



## Evaluación de ROI de No Paper Weight de IBM

Preparado por  
Cohasset Associates, Inc.

Mayo 2008

---

### Resumen

Este documento estratégico presenta los resultados de una revisión realizada por Cohasset Associates, Inc. de un análisis de Retorno Sobre la Inversión (“ROI”) titulado *No Paper Weight (Sin el peso del papel)*. El análisis fue originalmente investigado por IBM Corporation en colaboración con uno de sus clientes, un banco regional grande.

Este documento estratégico incluye una evaluación de las nuevas dinámicas de costo/riesgo y sus beneficios que fueron parte del análisis de ROI de *No Paper Weight* para ofrecer un análisis de ROI más completo. Estas nuevas dinámicas de costo/riesgo son factores contemporáneos asociados con la implementación de sistemas de administración de registros electrónicos que normalmente reemplazan la retención y recuperación tradicional de registros de papel.

Cohasset concluyó:

- La metodología y el modelo de análisis utilizado por IBM y el Banco son sólidos – resultando en un nivel mejorado de credibilidad en ahorros potenciales.
- Los hallazgos de la investigación *No Paper Weight* son sólidos – permitiendo que las proyecciones de ROI sean en gran medida alcanzables.
- Las nuevas dinámicas legales y de costo/riesgo de administración de registros contribuyen a un análisis de ROI más completo – logrando, por lo tanto, ahorros potencialmente mejores.

Los resultados del análisis fueron fortalecidos por el hecho de que la administración del Banco participó activamente en la determinación de los ahorros potenciales de costos indirectos y de mano de obra, proporcionando por lo tanto, una mayor veracidad al análisis original y dando como resultado el ROI proyectado.



---

## Tabla de contenidos

1.	Introducción .....	1
2.	El peso del papel .....	3
3.	Alcance y Consideraciones .....	8
4.	Ahorros de costos – La parte de “Retorno” del ROI.....	10
4.1	Ahorros directos de costos de mano de obra.....	12
4.2	Otros ahorros directos de costos .....	13
4.3	Nuevos beneficios de costo/riesgo .....	14
5.	Inversión incremental .....	18
5.1	Inversiones de operaciones de captura de documentos .....	19
5.2	Inversiones incrementales calculadas de tecnología e implementación .....	21
6.	Conclusiones .....	24
	Notas finales .....	27
	Acerca de Cohasset Associates, Inc. ....	28

Preparado por:

Cohasset Associates, Inc.  
3806 Lake Point Tower  
505 North Lake Shore Drive  
Chicago, IL 60644 USA  
[www.cohasset.com](http://www.cohasset.com)

312-527-1550

1.0



## 1. Introducción

*El análisis de ROI de IBM reconoció un mayor sentido de "confirmación" y "realidad" de registros electrónicos al presentar el caso para incluir ciertas consideraciones de cumplimiento y legales.*

A principios de 2007, IBM Corporation<sup>1</sup> ("IBM") completó un análisis de retorno sobre la inversión (ROI) en cooperación con uno de sus clientes, un banco<sup>2</sup> regional grande ("Banco"). El objetivo era determinar cuáles ahorros se podrían obtener y cuáles mejoras se podrían lograr en la administración de registros al reducir o eliminar significativamente el costo de manejar y administrar registros basados en papel. El análisis de IBM se enfocó en ocho funciones seleccionadas del banco que en la actualidad no estuvieran utilizando documentos electrónicos ni tecnología de administración de registros.

Como parte de un análisis global de beneficios y costos (relacionados con convertir los procesos basados en papel en procesos de negocios electrónicos y de administración de registros), el análisis de ROI de IBM reconoció un mayor sentido de "confirmación" y "realidad" de registros electrónicos al presentar el caso para incluir ciertas consideraciones de cumplimiento y legales. Algunos ejemplos de estos beneficios de riesgo/costo son a) descubrimiento legal, b) incumplimiento regulatorio y c) la reducción de tiempo y costo para realizar las actividades de administración de registros.

La mayoría de los nuevos costos potenciales se asocian con:

- El cada vez mayor desafío complejo de cumplimiento regulatorio exitoso,
- El volumen cada vez mayor de litigios de negocios, y
- La revolución digital que ha modificado los medios y la administración de registros de negocios, así como los medios sobre los cuales se almacenan los registros.

Debido a que la evaluación inicial de ROI de IBM produjo resultados tan convincentes, IBM buscó una revisión independiente del modelo de ROI, su metodología y sus conclusiones.

Con ese fin, IBM contrató a Cohasset Associates, Inc. ([www.cohasset.com](http://www.cohasset.com)), una firma de consultoría de administración altamente respetada con amplia experiencia y pericia en asuntos legales, técnicos y operativos asociados con la administración de registros electrónicos. La tarea de Cohasset era:

- Verificar la credibilidad de los resultados del análisis de ROI del cliente inicial de IBM,
- Evaluar la necesidad de evolucionar las dinámicas de costo/riesgo de los ROIs tradicionales, y
- Preparar este documento estratégico donde se documentarán los hallazgos y las conclusiones.

Existía una doble razón para este documento estratégico: el papel ha generado costos importantes cada vez mayores (tanto reales como potenciales) y los registros electrónicos son ahora elementos innatos del mundo de negocios actual. Este documento estratégico, por lo tanto, tiene tres objetivos específicos:

1. **Presentar una evaluación independiente del análisis de ROI de IBM de un banco regional.**
2. **Identificar la necesidad de un análisis de ROI para el sistema de imágenes de administración de registros electrónicos (“ERM”) que “se ajuste más a la época”** — al incluir dinámicas potenciales de costo/riesgo relacionadas con el cumplimiento y los litigios.
3. **Demostrar los beneficios de la evaluación de estas nuevas dinámicas legales y de costo/riesgo de administración de registros** — cómo éstas pueden incrementar sustancialmente la terminación de ROIs y por lo tanto, fortalecer el caso para utilizar contenido digital en su forma nativa y convertir los procesos de administración de registros y de negocios basados en papel a sistemas ERM.

La audiencia objetivo para este documento son las organizaciones que a) todavía cuentan con procesos de negocios basados en papel; b) desean reducir su riesgo y costo de descubrimiento legal y administración de registros; y c) desean mejorar la visibilidad hacia procesos centrales de negocios. El contenido de este documento de evaluación debe beneficiar al personal de administración en estas organizaciones quienes representan las áreas de legal, cumplimiento, administración de registros y tecnología de la información — donde las operaciones siguen siendo cargadas por el “peso del papel” en su negocio.

Nota: A lo largo de este documento, los términos “organización” y “empresa” se utilizan para referirse a compañías, negocios, dependencias gubernamentales, instituciones, asociaciones y otras entidades que realizan actividades lucrativas y sin fines de lucro.

*Existía una doble razón para este documento estratégico: el papel ha generado costos importantes cada vez mayores (tanto reales como potenciales) y los registros electrónicos son ahora elementos innatos del mundo de negocios actual*

## 2. El peso del papel

*Se pueden lograr mejoras importantes al reemplazar el papel y los procesos de negocios asociados basados en papel al ya sea convertir el papel a imágenes o al utilizar registros de “origen digital” con disciplinas y tecnologías de administración de contenido y registros electrónicos.*

*Esta sección identifica las oportunidades asociadas con una metodología ampliada de ROI que incorpora los riesgos modernos diarios relacionados con el cumplimiento y el descubrimiento legal — mientras abordan nuevas dinámicas de costo de mano de obra, servicios y tecnología.*

El título del análisis original de ROI realizado por IBM y el Banco fue *No Paper Weight* – muy adecuado ya que miles de análisis de ROI realizados durante los últimos veinte años han mostrado con gran consistencia que los procesos de negocios basados en papel ejercen un “peso” importante sobre los costos y las eficiencias del negocio.

Un estudio de 2005 realizado por la Association of Image and Information Management (AIIM) mostró que 95 - 99% de 800 entidades pequeñas a grandes (tanto empresas como gobierno) utilizan tecnologías de imágenes de documentos para reemplazar el papel<sup>3</sup>. De manera interesante, en el estudio se observó que muchas de estas organizaciones también tenían áreas de negocios con carga de papel que no habían sido atendidas. Los hallazgos de AIIM manifiestan una paradoja continua: por un lado, las organizaciones buscan mejorar su eficiencia y reducir los costos de operación a través del uso de sistemas ERM; por otro lado, ellos también:

- **Siguen conservando el papel que han escaneado** – y que aparentemente han reemplazado con una imagen,
- **No amplían el uso de su inversión inicial en sistemas de imágenes** – para reemplazar los sistemas restantes de papel,
- **No eliminan los registros basados en papel** – después de capturar los registros originalmente creados o recibidos en formato electrónico, y
- **Siguen utilizando papel en el proceso de recuperación de información** – al imprimir copias en papel de registros electrónicos.

IBM y el Banco también descubrieron que existían todos estos problemas.

A pesar de que el Banco era un importante usuario de la administración de contenidos y documentos de IBM y de la tecnología de administración de procesos de negocios, existían varias funciones y procesos de negocios que seguían dependiendo del papel como su medio primario para procesar, almacenar y recuperar registros de negocios. El estudio de IBM se enfocó en las tres fases en la vida de los registros de negocios basados en papel:

1. **Fase de procesos de negocios** – Registros de papel producidos y utilizados en varios procesos de negocios. La Tabla 1 ilustra algunos de los muchos diferentes tipos de registros que pueden crear las organizaciones.
2. **Fase de transición** – Los registros de papel, en el curso de su vida, normalmente se enrutan a un punto centralizado de consolidación donde son colocados en cajas, y se les incluye un índice para su almacenamiento en un centro de registros inactivo.
3. **Fase de ciclo de vida de los registros** – Administración de registros de papel desde el momento en que se vuelven inactivos hasta el punto en el cual expira su periodo de retención y son destruidos. En esta fase, los registros son devueltos a la unidad de negocios conforme sea necesario.

**Tabla 1** Administración de registros de papel

Procesos de línea de negocios	Transición	Administración del ciclo de vida de los registros
Donde se crean los registros	Modelo tradicional Activo / Inactivo	Cómo se administran los registros
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estados de cuenta</li> <li>• Préstamos a consumidores</li> <li>• Procesamiento de reclamaciones</li> <li>• Financiamiento</li> <li>• Cobros</li> <li>• Servicio al cliente</li> <li>• Nueva cuenta abordo</li> <li>• Administración de proyectos</li> <li>• Administración de casos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Punto único de consolidación para transferencia</li> <li>• El evento o el proceso causa que los archivos controlados por el trabajador sean movidos a la sala de archivos o al CRC de almacenamiento</li> <li>• Seguimiento / índice con Excel o una base de datos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Retención (con base en hora y evento)</li> <li>• Retenciones legales</li> <li>• Descubrimiento legal</li> <li>• Seguridad y privacidad</li> <li>• Revisión de registros vitales</li> <li>• Conservación a largo plazo</li> <li>• Desecho</li> </ul>

En el análisis de ROI de *No Paper Weight*, IBM y el Banco descubrieron:

- Los procesos basados en papel están intrínsecamente llenos de mano de obra intensiva y pasos propensos a errores, y
- El procesamiento, almacenamiento y recuperación basados en papel involucra riesgos inherentes que pueden impactar adversamente el cumplimiento regulatorio, el descubrimiento legal y la capacidad de respuesta de los clientes.

Se pueden lograr mejoras importantes al reemplazar el papel y los procesos de negocios asociados basados en papel al ya sea convertir el papel a imágenes o al utilizar registros de “origen-digital” con disciplinas y tecnologías de administración de contenido y registros electrónicos.

*Los procesos basados en papel están intrínsecamente llenos de mano de obra intensiva y pasos propensos a errores.*

Las realidades regulatorias y legales del mundo de negocios actual se deben reconocer: el cumplimiento regulatorio es cada vez mayor en alcance y complejidad, y el litigio es cada vez mayor en volumen y costo. Juntos, el cumplimiento y el litigio son uno de los costos operativos más importantes para muchas organizaciones y como tal, proporciona incentivos especiales para reducir el peso del papel. Los riesgos y problemas potenciales pueden incluir:

*El procesamiento, almacenamiento y recuperación basados en papel involucra riesgos inherentes que pueden impactar adversamente el cumplimiento regulatorio, el descubrimiento legal y la capacidad de respuesta de los clientes.*

- **Ignorar riesgos potenciales futuros en costos de descubrimiento al conservar el papel** – además de sus copias idénticas de registros electrónicos,
- **Conservar registros en papel durante largos periodos innecesariamente** – al no adherirse a las políticas de retención establecidas,
- **Al no incluir tanto medios en papel como electrónicos de retenciones de registros ordenados por el tribunal, y**
- **Continuar con procesos ineficientes de negocios centrados en papel** – y los costos operativos continuos innecesarios resultantes.

En el contexto de “pensar de nuevo”, IBM y el Banco identificaron varios riesgos y problemas que otras organizaciones deben considerar incluir en sus ROIs futuros:

- **Mejorar la seguridad y el control de los registros electrónicos y en papel** (y los riesgos asociados de los cambios a los registros o la pérdida de registros) – al utilizar capacidades de software de administración de registros. Esto asegurará la autenticidad de los registros a través de una cadena clara de custodia. Además garantizará aún más que a) un registro se conserva por el periodo de retención requerido y b) los registros son eliminados sobre una base oportuna, de conformidad con las políticas de retención de registros de la organización.

Se puede proporcionar seguridad física mejorada en gran medida a todos los registros con imágenes digitales a través de copias de seguridad regulares del sistema de cómputo y al almacenar la copia de seguridad en una ubicación geográfica significativamente segregada. Esta seguridad adicional se logra sin esfuerzo, rápidamente y por un costo insignificante.

*Las organizaciones que desean pensar fuera de la caja de ROI tradicional, tienen la oportunidad de lograr beneficios adicionales sustanciales tanto de imágenes de registros basados en papel como al cambiar a registros electrónicos originales en lugar de crear copias en papel.*

- **Reducir los costos de descubrimiento legal** – al eliminar los registros que ya no se tienen que conservar más (la retención estipulada y la retención legal pertinente han expirado). Esto se puede lograr a través de búsquedas de registros electrónicos más rápidas y más precisas. Unas cuantas fallas son más costosas que el gasto de abogados en busca de registros que debieron haber sido eliminados en un punto anterior en el tiempo.
- **Mejorar la consistencia con la cual las organizaciones logran el cumplimiento** – al automatizar procesos de negocios actualmente manuales y al lograr una mayor precisión. Esto mejorará el cumplimiento regulatorio y reducirá los costos de operación.
- **Mejorar la funcionalidad de una organización hacia el uso actual de registros en los procesos de negocios** – Esto puede acelerar tanto la automatización de los procesos de negocios a través de la utilización de dichas funciones, tales como enrutamiento paralelo de contenido electrónico y presentación automatizada de registros electrónicos pertinentes en cada paso en un flujo de trabajo de negocios.
- **Proporcionar capacidades de auditoría, generación de informes y monitoreo que con frecuencia no están disponibles en procesos basados en papel, lo cual puede ayudar a mejorar las eficiencias del proceso.**
- **Reducir el manejo de papel y los tiempos de espera para mover el papel a través de los procesos de negocios** – Esto mejorará la productividad de los empleados y puede resultar en requerir menos empleados para realizar el mismo volumen o volúmenes más grandes de trabajo.
- **Reducir los tiempos de recuperación** – Esto mejorará significativamente la capacidad de respuesta a las solicitudes de los clientes y de los socios, así como reducirá los tiempos de espera durante los procesos de negocios internos.



En muchas organizaciones, las funciones legales y de cumplimiento pueden considerar la eliminación de riesgos como un agente más persuasivo de cambio que el mejoramiento de la eficiencia. Esto puede ser muy útil para avanzar con ROIs progresivos que incluyen los costos potenciales de mitigación de riesgos, así como las bases establecidas hace tiempo para mejorar la eficiencia.

Las organizaciones que desean pensar fuera de la caja de ROI tradicional, tienen la oportunidad de lograr beneficios adicionales sustanciales tanto de imágenes de registros basados en papel como al cambiar a registros electrónicos originales en lugar de crear copias en papel.



### 3. Alcance y Consideraciones

*Al reconocer que los tiempos de cambio han definido nuevos problemas para el ROI, IBM decidió mejorar el modelo de ROI al analizar si los riesgos relacionados con el cumplimiento regulatorio, descubrimiento legal y el desecho de registros se pueden reducir – particularmente los riesgos asociados con el manejo manual de grandes volúmenes de papel.*

*Esta sección describe la metodología utilizada por Cohasset para revisar el análisis de ROI producido por IBM en colaboración con el Banco.*

IBM y el Banco identificaron áreas de negocios que todavía utilizan procesos basados en papel para participar en el análisis de ROI. Las funciones de negocios representaron áreas tales como operaciones fiduciarias, investigaciones, créditos comerciales, servicios comerciales, administración de activos del consumidor, legal y administración de registros.<sup>4</sup>

Cohasset revisó todos los materiales documentales proporcionados por IBM y el Banco y entrevistaron al personal clave responsable de la investigación y preparación del análisis *No Paper Weight*. Esta revisión incluyó:

- **Hojas de cálculo de ahorros de costo** preparadas por el personal de administración del Banco en las ocho funciones de negocios examinadas,
- **Materiales documentales** utilizados por IBM para realizar el análisis de ROI,
- **Reuniones en el sitio y a través de teleconferencia** con el personal relevante de IBM, y
- **Discusiones con el personal de administración del Banco** que dirigió y supervisó el análisis de ROI.

Cohasset considera que cada ROI debe ser visto en términos de los beneficios que se pueden lograr con el tiempo, ya sea a tres o cinco años. Dependiendo del orden en el cual se implementen múltiples funciones o aplicaciones, el ROI para cualquier periodo dado puede ser mayor o menor que el ROI proyectado para las ocho funciones de negocios en total.

Se debe observar que IBM presentó números de ahorros de costo e inversiones incrementales en el Año 1 como si todas las ocho funciones ya hubieran sido implementadas. En realidad es más probable que las mejoras de automatización en las ocho funciones fueran implementadas en un periodo en fases y por lo tanto, la inversión y los ahorros de costo resultantes fueran extendidos a lo largo de más de un año.

Los resultados de la revisión de Cohasset del análisis de ROI de IBM se presentan en las siguientes dos secciones de este documento estratégico. La Sección 4, Ahorros de costos, revisa los métodos, suposiciones y cálculos utilizados para producir los ahorros de costos documentados en el análisis de ROI y presenta los hallazgos y conclusiones de Cohasset. La Sección 5, Inversiones incrementales, incluye las inversiones que fueron el cimiento para producir los ahorros de costos que se observaron en la Sección 4. La Sección 6 resume los hallazgos y las conclusiones de Cohasset.

## 4. Ahorros de costos – La parte de retorno del ROI

*IBM ha desarrollado herramientas de análisis No Paper Weight para proporcionar una justificación de dinero en efectivo – con base en procesos actuales de papel, almacenamiento y otros factores.*

*Esta sección revisa los métodos, suposiciones y cálculos asociados con los costos utilizados en el análisis original de ROI de No Paper Weight producido por IBM y el Banco. Posteriormente, presenta los hallazgos, evaluaciones y conclusiones de Cohasset.*

El modelo de ROI identificó tres categorías de ahorros de costos:

- **Ahorros de costos directos de mano de obra** – logrados inmediatamente por el Banco cuando se reemplazaron los procesos basados en papel con los registros electrónicos o registros de negocios con imágenes.
- **Otros ahorros directos de costos** – se lograron con el tiempo por reducciones en el costo de almacenar y recuperar registros basados en papel internamente (incluyendo descubrimiento legal de soporte), así como por mover registros desde y hacia compañías de servicio del centro de registros comerciales (CRC).
- **Otros ahorros proyectados de costos** – resultantes de nuevas dinámicas de costo y riesgo: a) mejoras en los procesos de descubrimiento legal, b) mejoras en la declaración y clasificación de registros, y c) más controles y procesos automatizados de administración de registros.

IBM ha desarrollado herramientas de análisis *No Paper Weight* para proporcionar una justificación de dinero en efectivo – con base en procesos actuales de papel, almacenamiento y otros factores. Además, son identificados los riesgos asociados con registros basados en papel así como las oportunidades para mejorar el proceso de negocios (como resultado de cambiar de papel a digital). Una solución *No Paper Weight* de IBM se muestra en el modelo de ROI.<sup>5</sup> El modelo de ROI ha sido utilizado ampliamente por IBM para un gran número de clientes. En este caso, el modelo facilitó establecer una base para determinar los beneficios potenciales del proceso de negocios basado en electrónico contra basado en papel.

Al preparar el ROI, se recopilaban los datos potenciales de ahorros de costo para cada función de negocios. Posteriormente, los datos se consolidaron para representar el lado de los ahorros de costos en el cálculo del ROI y para medirlos contra la inversión propuesta.

En el Banco, las oportunidades de mejora para los ahorros y el negocio presentadas por el peso de papel fueron claras y sustanciales:

- Con 60% del papel siendo creado o recibido electrónicamente, el 40% restante se podía escanear potencialmente.
- Si se solicitaba, el papel almacenado con el CRC se podía escanear – siendo los registros devueltos a la unidad de negocios como imágenes.
- Grandes volúmenes de papel no estaban siendo destruidos de conformidad con las políticas de retención del Banco en el curso regular de negocios.

*Además de los ahorros de costos de mano de obra y otros costos directos, IBM identificó y proyectó nuevas dinámicas de costo/riesgo impulsadas por un mayor escrutinio de los reguladores y la creciente carga de descubrimiento legal.*

Los ahorros proyectados de costos se basaron en los gastos de mano de obra y otros gastos directos asociados tanto con los pasos internos como externos para administrar, almacenar y recuperar documentos basados en papel. No se hicieron suposiciones de ahorros de costos o productividad en relación con los procesos de negocios de reingeniería. Los registros serían capturados electrónicamente o a través de escaneo de imágenes en el *front-end* de un proceso de negocios y después serían utilizados electrónicamente a través de la tecnología de flujo de trabajo. En este análisis de ROI no se involucró ninguna conversión de archivos con copia de seguridad, aunque podría existir en otros análisis de ROI.

Además de los ahorros de costos de mano de obra y otros costos directos, IBM identificó y proyectó nuevas dinámicas de costo/riesgo impulsadas por un mayor escrutinio de los reguladores y la creciente carga de descubrimiento legal. Las nuevas dinámicas de costo/riesgo incluyeron, pero no se limitaron a:

- Clasificación de registros automatizados,
- Costos reducidos de administración de registros, y
- Costos reducidos de descubrimiento legal.

Los hallazgos y las conclusiones relacionados con los tres tipos de ahorros de costos se presentan en las siguientes tres subsecciones.

#### 4.1 Ahorros directos de costos de mano de obra

##### *Proceso y suposiciones*

La información para los ahorros directos de costos de mano de obra en el análisis de ROI se desarrolló a través de observaciones en el sitio y entrevistas a la administración. La información para los ahorros de costos no se estimó ni calculó sobre la base de ninguna suposición total o general; en cambio, fue enviada por la administración de la función de negocios designada del Banco. Después de que IBM integró las hojas de cálculo al modelo de ROI, cada unidad de negocios revisó las hojas de cálculo de ROI para confirmar su precisión.

Las suposiciones para el salario promedio directo equivalente a tiempo completo (FTE) y los beneficios fueron proporcionadas por el Banco para cada función de negocios – así como las suposiciones de incremento en los salarios.

##### *Ahorros de costos de mano de obra*

La Tabla 2 presenta los ahorros directos de costos de mano de obra para los procesos basados en papel durante un periodo de tres años.

**Tabla 2**

	Año 1	Año 2	Año 3	Total
Ahorros directos de costos de mano de obra (relacionados con el manejo de papel) para ocho funciones de negocios	\$9,100,000	\$9,400,000	\$9,600,000	\$28,100,000

##### *Hallazgos*

Los datos de ahorros de costos de mano de obra provinieron de entrevistas realizadas por analistas de IBM y del Banco con la administración de cada función de negocios. Estos ahorros se basaron en los minutos por día que cada persona en la unidad de negocios invirtió en a) manejar papel inicialmente como parte del proceso de negocios, b) preparar papel para almacenamiento y, c) solicitar y manejar papel de nuevo – cuando se recupera de los CRCs.

Setenta y cinco por ciento de los ahorros de costos de mano de obra, aproximadamente US\$21 millones, se derivó de un departamento grande (aproximadamente de 500 personas). Se creó una prueba de auditoría de papel de operaciones financieras y transferencias al imprimir: a) instantáneas externas e internas de la aplicación, b) páginas Web, c) correos electrónicos y, d) otros registros disponibles electrónicamente. La impresión de papel fue tan intensa que se proporcionó una impresora dedicada a cada empleado - o compartida por

Durante el segundo turno, una cuadrilla de personal de mantenimiento suministró las impresoras con papel y tóner, realizó reparaciones y proporcionó impresoras de reemplazo. La mayoría del papel creado por este departamento sería eliminado al capturar instantáneas y correos electrónicos electrónicamente, y posteriormente al almacenar esos registros electrónicos en un depósito de documentos de administración de contenido.

Las demás funciones de negocios conformaron aproximadamente 25% o aproximadamente US\$7 millones de los ahorros totales de costos de mano de obra durante tres años. Los ahorros de estas siete unidades de negocios por sí mismas fueron suficientes para haber producido un ROI favorable.

### Evaluación de Cohasset

*Cohasset cree que los ahorros de costos de mano de obra y las suposiciones relacionadas son creíbles y logrables porque se originaron con la administración de cada función de negocios y fueron posteriormente revisadas por la función de negocios con el equipo de proyecto de ROI:*

#### 4.2 Otros ahorros directos de costos

Los demás ahorros directos de costos provinieron de costos basados en papel relacionados con:

- Suministros (papel, archiveros, etc.),
- Espacio en piso, y
- Servicios, tales como costos para almacenar registros en un centro de registros externo.

#### *Suposiciones*

La información para estos ahorros directos de costos provino de entrevistas con la administración de cada función de negocios, así como de bases de datos e informes que identificaron específicamente servicios facturados o asignados a las unidades de negocios. En el análisis original, se supuso que los costos externos permanecerían constantes, aunque es muy probable que se incrementaran debido a las crecientes cantidades de almacenamiento de papel e incremento en los precios de servicio. Si estos costos se incrementaran de 3% a 17% al año, resultarían en la eliminación de mayores costos y se incrementarían los beneficios del ROI.

*Otros ahorros directos de costos calculados.*

La Tabla 3 presenta los otros ahorros directos de costos para procesos basados en papel por un periodo de tres años.

**Tabla 3**

	Año 1	Año 2	Año 3	Total
Otros ahorros directos de costos (almacenamiento de papel en el sitio y almacenamiento de papel comercial, copias, espacio en piso, proveedores) para ocho funciones de negocios.	\$700,000	\$1,200,000	\$1,400,000	\$3,300,000

*Hallazgos*

La mayoría de los ahorros de costos, aproximadamente US\$600,000 por año, son las cuotas de servicio por almacenamiento de registros de papel en las compañías de servicio del centro comercial de registros.

El ROI supuso que solamente 70% de los ahorros potenciales se podrían lograr en el Año 1. Por lo tanto, el monto de ahorros más bajo para ese año.

### Evaluación de Cohasset

*Cohasset considera que otros ahorros directos de costos y suposiciones relacionadas son razonables y logrables debido a que se derivaron de entrevistas con la administración de cada función de negocios, y de informes que documentan costos de servicios externos de almacenamiento.*

#### 4.3 Nuevos beneficios de costo/riesgo

*Suposiciones*

Las suposiciones del ROI y la información de datos para los nuevos beneficios de costo/riesgo fueron desarrolladas por IBM siguiendo el ROI inicial para el Banco – agregando por lo tanto los beneficios de una mayor administración automatizada de registros y soporte de descubrimiento legal. Esta información se basó en otros análisis que ha realizado IBM y en la experiencia de otros clientes con aplicaciones similares de administración de registros electrónicos.



Los ahorros potenciales de costos se calcularon sobre la base de mejoras anticipadas de productividad y reducciones de costos de operación que se podrían lograr cuando ciertos registros que actualmente se encuentran en formato en papel se convirtieran a formato electrónico □ así como las mejoras resultantes en la aplicación de controles de administración de registros.

El ROI identificó cinco tipos de ahorros potenciales de costos:

1. **Desecho de registros en papel sobre una base más oportuna** – utilizando el Administrador de Registros FileNet de IBM, los registros basados en papel almacenados actualmente se pueden controlar mejor y su desecho puede ser más estrechamente monitoreado, es decir, cuando ha expirado el periodo de retención y no existe una retención legal aplicable, los registros en papel son desechados oportunamente durante el curso regular del negocio.
2. **Controlar los costos de almacenamiento de los registros electrónicos** – utilizando el Administrador de Registros FileNet de IBM se pueden reducir los costos de almacenamiento al a) almacenar solamente el contenido de los “registros de negocios” contra “borradores” y otros contenidos “no registrados” y, b) desechar los registros electrónicos sobre una base más oportuna.
3. **Utilizar tecnología mejorada para descubrimiento de registros electrónicos** – tanto para reducir el número de registros que se van a buscar como para hacer el proceso de búsqueda más eficiente.
4. **Evitar costos de declaración y clasificación manuales** – utilizando la tecnología ZeroClick<sup>6</sup> de IBM se puede reducir el número de casos de declaración y clasificación de registros manuales al aplicar a) declaración y clasificación automatizada, b) controles de flujo de trabajo del documento, y c) arrastrar y soltar basado en carpetas.

Nota: algunas, pero no todas las organizaciones visualizaron los beneficios proyectados de la automatización del paso de declaración y clasificación de registros para registros electrónicos (evitando así los 5 a 10 segundos de mano de obra que se requieren para declarar y clasificar manualmente) como eliminación del costo. Todas las organizaciones necesitan tomar su propia decisión sobre este punto.

5. **Automatizar la administración de registros** – utilizando el Administrador de Registros FileNet de IBM se pueden automatizar muchas de las tareas administrativas redundantes que actualmente son realizadas por el personal de administración de registros. Esto permitirá a una organización administrar el creciente volumen de registros de negocios con poco o ningún incremento de

*Nuevos beneficios de costo/riesgos*

La Tabla 4 presenta los nuevos beneficios de costo/riesgo que resultan de la aplicación de administración de registros y capacidades de ZeroClick a la automatización de los procesos basados en papel durante un periodo de tres años.

**Tabla 4**

	Año 1	Año 2	Año 3	Total
Destrucción más oportuna de papel utilizando el Administrador de Registros FileNet de IBM	\$181,000	\$106,000	\$63,000	\$350,000
Reducción de costos de almacenamiento de registros electrónicos	\$58,000	\$38,000	\$24,000	\$120,000
Reducción potencial de costos de descubrimiento legal	\$129,000	\$268,000	\$416,000	\$813,000
Ahorros ZeroClick (evitando los costos de clasificación manual de registros)	\$663,000	\$1,193,000	\$1,432,000	\$3,288,000
Reducción de los Costos de administración de registros	\$180,000	\$180,000	\$180,000	\$540,000
Ahorros totales en teoría	\$1,211,000	\$1,785,000	\$2,115,000	\$5,111,000

*Hallazgos*

La suposición de ahorros en relación con la eliminación de registros utilizando las herramientas de administración de registros se basó en una destrucción más oportuna de los registros almacenados en depósitos de documentos electrónicos y papel almacenado en centros comerciales de registros externos – una vez que ha expirado su periodo de retención y cualquier retención legal aplicable.

Los ahorros de costos de descubrimiento legal supusieron que el 5, 10 y 15% del total de costos de descubrimiento legal proyectados durante el periodo de tres años se podría ahorrar al:

- Reducir el número de registros que necesitan ser recuperados y revisados para descubrimiento, y
- Utilizar más herramientas eficientes de búsqueda y filtro para recuperar los registros pertinentes más rápido.

La suposición ZeroClick de IBM fue que 5, 10 y 15% de todos los registros que se almacenarían electrónicamente en cada uno de los tres años se declararían y clasificarían automáticamente utilizando las capacidades ZeroClick de IBM. Para aquellos no

familiarizados con CeroClick de IBM, los ahorros resultan de eliminar el tiempo que tomaría a un trabajador clasificar manualmente un registro electrónico – normalmente se supone que sería entre cinco a diez segundos para cada registro. Las capacidades CeroClick de IBM permiten que un registro sea declarado y clasificado automáticamente utilizando los pasos del proceso de negocios, los controles de flujo de trabajo del documento, reglas y arrastrar y soltar basado en carpetas.

En esta investigación, Cohasset descubrió unos cuantos errores de suposición menores relacionados con los volúmenes de documentos y el costo por clics manuales (costo de declaración y clasificación). Los errores eran en esencia por compensaciones y representaban poca diferencia en los resultados totales de los ahorros de costos del ROI.

### Evaluación de Cohasset

*Con base en el conocimiento y la experiencia de Cohasset, así como en otros análisis similares de beneficios de administración de registros electrónicos, los ahorros potenciales de costos y suposiciones relacionadas realizadas por IBM con relación a los nuevos beneficios de costo/riesgo son razonables y se pueden considerar conservadores.*

## 5. Inversión incremental

*La solución de IBM utilizada para calcular los requisitos de inversión para el modelo de ROI se basó en los componentes del software ECM para capturar contenido de origen digital y para digitalizar papel, así como el hardware y los servicios profesionales necesarios.*

*Esta sección revisa los métodos de inversión, suposiciones y cálculos utilizados en el análisis original de ROI de No Paper Weight producido por IBM con el Banco. Posteriormente presenta los hallazgos, evaluaciones y conclusiones de Cohasset.*

La solución de IBM utilizada para calcular los requisitos de inversión para el modelo de ROI se basó en los componentes del software ECM para capturar contenido de origen digital y para digitalizar papel, así como en el hardware y los servicios profesionales necesarios. Los componentes de software clave necesarios para lograr las eficiencias mejoradas de costo, mitigación de riesgos y mejor información del negocio fueron Administración de Registros de IBM, Administración del Proceso de Negocios y Administración de Imágenes, los cuales automatizan muchos de los factores de costo de cumplimiento y de mano de obra, al mismo tiempo que se aplica el cumplimiento a lo largo de toda la empresa. Éstos y otro hardware, software y servicios profesionales componen el Almacén de Cumplimiento para Control legal de IBM □ una oferta integrada que combina software, hardware y servicios para permitir a las organizaciones lograr, sostener y probar el cumplimiento.<sup>7</sup>

La inversión incremental para producir los ahorros de costos señalados en esta sección fue calculada por IBM. Se basó en:

- El número de registros basados en papel que se capturarán automáticamente en formato electrónico original (suponiendo 60% de todos los registros basados en papel), y
- El resto de los registros basados en papel que será convertido a través de escaneo de imágenes a formato digital (suponiendo 40% de todos los registros basados en papel).

El Banco declaró que cree que la cantidad de contenido de registros creado o recibido en formato electrónico fue 80% del papel. IBM utilizó solamente 60% para ser conservador.

Hubo dos tipos de inversiones incrementales:

- **Inversiones de operaciones de captura de documentos** – estas inversiones son necesarias para convertir registros basados en papel a formato electrónico e incluir tanto los costos de mano de obra para preparar, escanear y generar índices a los registros basados en papel, como el equipo para realizar el escaneo de imágenes.
- **Inversiones de hardware, software y servicios profesionales** – estas inversiones incluyen: a) el hardware y software adicional que se requiere para manejar el volumen de registros electrónicos (tanto imágenes electrónicas escaneadas como registros de origen digital), b) el software para el Administrador de Registros FileNet de IBM para aplicar una mejor integridad, disposición y controles de retención legal, y c) implementación de servicios profesionales relacionados con la configuración, instalación y capacitación.

### 5.1 Inversiones de operaciones de captura de documentos

Las inversiones de captura de documentos tienen dos componentes:

- Personal que se requiere para preparar, escanear y generar índices de los registros que se van a convertir, e
- Inversión capital para el equipo de escaneo de imágenes.

#### *Suposiciones*

Las suposiciones para las inversiones de captura de documentos son definidas en gran medida por los volúmenes diarios anticipados de escaneo de imágenes. El Banco concluyó a partir de sus propios análisis que aproximadamente 60 - 80% de los documentos que actualmente se encuentran en formato en papel son recibidos o creados en formato electrónico (“origen digital”). En sus suposiciones para *No Paper Weight*, IBM utilizó cifras muy conservadoras: 60% en cuanto al volumen de registros que se va a capturar automáticamente en formato electrónico y 40% en cuanto al volumen de registros que se va a escanear con imágenes y a los cuales se les va a generar un índice.

IBM proyectó que el número de páginas escaneadas por día sería un total de 660,000.

Nota: El volumen de registros de una de las funciones de negocios fue mucho más grande que el resto □ un estimado de 375,000 de papel recibidas o creadas por día. Estos documentos en papel raramente son requeridos como referencia después de 30 días, y por lo tanto, generalmente no son convertidos a formato electrónico. El papel, sin embargo, se conserva y actualmente se almacena en el centro comercial de registros durante su periodo de retención definido.

Las suposiciones de resultados de imágenes diarias para las demás áreas de negocios, varían de 200 a 75,000 páginas por día. Con base en su experiencia con bancos de tamaño similar, Cohasset cree que la suposición para el número de páginas que se van a capturar con imágenes y en forma electrónica diario actualmente sería aproximadamente menor que el proyectado. Dicha reducción en el volumen de registros basados en papel que serían capturados resultaría en una reducción colateral de los costos totales de operaciones y, como tal, tiene un impacto positivo en el ROI.

Las suposiciones de mano de obra que se muestran a continuación se basan en el número de escáneres de imágenes que se requieren y las cuales, a su vez, se basan en el número de páginas que se van a preparar, escanear y generar un índice durante un turno de ocho horas.

- Escáneres de alta velocidad 6
- Personal preparado 5
- Personal para escaneo 12 (6 por turno por dos turnos)
- Personal para generar índices 10

*Inversiones para operaciones de captura de documentos*

La Tabla 5 presenta las inversiones de operaciones de captura de documentos para convertir documentos basados en papel a formato electrónico durante un periodo de tres años.

**Tabla 5**

	Año 1	Año 2	Año 3	Total
Total de la inversión de operaciones de captura de documentos	\$1,300,000	\$1,300,000	\$1,300,000	\$3,900,000

*Hallazgos*

Al revisar las suposiciones y los cálculos de soporte de la hoja de cálculo, Cohasset concluyó que ciertas suposiciones, tales como la preparación de documentos y verificación de imágenes, se mostraban de alguna manera agresivas. Sin embargo, el menor costo resultante es poco probable que tenga alguna consecuencia ya que, siendo los volúmenes de documentos muy conservadores (como se observó anteriormente), menores volúmenes de documentos en la implementación real serán compensados por los altos costos asociados con el personal para la preparación de los documentos y la generación de índices.

## Evaluación de Cohasset

*Cohasset cree que el volumen proyectado de registros basados en papel que se va a capturar sobre una base diaria es muy conservador y las proyecciones de inversión para estas áreas también tienden a ser conservadoras. Cohasset considera, por lo tanto, que el costo total proyectado de inversión para imágenes de documentos será probablemente menor que el proyectado y por lo tanto mejorará los resultados reales del ROI.*

### 5.2 Inversión incremental en tecnología y servicios profesionales

Para el Banco, la inversión en tecnología para hardware y software es incremental debido a que ya ha comprado y utiliza ampliamente el software y hardware ECM FileNet de IBM. El Banco clasificó esta inversión en dos maneras: Inversión incremental en Tecnología e Inversión en servicios profesionales.

- **Inversión incremental en tecnología** – incluye hardware y software (correo electrónico, administración de almacenamiento de archivos y administración de registros), software avanzado de captura de IBM, así como hardware adicional de almacenamiento y servidor de IBM.
- **Inversión en servicios profesionales** – incluye costos de instalación, configuración y capacitación.

#### *Suposiciones*

Las inversiones incrementales en tecnología se basan en el volumen anticipado de registros electrónicos con imágenes y creados de forma digital que requieren ser almacenados y recuperados. Dichas inversiones se relacionan con el almacenamiento adicional que se requiere para acomodar un mayor volumen de registros electrónicos y el hardware de servidor necesario para soportar el almacenamiento adicional.

El Banco ya cuenta con licencias de administración de contenido empresarial y licencias empresariales para administración de procesos de negocios de IBM. Por lo tanto, las inversiones de software son principalmente para:

- Escaneo incremental de imágenes,
- Reconocimiento de formas – para índices y clasificación automatizada,
- Captura de correos electrónicos,
- Administración de almacenamiento de archivos, y
- Administración de registros.

*Inversiones incrementales calculadas para tecnología e implementación*

La Tabla 6 presenta las inversiones incrementales en tecnología y servicios profesionales para capturar documentos electrónicos y convertir el resto de los documentos basados en papel a formato electrónico durante un periodo de tres años.

**Tabla 6**

	Año 1	Año 2	Año 3	Total
Inversión de software (incluyendo mantenimiento y soporte continuo)	\$1,300,000	\$200,000	\$200,000	\$1,700,000
Inversión de hardware (incluyendo mantenimiento y soporte de hardware continuo)	\$700,000	\$200,000	\$200,000	\$1,100,000
Inversión de servicios profesionales	\$400,000	\$0	\$0	\$400,000
Total de inversión de tecnología e implementación	\$2,400,000	\$400,000	\$400,000	\$3,200,000

*Hallazgos*

La inversión de software de administración de registros es necesaria debido al incremento proyectado en el volumen de registros electrónicos y al relativamente alto volumen de los registros de contenido electrónicos existentes. Además, se requiere para nuevos controles y herramientas de software que:

- Asegurarán la integridad y protección de los registros durante todo su periodo de retención y durante las retenciones legales,
- Proporcionarán un proceso estructurado para desechar los registros en una manera oportuna cuando hayan expirado sus periodos de retención y cualquier retención legal, y
- Mejorarán la eficiencia y reducirán el costo de descubrimiento legal debido a la reducción de registros que se buscarán (a través de la captura precisa de registros y desechos oportunos) y el uso de herramientas de búsqueda y filtro más eficientes y precisas.

Cohasset cree que la inversión de software para escaneo de imágenes es de alguna manera liberal debido a que el volumen de registros basados en papel que se van a convertir en imágenes es probablemente conservador, es decir, el volumen de documentos probablemente será menor que el proyectado en el ROI – resultando en menos inversiones tecnológicas y de implementación. Esto podría resultar en un ROI total mejorado.



### Evaluación de Cohasset

*Cohasset cree que las inversiones proyectadas para hardware, software incremental y servicios profesionales son conservadoras. Esto probablemente hará que el ROI real del Banco sea mejor que el proyectado en el análisis de ROI de No Paper Weight.*



## 6. Conclusiones

*Los ahorros totales de costos calculados en eficiencias de mano de obra, servicios y contenido electrónico relacionados con el costo incremental de implementación fueron sustanciales: produciendo un ROI proyectado de 290% durante tres años completos después de la implementación.*

La justificación de costos y el análisis de Retorno Sobre la Inversión (ROI) es una herramienta financiera a largo plazo. Los análisis de calidad de ROI requieren un esfuerzo considerable ya que buscan definir y ensamblar todos los costos clave y variables de beneficio asociadas con el cambio propuesto. El ROI mide y modela las variables para determinar si los beneficios proyectados son mayores que los costos anticipados. Los beneficios pueden variar desde reducciones en el costo de dinero en efectivo (como reducción de empleados) hasta la eliminación de costos de dinero suave (como eliminar la necesidad de adquirir más espacio y optimizar el impacto del negocio y del personal de nueva tecnología y aplicaciones).

La meta del análisis de ROI que se describe en este documento estratégico, apodado *No Paper Weight*, era determinar el retorno sobre la inversión que se podría lograr al reducir o eliminar los costos de mano de obra, manejo y almacenamiento asociados con los procesos de negocios basados en papel en funciones de negocios seleccionadas de un banco regional.

Al reconocer que los tiempos cambiantes han definido nuevos aspectos del ROI, IBM decidió mejorar el modelo de ROI al analizar si los riesgos relacionados con el cumplimiento regulatorio, el descubrimiento legal y el desecho de registros se podrían reducir – particularmente los riesgos asociados con el manejo manual de grandes volúmenes de papel.

*Los ahorros totales de costos calculados en eficiencias de mano de obra, servicios y contenido electrónico relacionados con el costo incremental de implementación fueron sustanciales: produciendo un ROI proyectado de 290% durante tres años completos después de la implementación (consulte la Tabla 7). Los riesgos contemporáneos del “mundo real” relacionados con el control, integridad y desecho de registros basados en papel, como los identificó IBM y el Banco, se pueden reducir en gran medida a través de una inversión incremental en captura de registros y capacidades ERM.*

La Tabla 7 presenta un resumen de las principales categorías de ahorros de costos e inversiones utilizadas para lograr el ROI.

**Tabla 7**

Categorías de ROI	Año 1	Año 2	Año 3	Total
Mano de obra anual y otros ahorros directos (manejo de papel y servicios) - ocho funciones de negocios	\$9,100,000	\$9,400,000	\$9,600,000	\$28,100,000
Otros ahorros directos (manejo de papel, almacenamiento externo y servicios)	\$700,000	\$1,200,000	\$1,400,000	\$3,300,000
Otros ahorros proyectados (costos legales y administración de registros electrónicos – CeroClick, descubrimiento legal)	\$1,200,000	\$1,800,000	\$2,100,000	\$5,100,000
<b>Total de ahorros de costos calculados</b>	<b>\$11,000,000</b>	<b>\$12,400,000</b>	<b>\$13,100,000</b>	<b>\$36,500,000</b>
Inversión incremental de operaciones (incluyendo: hardware de escáner, más preparación, escaneo y mano de obra para índices)	\$1,300,000	\$1,300,000	\$1,300,000	\$3,900,000
Inversión incremental de hardware, software y servicios (incluyendo software RM empresarial)	\$2,400,000	\$400,000	\$400,000	\$3,200,000
<b>Total de inversión incremental</b>	<b>\$3,700,000</b>	<b>\$1,700,000</b>	<b>\$1,700,000</b>	<b>\$7,100,000</b>
<b>Ahorros netos proyectados</b>	<b>\$7,300,000</b>	<b>\$10,700,000</b>	<b>\$11,400,000</b>	<b>\$29,400,000</b>
<b>Tasa interna de retorno</b>	<b>195%</b>	<b>273%</b>	<b>290%</b>	

Los ahorros de costos de mano de obra se basaron en salarios promedio y factores de beneficios proporcionados por el Banco. Los demás ahorros de costos del proyecto se basaron principalmente en costos reales de administración de registros, manejo y almacenamiento incurridos por el Banco, incluyendo costos internos y externos de almacenamiento en el centro de registros para las ocho unidades de negocios analizadas.

Es importante observar que siete de las funciones de negocios analizadas produjeron solamente 25% de los ahorros proyectados de mano de obra. La función de negocios orientada a operaciones que representa el 75% restante de los ahorros proyectados de mano de obra, evidentemente se debió a copias en papel entrantes y autogeneradas y, por lo tanto, presentó la oportunidad más importante de ahorros de costos.

Los resultados de ROI obtenidos por una organización no necesariamente son indicativos de lo que otras organizaciones pueden lograr. Mientras que los ahorros de costos y la inversión incremental identificada en el análisis de ROI de *No Paper Weight* de IBM realizado por el Banco

puede representar una buena oportunidad de inversión para el Banco, Cohasset no garantiza que estas mismas oportunidades de ROI se puedan aplicar a otras organizaciones.

Cohasset recomienda que para cada área de negocios de organizaciones comerciales o públicas se realice una determinación para realizar o no un análisis de ROI basado en los beneficios potenciales económicos y de productividad para esa área de negocios. Para algunos, la magnitud de ROI puede ser clara y atractiva con base en los análisis de ROI existentes, tal como el ROI de *No Paper Weight* de IBM. En dichos casos, las organizaciones pueden proceder agresivamente con la implementación. En otras organizaciones con situaciones de procesos de negocios más particulares, tal vez se tenga que realizar un análisis más detallado para determinar con mayor precisión cualquier ahorro de costos e inversión incremental asociada con la utilización de contenido electrónico y tecnologías de administración de registros.

## Notas finales

1. El análisis de ROI objeto de este documento estratégico fue realizado por FileNet Corporation. Subsecuentemente, FileNet fue adquirido por e integrado a IBM Corporation.
2. Al momento del ROI, el Banco, objeto del análisis de ROI, utilizó hardware y software de administración de contenido electrónico y de administración de procesos de negocios de la marca FileNet en varias de sus funciones de negocios.
3. Association for Image and Information Management (AIIM) “Tecnologías de Captura e Imágenes: Estudio de la Industria 2005”; [www.aiim.org/viewpdfa.asp?ID=29585](http://www.aiim.org/viewpdfa.asp?ID=29585)
4. Otras unidades de negocios en el banco utilizaban las tecnologías de imágenes de documentos y Administración de Procesos de Negocios de IBM y justificaron sus inversiones con base en los ahorros de costos y ganancias de eficiencia. Debido a que todavía utilizaban papel en sus procesos de negocios, esos procesos representaron claramente una carga en términos de su productividad y eficiencia. Y debido a que estas unidades de negocios almacenaban la mayor parte del papel, incurrían en los costos más grandes de almacenamiento de registros fuera del sitio.
5. El modelo de ROI de *No Paper Weight* es una herramienta de modelado de ROI de Microsoft Excel que utiliza hojas de cálculo detalladas diseñadas para recopilar una lista completa de costos actuales y la inversión que se requiere para obtener los tipos de beneficios que se describen en este documento. Estos incluyen; costos de trabajar con papel en las unidades de negocios; costos de almacenamiento, recuperación y destrucción; costos de descubrimiento legal; y requerimientos de inversión de software, hardware y servicios profesionales. La herramienta utiliza fórmulas complejas para calcular áreas tales como el ROI, periodos de recuperación NPV y más.
6. El Administrador de Registros FileNet de IBM ofrece declaración y clasificación automatizada de registros a través de su tecnología innovadora CeroClick de IBM. CeroClick asegura la captura de mejores prácticas de registros (identificación, declaración y clasificación) mientras minimiza el impacto sobre el usuario de negocios y elimina los factores de error, tiempo y costo relacionados con el usuario. Los registros se pueden declarar y clasificar automáticamente utilizando los eventos de administración del proceso de negocios y la clasificación basada en carpetas, entre otros.
7. Con el Almacén de Cumplimiento para Control legal de IBM, los clientes pueden optimizar sus procesos y sistemas para cumplimiento a través de un conjunto completo de capacidades, incluyendo:
  - Control sobre riesgos potenciales de información al identificar y capturar automáticamente fuentes no restringidas – sin que represente una carga para los usuarios de negocios;
  - Seguridad a través de la captura automatizada de información como parte de los procesos de negocios para aplicar políticas y reducir el costo y el riesgo;
  - Confianza de que la información se almacena, administra y conserva de manera rentable y en cumplimiento legal; y
  - Nuevos niveles de visibilidad, análisis, generación de informes e inteligencia de negocios.

---

## Acerca de Cohasset Associates, Inc.

Cohasset Associates ([www.cohasset.com](http://www.cohasset.com)) es reconocida como una de las firmas de consultoría más importantes especializada en administración de información basada en documentos. Ahora en su cuarta década de dar servicio a los clientes a lo largo de Estados Unidos, Cohasset Associates proporciona servicios profesionales galardonados en tres áreas: consultoría administrativa, educación y editoriales.

**Consultoría:** El enfoque de la práctica de consultoría de Cohasset Associates mejora los programas, procesos y sistemas que administran contenido basado en documentos. Esto va desde establecer programas efectivos de administración de registros corporativos hasta la planificación de contenido electrónico de última tecnología y sistemas de administración de registros. Con su combinación única de administración de registros, habilidades legales y técnicas, y su amplia experiencia para resolver problemas, Cohasset trabaja para ofrecer a los clientes soluciones económicas que les permitirán lograr sus objetivos de negocios y cumplir sus responsabilidades legales/regulatorias.

**Educación:** Cohasset Associates también es reconocida por excelencia en la educación. Su punto focal en la educación es organizar y presentar la conferencia nacional anual sobre Administrar Registros Electrónicos (MER) – con énfasis especial en asuntos legales, técnicos y operativos. ([www.merconference.com](http://www.merconference.com))

**Editoriales:** Cohasset Associates crea documentos de liderazgo ([www.cohasset.com/whitepapers.html](http://www.cohasset.com/whitepapers.html)) y realiza la investigación definitiva a través de encuestas sobre administración de registros electrónicos ([www.merresource.com/whitepapers/survey.htm](http://www.merresource.com/whitepapers/survey.htm)).

---

Este documento estratégico y la información contenida en éste, cuentan con derechos de autor y es propiedad única de Cohasset Associates, Inc. Las referencias selectivas con respecto a la información y al texto de este documento estratégico son bienvenidas, en la inteligencia que dichas referencias contengan atribuciones y citas apropiadas. Se otorga permiso para la reproducción en oficina, siempre y cuando el contenido no sea editado y se conserve la “apariencia” de la reproducción.