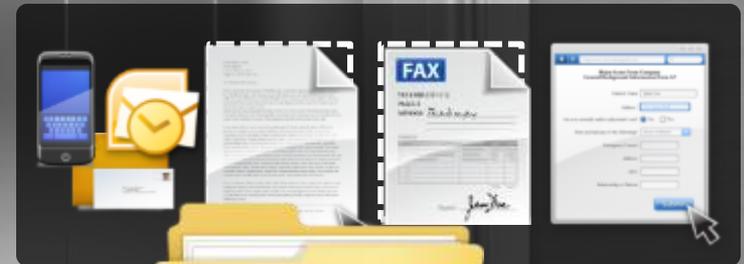
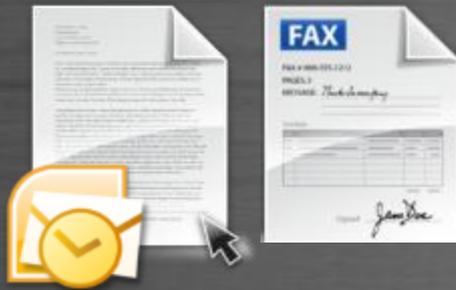
El Cliente es notificado por múltiples canales





CAPTURA

El Cliente envía documentos electrónicos y/o físicos



CAPTURA EMPRESARIAL



CLIENTE

WORKFLOW

PROCESO

El expediente del Cliente es canalizado por medio de un flujo de trabajo o workflow para evaluación y aprobación



AGENTE

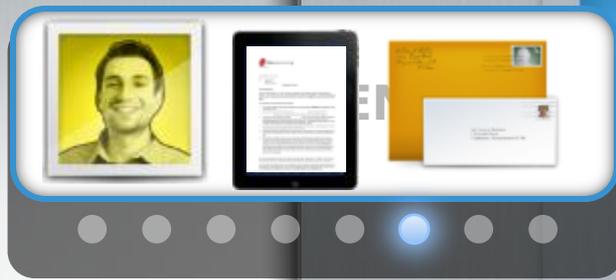


APROBAR



APLICAR

WORKFLOW



7



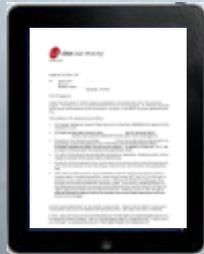
4



3

2

1



AGENTE



CLIENTE



RESGUARDAR

Aceptar/rechazar la solicitud del Cliente, declarar el Expediente como completo y guardarlo como registro. El período de retención es aplicado automáticamente.



AGENTE



RETENER Y ASEGURAR LA INFORMACION DEL CLIENTE



CLIENTE



AGENTE



TABLERO DE CONTROL O DASHBOARDS



Estrategias a seguir

Estrategias a seguir

- Regulaciones
- Conciencia Ecológica – Green IT
- Automatización de Procesos y Paperless.
- Integrar funcionalidades de Contenido en los servicios empresariales.
- Adaptarse a nuevas tecnologías con Sistemas Legados.
- Enfoque al Cliente – vista de 360
- Nube Privada.





CÓMO PUEDE
AYUDAR
CLOUD



Control de datos
y propiedad



Seguridad



Dependencia de
terceros

RETOS DE LA EMPRESA MOVIÉNDOSE EN CLOUD

VENTAJAS



Inicio rápido



Administración profesional



Fácil adopción de nuevas características y tecnologías



Recuperación de desastres y alta disponibilidad



Casos de Negocio



Grupo Nacional Provincial



GNP

Aseguradora Líder en México con 110 años de antigüedad.

Parte de uno de los conglomerados más grandes de México.

Problemática, Retos y Objetivos

- Soluciones tipo departamentales.
- Sin estándares.
- Líneas de negocio sin compartir información.
- La visión de GNP define cuatro metas en las que debemos enfocarnos en los siguientes 5 años. Esta visión se llama: "1 en 4 en 5", lo que significa ser número 1 en 4 metas en los siguientes 5 años
 - Número 1 en rentabilidad
 - Número 1 en servicio al cliente
 - Número 1 en eficiencia operativa
 - Número 1 en atraer y retener a las personas más talentosas.
- Proyecto estratégico para transformar la operación del negocio y consolidarse cómo el mejor .
- Selección de las mejores tecnologías y talentos del mercado.



GNP

Productos de Seguros de Vida, de Automóviles, de Gastos Médicos Mayores, de Daños y Básicos.

Soluciones

- Definición de una estructura corporativa de documentos.
- Tecnología que se integra a sus sistemas actuales y futuros.
- Mecanismos para cumplimientos de normas.
- Plataforma común que consolida información.
- Incorporación de contenido a cualquier aplicación.

Clasificación de contenido - *optimizada*



Información No-Estructurada

- **Póliza:** Fecha, Monto, Estado, Tipo,..
- **Siniestro:** No. de Póliza, Fecha, Cliente ...
- **Objeto Asegurado:** Tipo, avalúo, fecha...
-

Propiedades definidas por cada tipo documental

 Fecha: 10/1/2003
Año: 2002
Estado: Draft
Avalúo: 29800

Póliza

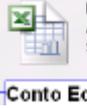
Información Estructurada

Clasificación Automática



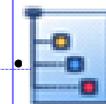
 Data: 10/1/2003
Anno: 2002
Status: Draft
Consolidado: SI

Bilancio

 Data: 10/1/2003
Anno: 2002
Status: Draft

Conto Economico

- **Búsqueda**
 - Simple y rápida
 - Por contenido
 - Por atributos

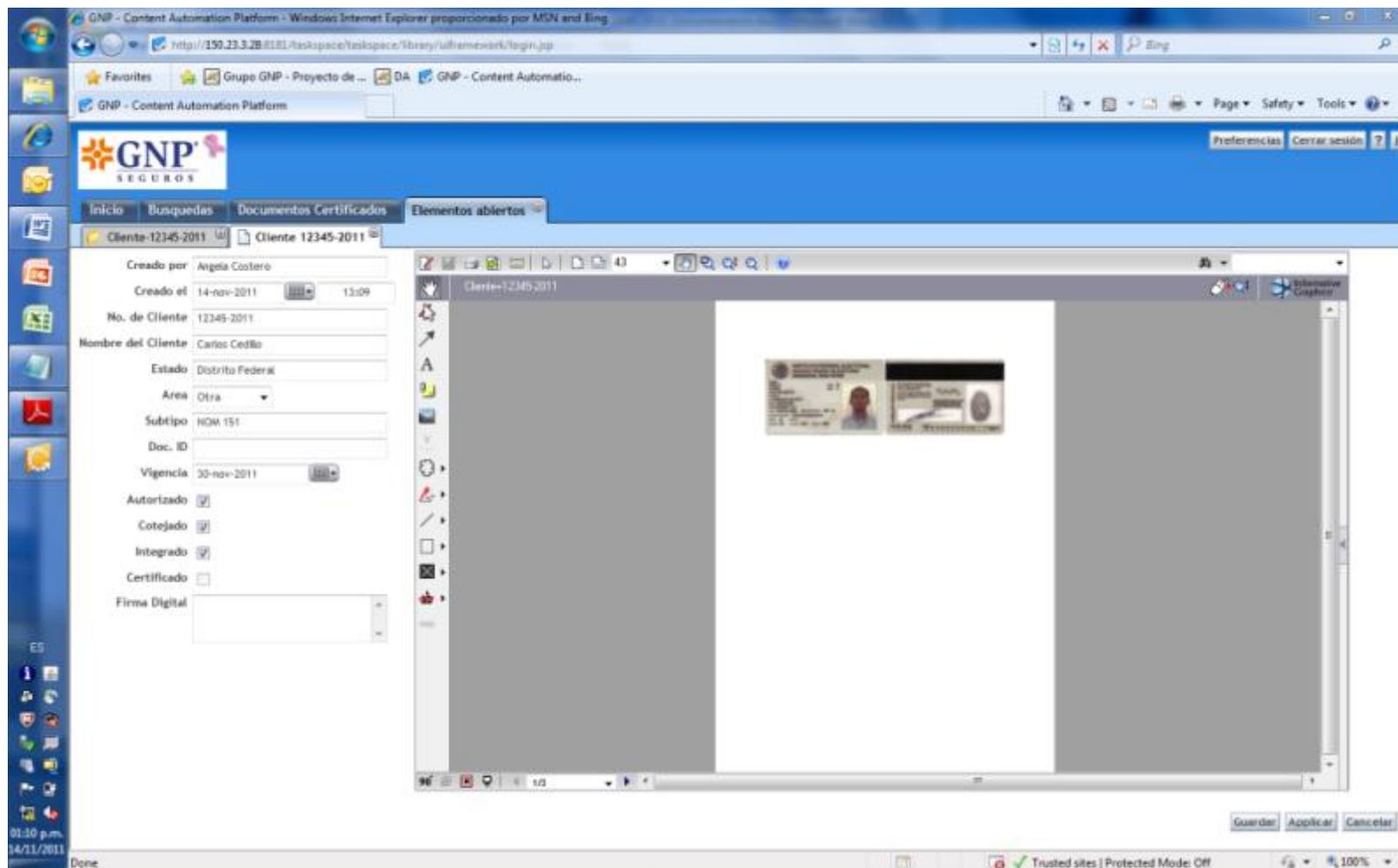


- **Documentos Virtuales:** organización jerárquica de contenido sin duplicación de archivos

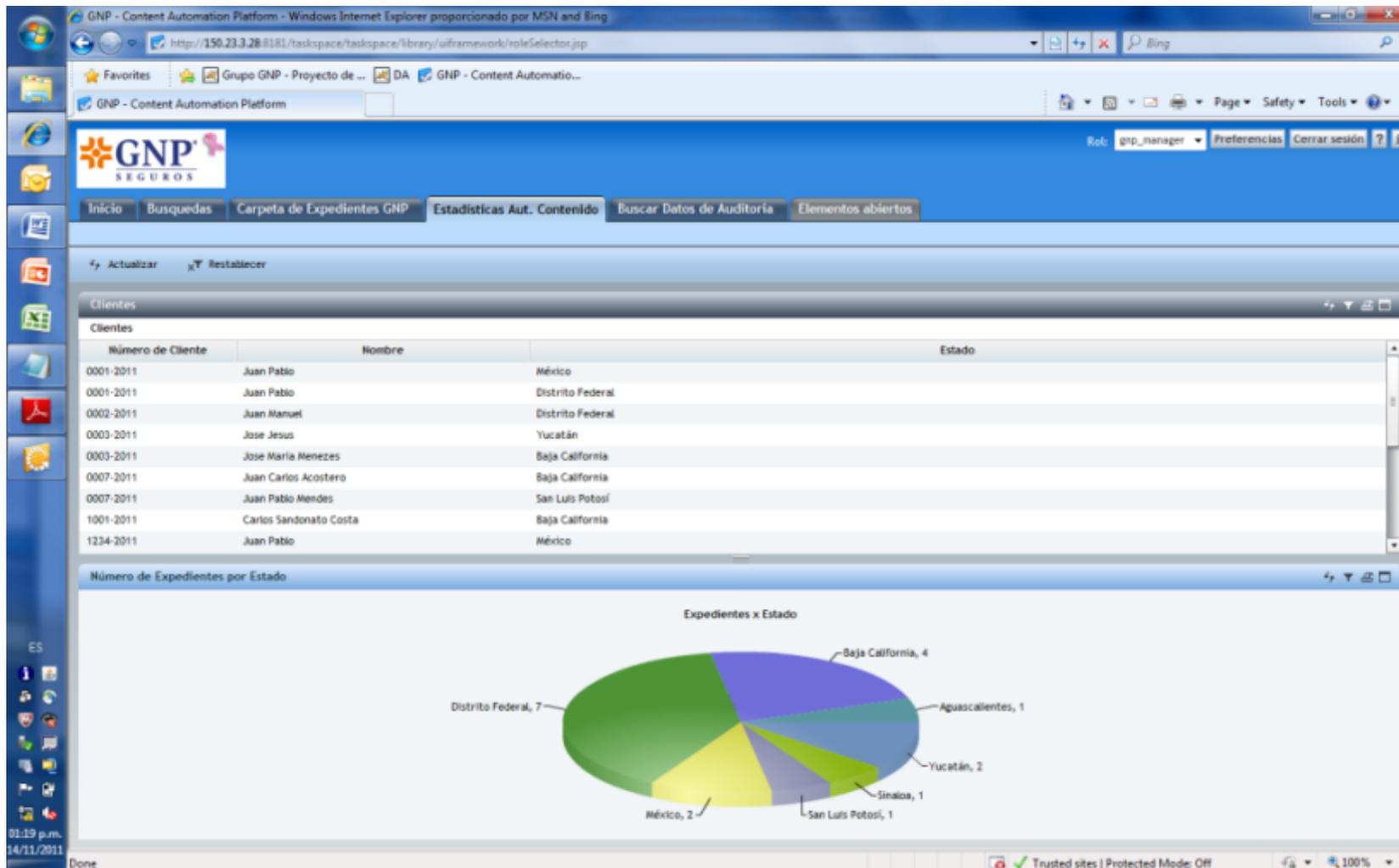
Clasificación de contenido – *centralizada*



Clasificación de contenido – *vista del cliente*



Clasificación de contenido - *Métricas*





Procergs



Procergs

Compañía de procesamiento de datos del Estado de Río Grande del Sur.

Es una empresa de economía mixta que tiene actividades desde 1972 y es el órgano ejecutor de la política de informática del Estado.

Problemática, Retos y Objetivos

- “Proveer soluciones en Tecnología de Información y comunicación para aumentar la eficiencia y transparencia del servicio público y aproximar Gobierno y Ciudadano”.
- Entregar Rápidamente Procesos de Negocio como aplicaciones listas para usarse por aplicaciones web.
- Entregar soluciones como servicios a la región Sur de Brasil.
- Cumplir rápidamente con regulaciones Gubernamentales.
- Mantener y mejorar las soluciones y aplicaciones Gubernamentales.

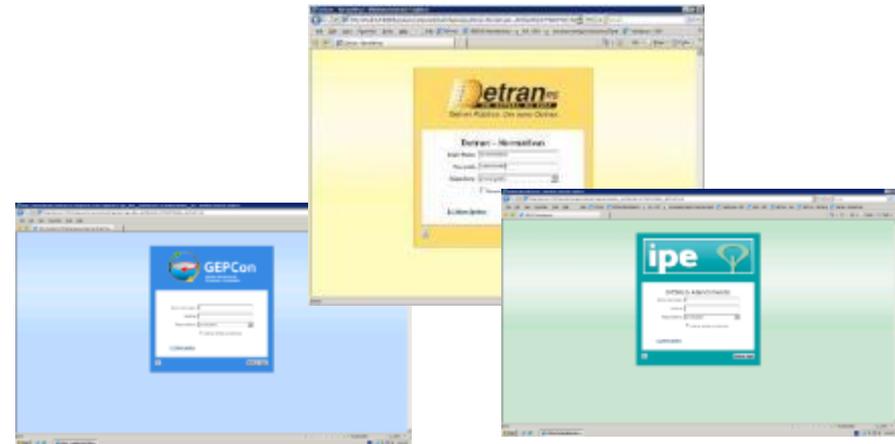


Procergs

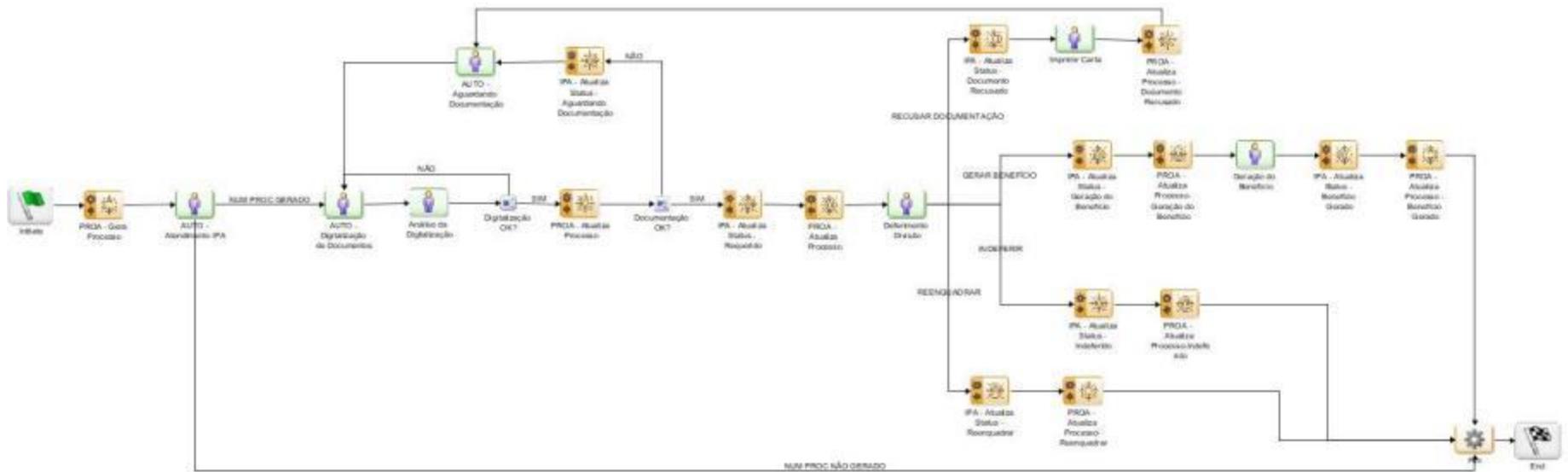
Es la mayor empresa de informática del Estado de Río Grande del Sur, procesa diariamente millones de transacciones.

Soluciones

- Plataforma única para varias de sus divisiones para prestar servicios internos y externos.
- Flujos de trabajo de procesos documentales para servicios a los clientes finales.



Flujo de Trabajo – Concesión de Pensiones



Clasificación de la documentación



The screenshot shows the 'Detran Normativas' web application in Internet Explorer. The browser address bar shows 'http://localhost:8080/tadspace/tadspace/library/ufanetwork/roleSelector.jsp'. The application header includes the Detran logo, a user menu with 'dt_rmt_funciao', 'Preferencias', and 'Logout', and navigation tabs for 'Tarefas', 'Processos', 'Pesquisa', 'Grupos', 'Categorias', and 'Open Items'. The main content area is titled 'Manutenção de Grupos' and contains a table with the following data:

| Grupo | Descrição | Editar |
|---------------------|--|--------|
| dt_rmt_funciao | Usuários com acesso ao Sistema Detran Normativas | [icon] |
| dt_rmt_grp_admin | Usuários Administradores | [icon] |
| dt_rmt_grp_aprov | Usuários Aprobadores | [icon] |
| dt_rmt_grp_consulta | Usuários que Consultam e Incluem Normativas | [icon] |
| dt_rmt_grp_revis | Usuários Revisores | [icon] |

The screenshot shows the 'Detran Normativas' web application in Internet Explorer. The browser address bar shows 'http://localhost:8080/tadspace/tadspace/library/ufanetwork/roleSelector.jsp'. The application header is identical to the previous screenshot. The main content area is titled 'Manutenção de Categorias' and contains a table with the following data:

| Código | Categoria | Editar | Excluir |
|--------|------------------------------------|--------|---------|
| CM | COMUNICADO | [icon] | [icon] |
| CAC | COMUNICADO CARREGADO | [icon] | [icon] |
| CACV | COMUNICADO CARREGADO VEI | [icon] | [icon] |
| IE | INSTRUÇÃO DE SERVIÇO | [icon] | [icon] |
| IEC | INSTRUÇÃO DE SERVIÇO CARREGADA | [icon] | [icon] |
| IECV | INSTRUÇÃO DE SERVIÇO CARREGADA VEI | [icon] | [icon] |
| AC | MEMO CIRCULAR | [icon] | [icon] |
| ACC | MEMO CIRCULAR CARREGADA | [icon] | [icon] |
| ACCV | MEMO CIRCULAR CARREGADA VEI | [icon] | [icon] |
| OS | ORDEN DE SERVIÇO | [icon] | [icon] |
| OSC | ORDEN DE SERVIÇO CARREGADA | [icon] | [icon] |
| OSCV | ORDEN DE SERVIÇO CARREGADA VEI | [icon] | [icon] |
| PO | PORTARIA | [icon] | [icon] |
| POC | PORTARIA CARREGADA | [icon] | [icon] |
| POV | PORTARIA CARREGADA VEI | [icon] | [icon] |

At the bottom of the table, there is a button labeled 'Incluir Nova Categoria'.

Acceso a documentación de sus procesos



http://santorini.7094/taskspace/taskspace/library/uframework/roleSelector.jsp - Windows Internet Explorer

http://santorini.7094/taskspace/taskspace/library/uframework/roleSelector.jsp

Funcão: IPC_IPC_Tela_Acesso | Preferências | Logout

Lista de Trabalho | Conteúdo | Pesquisa Avançada | Pesquisa | Requisições | Andamento de Requisições | Histórico | Processos | **News Abertos**

00Benchmarking_GP_2008_Visao_Geral.pdf

Organização:

Familia: Doctlet

Tipo: Curso_Tutorial

Subtipo:

Diretoria: DTEC

Divisão: GTEC

Setor:

Autoria Procergs:

Matricula Dono:

Midia: Documento

Assunto: 00Benchmarking_GP_2008_Visao_Geral.pdf - Estudo de Benchmarking Gerenciamento de Projetos 2008

Resumo: Este relatório é o resultado do trabalho voluntário de vários profissionais de todo o país, representando suas respectivas

Idioma:

Temporalidade: 1 ano Em anos

Autor

Inserir | Apagar

Tag

ESTUDO DE BENCHMARKING EM GERENCIAMENTO DE PROJETOS 2008 Brasil

Project Management Institute - Chapters Brasileiros

PMI

PMI-DF, PMI-RJ, PMI-SP, PMI-PE, PMI-ES, PMI-CE, PMI-GO, PMI-BA, PMI-AB, PMI-PA, PMI-MA, PMI-SE, PMI-MS

OK | Salvar | Cancelar

Done

Trusted sites | 100%

Start | http://santorini.7094... | 5:04 PM



Banco Itaú

EMC²



ITAÚ

Conglomerado más grande de América del Sur.

Negocios en 12 países; Productos y Servicios diversificados.

El mayor proveedor de financiamiento para la expansión de compañías Brasileñas.

Problemática

- Crecientes problemas por el manejo de papel.
- Sistemas no automatizados de procesos de negocio.
- Muchos procesos manuales con errores y retrasos.

Retos y Objetivos

- Reducción del tiempo y eficiencia en procesos.
- Adición de Contenido al Enterprise Service Bus. - BPM Centralizado en Procesos.
- Orquestación y optimización de los sistemas legados.
- Estandarización de la operación para sostener el crecimiento.
- Mejora en procesos de tipo Legal

Soluciones Simples de Alto Impacto





BIG DATA y procesos de Negocios

Demo BIG DATA



EMC²®