

# Gestión de Contenidos Empresariales

**Gregorio Gómez**

**Director ECM España, Portugal, Grecia e Israel**



# Agenda

- 10:00 - 10:45 360° de la Gestión del Expediente
- 10:45 - 11:15 Demostración ACM
- 11:15 - 11:45 Café
- 11:45 - 12:15 Experiencia de Cliente / Partner
- 12:15 - 12:45 Ahorrando costes con la Digitalización
- 12:45 - 13:15 Búsqueda de información. ICA y Omnifind
- 13:15 - 13:30 Jeopardy / Watson y Cierre

# 360° en la Gestión del Expediente



# ¿Cómo lograr el resultado deseado?

- ¿Qué es lo óptimo?  
Más rápido, más seguro, más barato...
- ¿Cómo se decide?



Recalculando

## Predecible

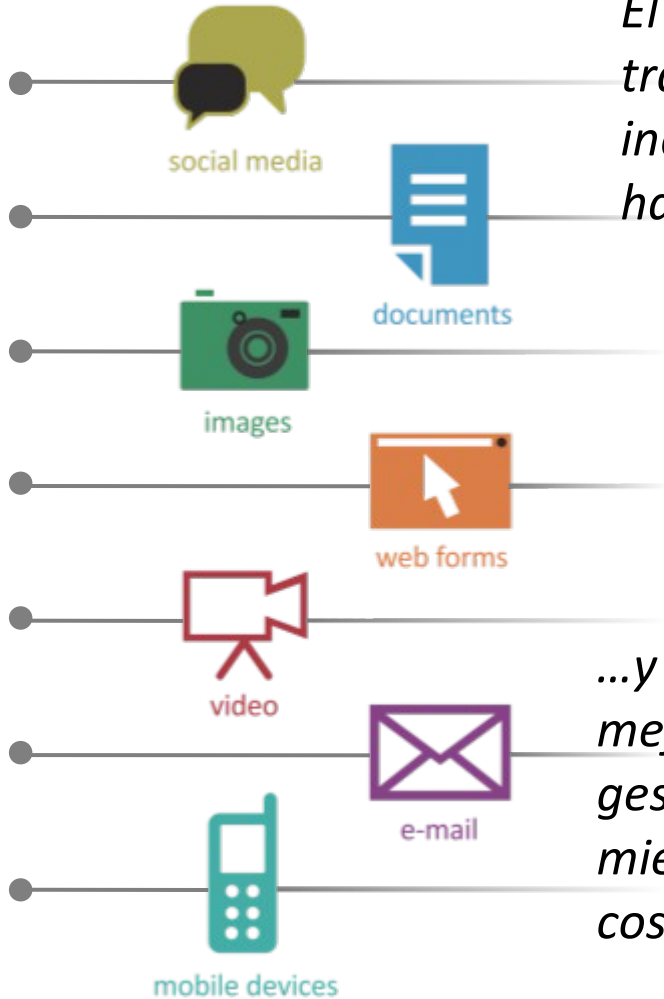
## Impredecible

## Objetivo

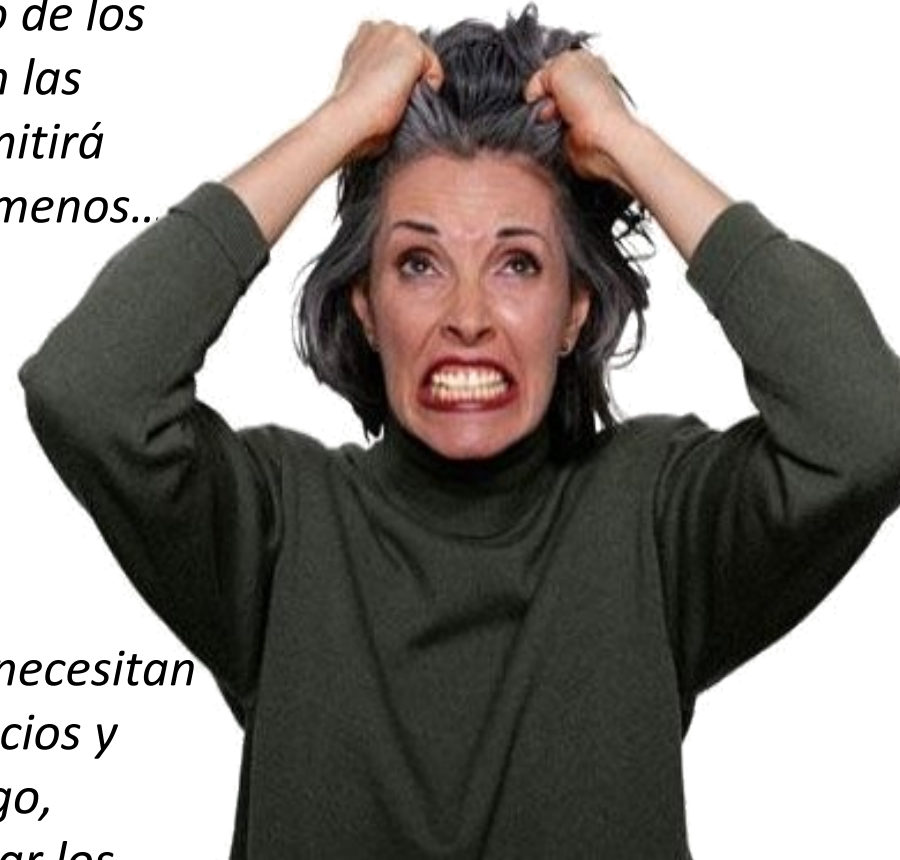




## Actuales cambios en el negocio...



*El conocimiento de los trabajadores en las industrias, permitirá hacer mas por menos...*



*...y los negocios necesitan mejorar los servicios y gestionar el riesgo, mientras controlan los costes*

## Actuales cambios en el negocio...

- *La Automatización se ha convertido en rutina. Algunos procesos automaticos estan externalizados. Las excepciones son ahora la norma*
- *El volumen y la variedad de information está llegando cada día mas y mas rápido*
- *La Flexibilidad es esencial para responder a las oportunidades de negocio*
- *La Regulación requiere mas y mas control sobre las politicas y las reglas para minimizar el riesgo*



## Por qué se necesitan nuevos enfoques ...

“La nueva generación de información requiere que los trabajadores tengan herramientas para colaborar”

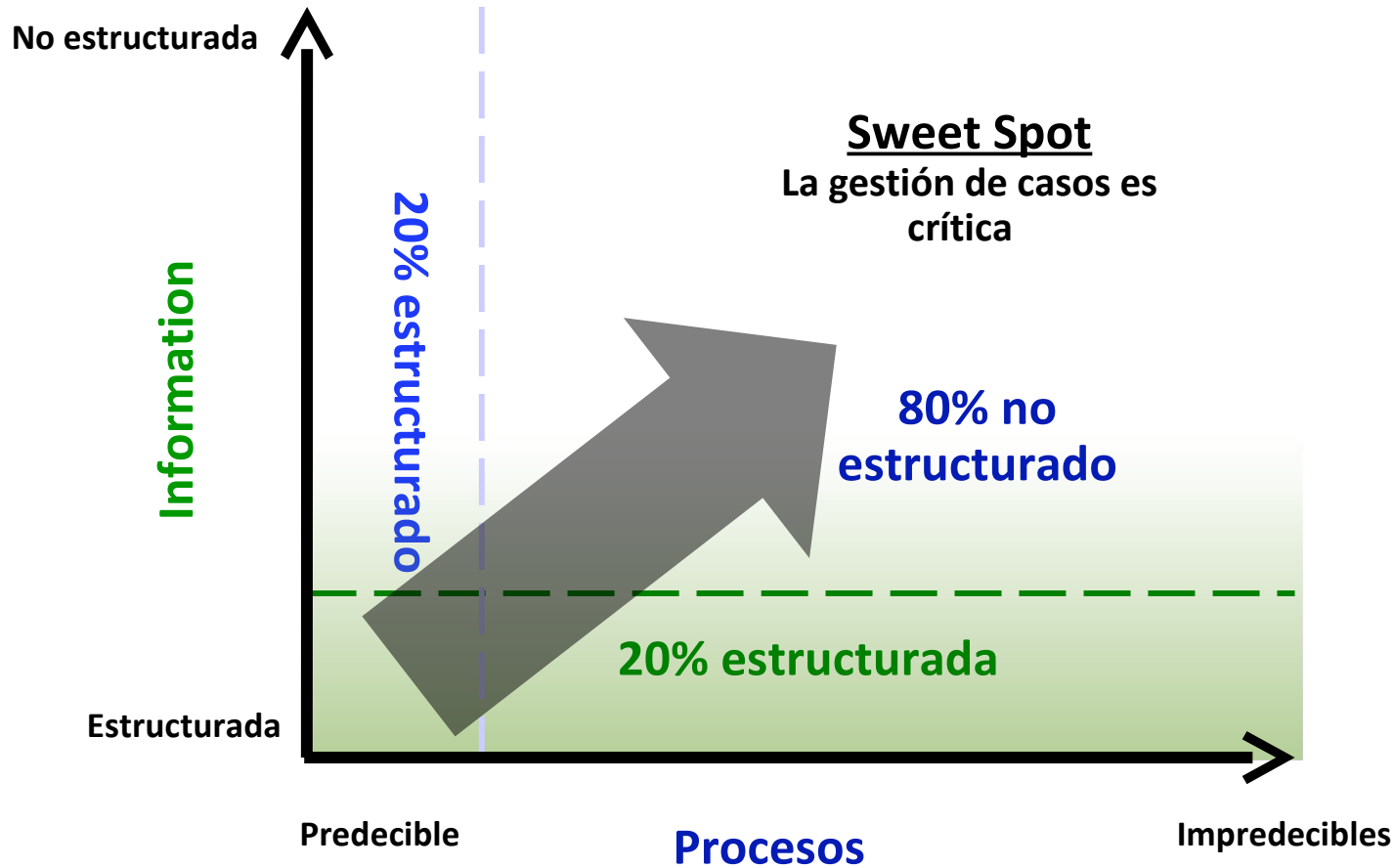
“Los procesos ya no se gestionan como antes. El empleado debe tener una visión completa del cliente y del expediente”

“Las tareas que se realizan ahora por parte de los usuarios implican mucho conocimiento del negocio. Ellos deben trabajar con herramientas que les den flexibilidad y solidez



# ¿Por qué es difícil lograr estos resultados?


Los resultados críticos dependen de distintos tipos de procesos e información.



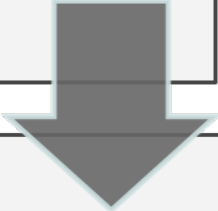


## Agenda

Case Management  
como forma de  
trabajo



Como aplica a una  
extensa tipología de  
Casos



Características de  
una solución de Case  
Management

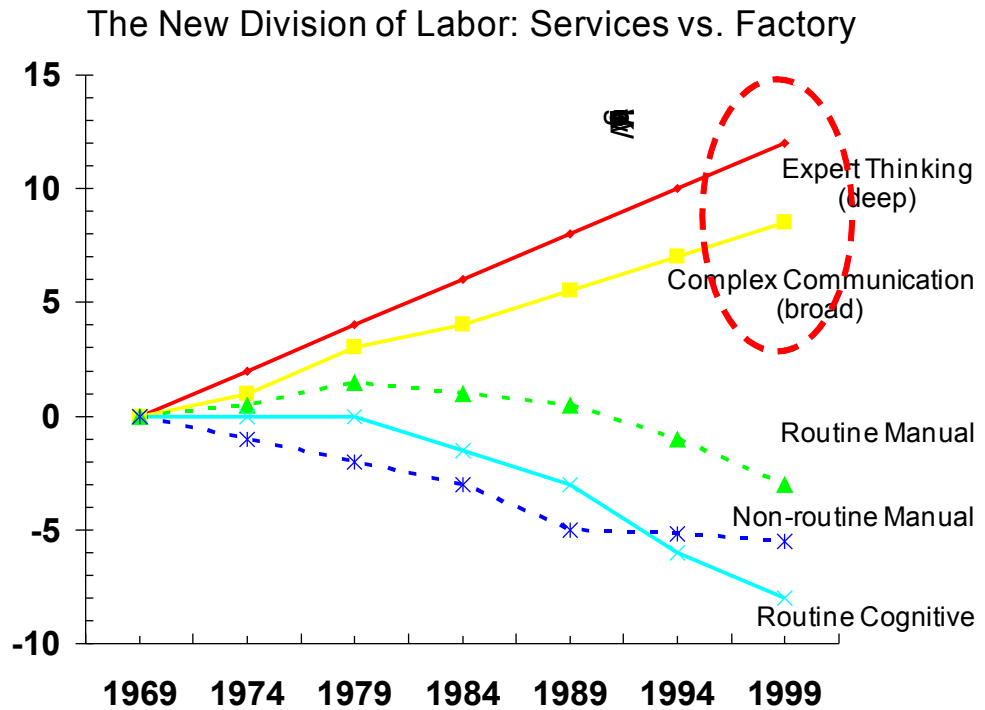
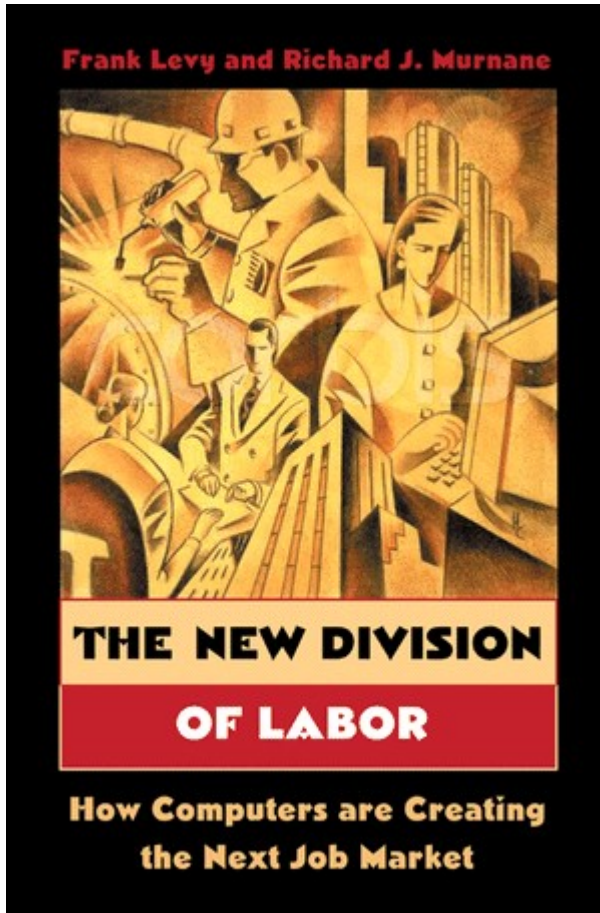
## Case Management como forma de trabajo

- ▶ *Uso creciente de mano de obra experta*
- ▶ *Más preguntas en un nuevo entorno regulatorio*
- ▶ *Mejora la “Experiencia del Cliente” mediante procesos más dinámicos*

Características de  
una solución de Case  
Management

# Tendencia creciente al uso de mano de obra experta

## “A New Generation Of People-Driven Processes”



Based on U.S. Department of Labor' Dictionary of Occupational Titles (DOT)

Levy, F, & Murnane, R. J. (2004). *The New Division of Labor: How Computers Are Creating the Next Job Market*. Princeton University Press.

La mano de obra experta trabajará en un entorno con:



**Más tipos de tarea que manejar**



**Más procesos “ad-hoc” y menos predecibles**

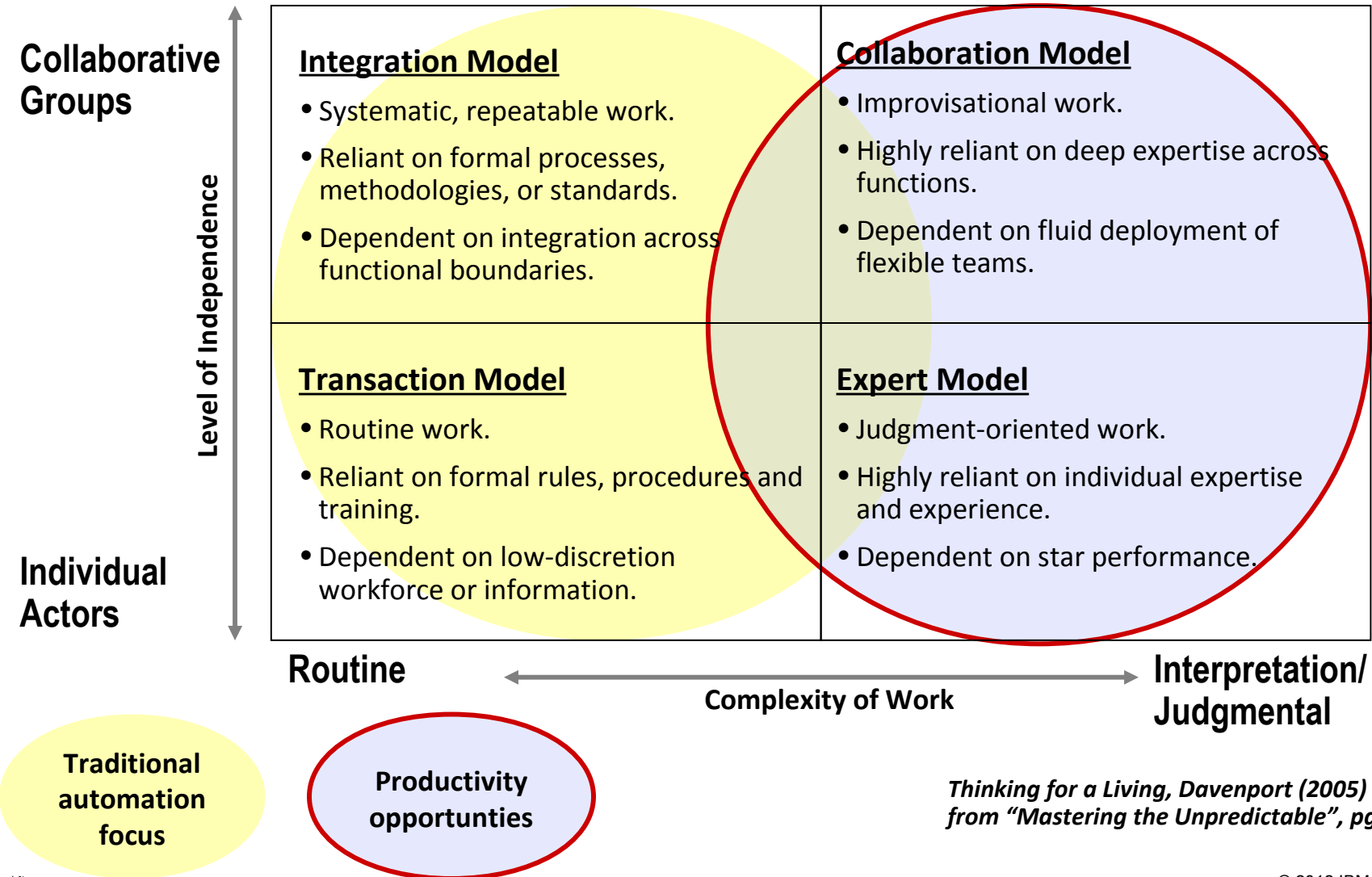


**Colaboración y *Social Media* dentro de los procesos estructurados**



# Business Work Spectrum

## Enfoque tradicional y nuevas oportunidades



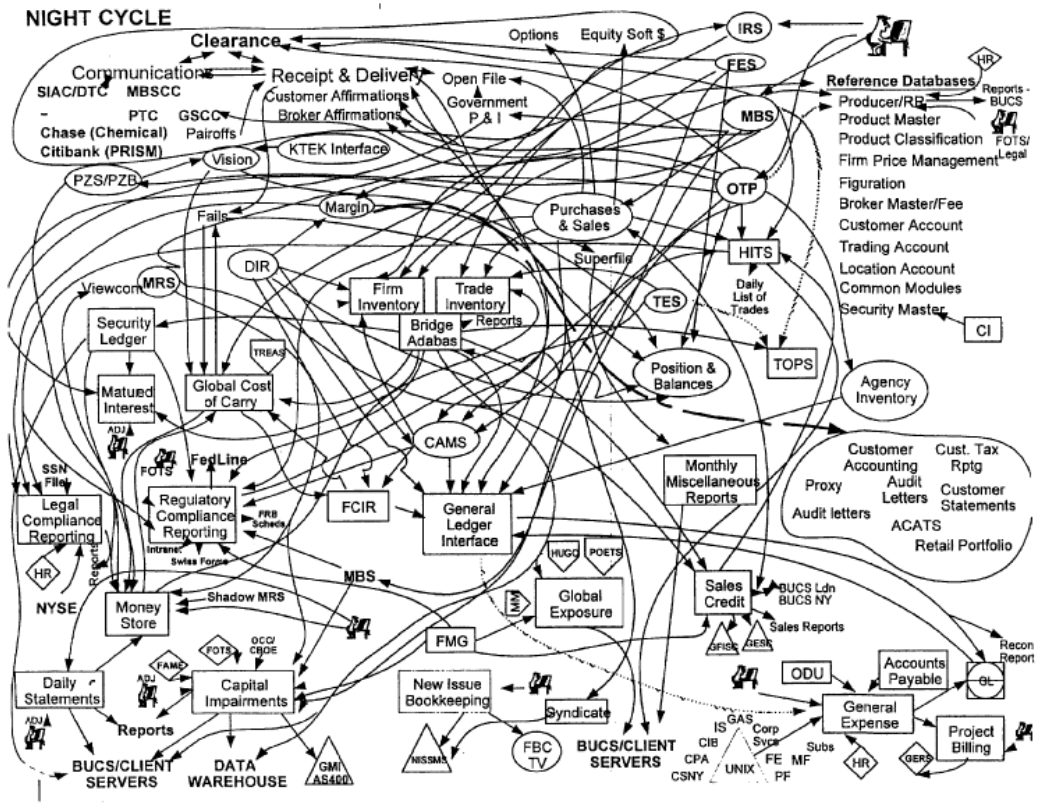
# Más preguntas en un nuevo ambiente regulatorio

Case Management permite auditar los procesos de toma de decisión



## Mejora la “Experiencia del Cliente” mediante procesos más dinámicos

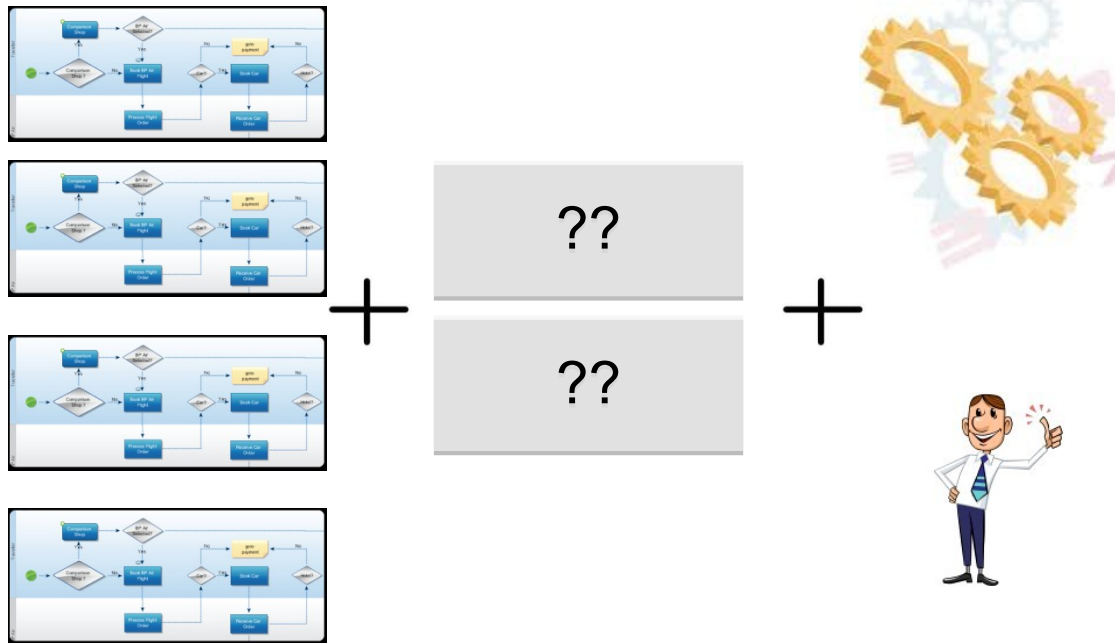
### Al principio



### S...

[http://www.basement.org/2005/12/weird\\_naked\\_white\\_collar\\_guys.html#trackbacks](http://www.basement.org/2005/12/weird_naked_white_collar_guys.html#trackbacks)

Actividades pre-definidas + Tareas ad-hoc, gobernadas por reglas de negocio y decisiones de usuario = **Solución dinámica**

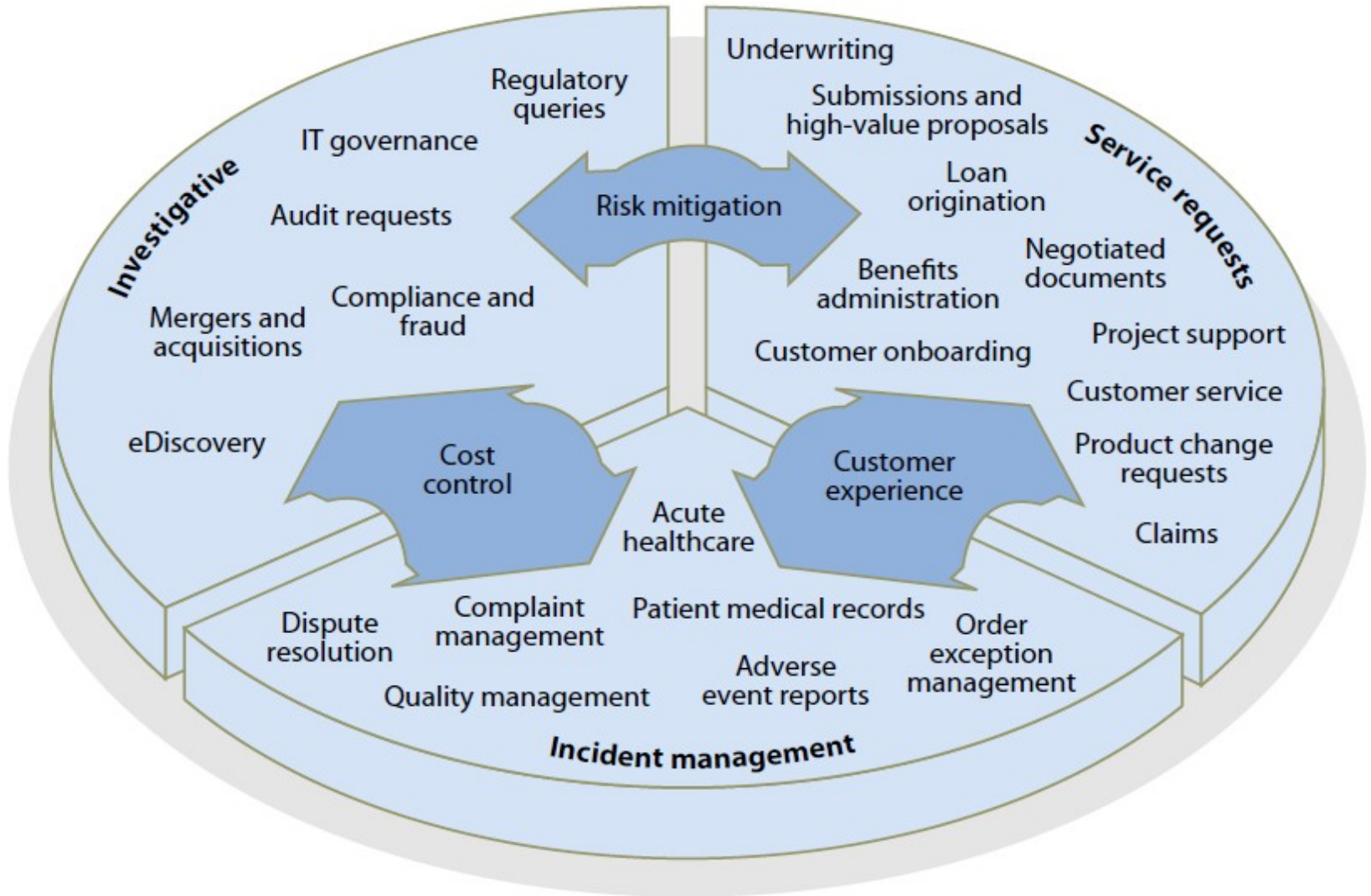




Case Management  
como forma de  
trabajo

Como aplica a una  
extensa tipología de  
Casos

- ▶ *Casos de Investigación*
- ▶ *Solicitudes de Servicio*
- ▶ *Gestión de Incidencias*



# Diferentes tipos de 'Expedientes'

Facturas, contratos, empleados, vendedores, clientes, proyectos, quejas, excepciones, incidentes, auditorías, eDiscovery, etc.



## SEGUROS

- Pólizas
- Suscripciones
- Partes
- Anualidades



## BANCA

- Préstamo
- Reclamación
- Hipoteca
- Cuenta
- Tarjeta de Crédito
- Inversión



## SANIDAD

- Historia Clínica
- Proveedor



## GOBIERNO

- Beneficios
- Subvención
- Trinunal
- Ciudadano
- Contribuyente



## ENERGÍA

- Calificación
- Reclamación
- Licencia
- Finca
- Propiedad

Sin embargo, en todas las industrias hay un conjunto de necesidades comunes

# ¿Qué funcionalidades avanzadas se necesitan?

*Uniendo procesos e información ... en el contexto de un expediente*

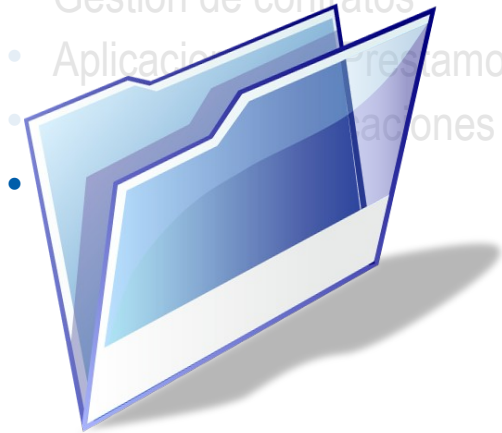
**Una solución donde...**

**Para resolver necesidades como...**

**Que requieren funcionalidades especiales de...**

- Hay procesos dinámicos y **colaborativos**
- Las tareas se realizan mediante la **experiencia de los usuarios**
- **Los Contenidos** son esenciales para la toma de decisiones
- Los resultados se orientan a **los objetivos**
- Frecuentemente los procesos **no están predeterminados**

## ¡Gestionando mejor el tratamiento de Expedientes!



- Tratamiento de excepciones complejas
- Tratamiento de reclamaciones
- Gestión de contratos
- Aplicaciones de reclamaciones

- Gestor de Contenidos
- Business process management
- Herramientas de Colaboración
- Software Social
- Reglas de Negocio
- Motores de Análisis



# La Gestión de Expedientes desde una nueva perspectiva



## ¿Qué es IBM Advanced Case Management?

**Advanced case management** es la estrategia de IBM para alinear las capacidades de **IBM Software Group** dando respuesta a las exigencias requeridas para un tratamiento mejorado de los expedientes

IBM dispone de amplia experiencia a la hora de resolver las necesidades de negocio del tratamiento de expedientes mediante su solución de **ECM y BPM**, a lo cual añade sus capacidades en la **gestión de reglas, eventos, colaboración, software social y de análisis**, dando como resultado el producto más completo del mercado para el tratamiento de expedientes.



### La estrategia de IBM

- ✓ Centrarse en optimizar el tratamiento de expedientes
- ✓ Alinear las capacidades de SWG y de los Laboratorios sobre las necesidades de la gestión de expedientes
- ✓ Diseñar una solución de ACM fácil de utilizar, que integre la experiencia de los usuarios
- ✓ Generar plantillas reutilizables que permitan acelerar la puesta en explotación de soluciones finales



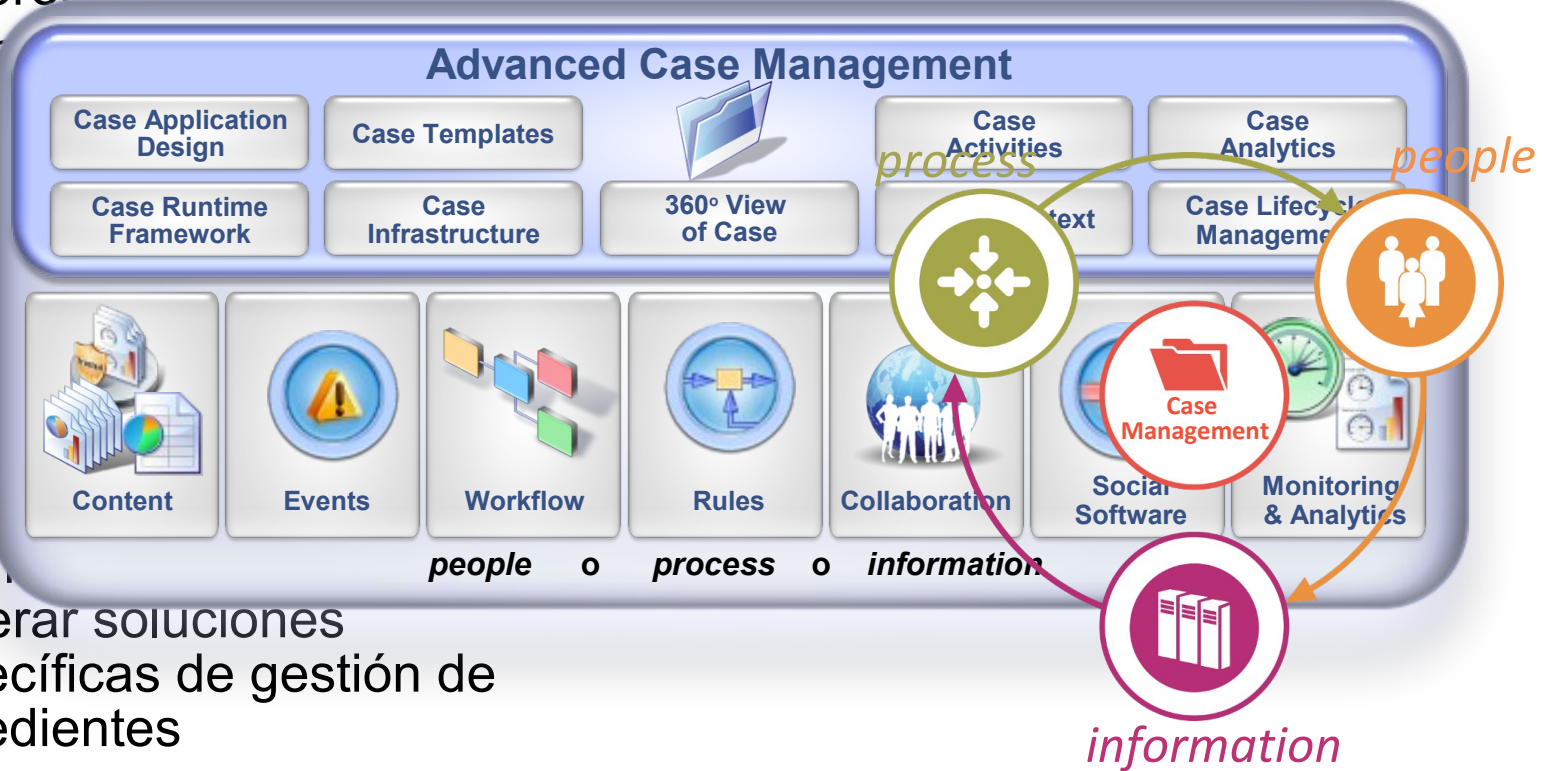
# Estrategia de IBM en el área de ACM

- Alinear contenidos, procesos y usuarios
- Construir una solución optimizada, combinando motores de reglas análisis

herramientas  
y software

- Gestión de información y estructura
- Gestión de experiencia
- Construcción de permisos

generar soluciones específicas de gestión de expedientes



Nuestra solución, basada en una plataforma de contenido activo permite el rápido diseño y despliegue.

Cada componente proporciona valor de negocio real y su integración la multiplica para ser más que la suma de las partes

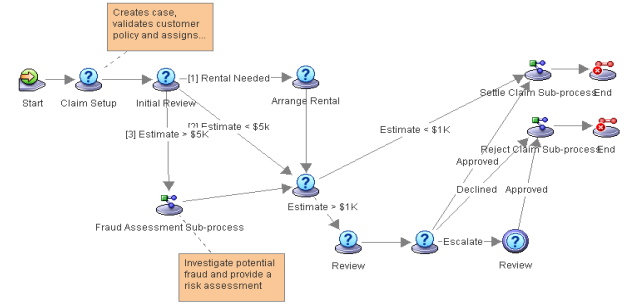
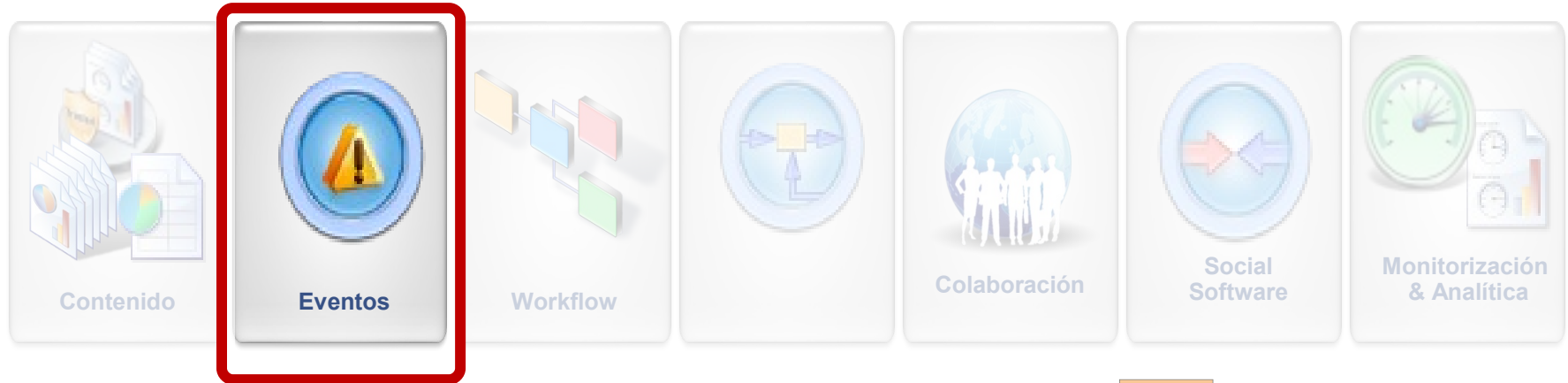


# La herramienta de ACM proporciona el soporte a la gestión del contenido del caso





# ... es una plataforma orientada a Eventos



Acciones de Usuario



Contenido



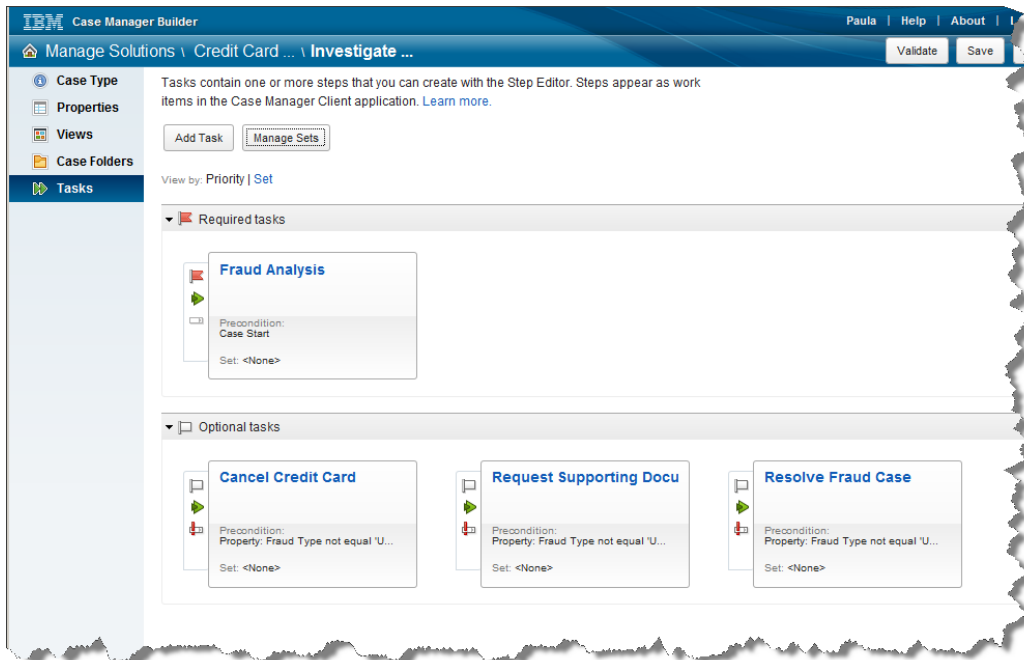
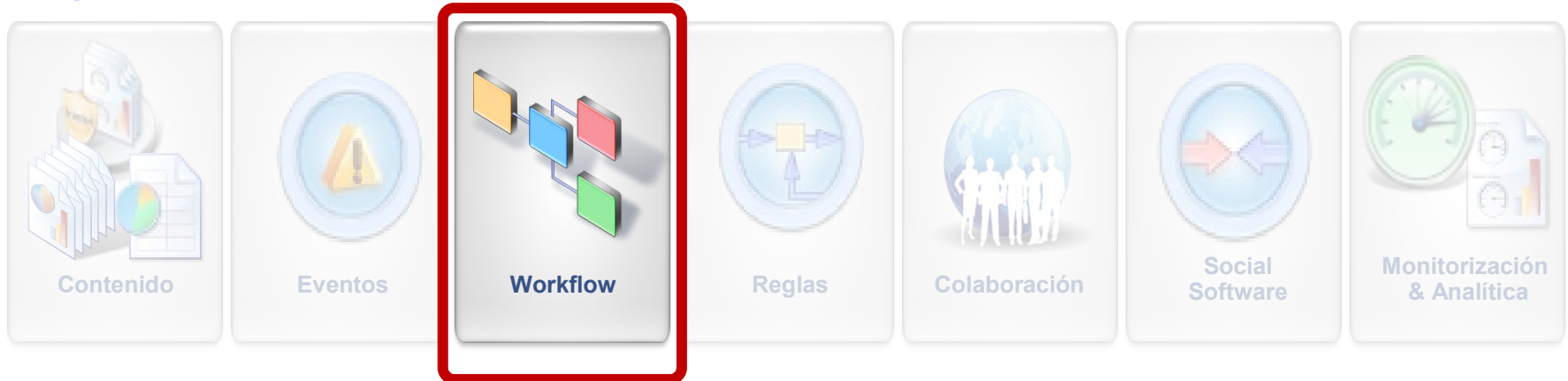
Cambios en el caso



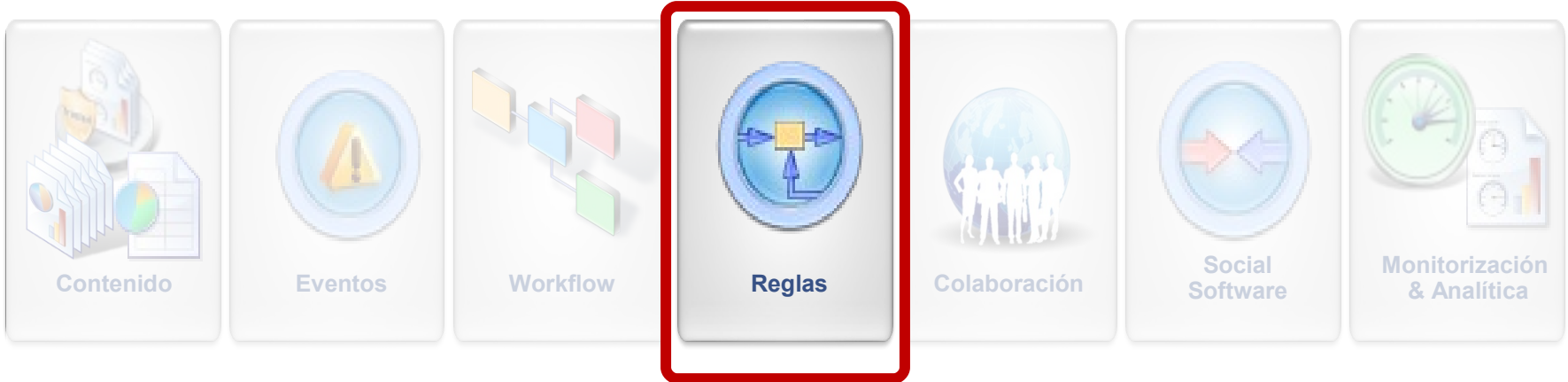
Las actividades de un caso se activan desde una variedad de tipos de evento



... proporciona capacidades BPM para modelar los procesos de negocio que pueden tener lugar dentro de la tramitación de un caso



# ... incorpora un motor de reglas, para lograr máxima agilidad y eficiencia en el tratamiento del caso



1 - 16 | 16 - 21 | All

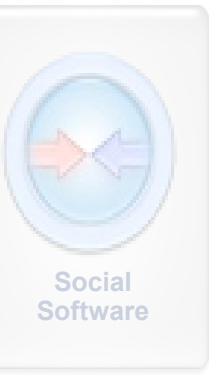
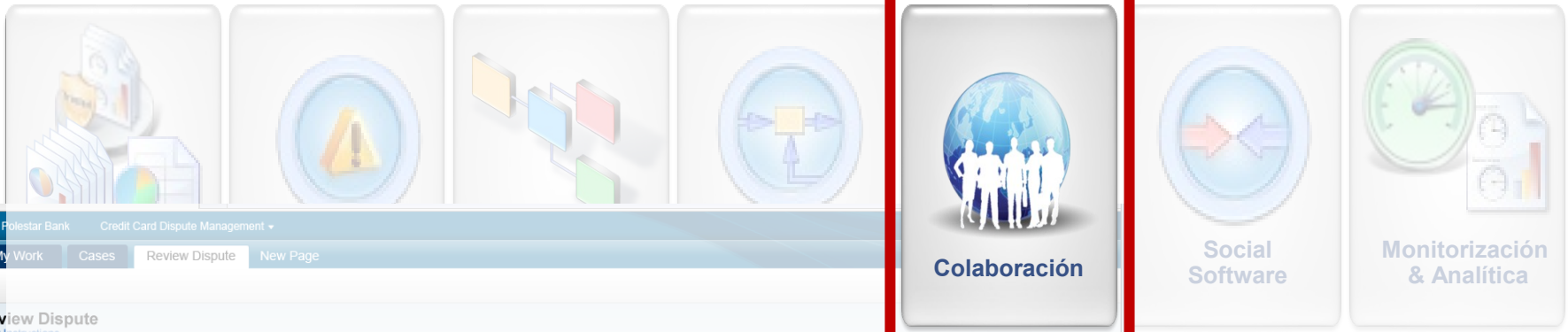
Condition editor

✕ the dispute type [±] is ▼ <enter a string> [±]

Use this editor to edit the selected cell.

	Dispute Type	Merchant Category Code	Media Required
1	Not as described or defective	"4812","4814","4816","5960","5964","5965","5966","5967"	Rebuttal with supporting documentation
2	Not received	"4812","4814","4816","5960","5964","5965","5966","5967"	Proof of delivery/refund
3	Credit not received	"4812","4814","4816","5960","5964","5965","5966","5967"	Rebuttal with supporting documentation
4	Duplicate charge	"4812","4814","4816","5960","5964","5965","5966","5967"	Sales copy
5	Cancelled recurring transaction	"4812","4814","4816","5960","5964","5965","5966","5967"	Rebuttal with supporting documentation
6	Transaction amount differs	"4812","4814","4816","5960","5964","5965","5966","5967"	Sales copy
7	Transaction not recognized	"4812","4814","4816","5960","5964","5965","5966","5967"	Sales copy
8	Fraudulent transaction (card present)	"4812","4814","4816","5960","5964","5965","5966","5967"	Sales copy
9	Fraudulent transaction (card not present)	"4812","4814","4816","5960","5964","5965","5966","5967"	Sales copy
10			
11			
12			

# ... un entorno colaborativo



**Polestar Bank Credit Card Dispute Management**

My Work Cases Review Dispute New Page

**Review Dispute**  
View Instructions

Add Comment  Get next Issue Credit Rebill Process Chargeback

**Dispute Details**  
Customer Info Transaction Info Dispute Info

Last Name: Jones  
First Name: Jane  
Contact Preference: Phone  
Customer Status: Premiere  
 Is verified

**Case Documents**  
Add View More Actions

Name	Modified	Modified by
dispute form.pdf	OCT 25, 2010	rdee
hotel invoice.pdf	OCT 25, 2010	rdee
hotel reservation.pdf	OCT 25, 2010	rdee
letter.pdf	OCT 25, 2010	rdee

**Document Viewer**

**PoleStar BANK**  
9-15-2010

Full Name: Jane J. Jones Account # XXXXXXXXXX4567  
Phone Number (Home): (555) 435-9856 Disputed Amount: \$469.95  
Phone Number (Work): (555) 653-9078 Merchant Name: wheretosleep.com  
Post Date: 10-2-2010

Signature (Required): *Jane Jones* Date: 10-02-2010

Dear Jane Jones:

Thank you for your recent request to help resolve a dispute with a recent purchase that was made using your Polestar Bank credit card. Please complete, sign and date the above request for information and then mail, fax or email us the form along with three items we need to proceed on your behalf:

- Copy of the original online reservation invoice

Page 1 of 1...

**Case Tasks**  
Add Task

**Required**

- Review Dispute Started on OCT 26, 2010
- Receive Documentation Completed on OCT 25, 2010
- Generate Correspondence Completed on OCT 25, 2010
- Initiate Dispute Completed on OCT 25, 2010

**Optional**

**Case History**  
Show: Summary

1-10 Previous Next

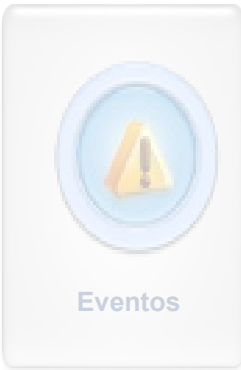
**OCT 26, 2010**

- hotel invoice.pdf Document added
- hotel reservation.pdf Document added
- dispute form.pdf Document added
- letter.pdf Document added

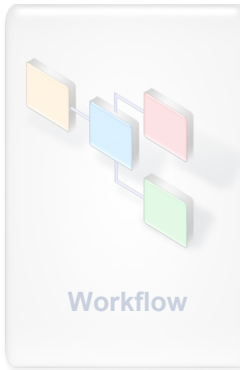
**OCT 25, 2010**



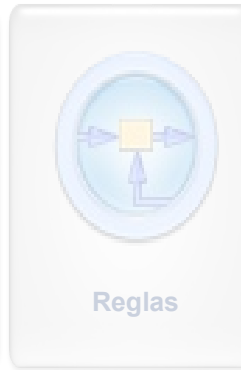
Contenido



Eventos



Workflow



Reglas



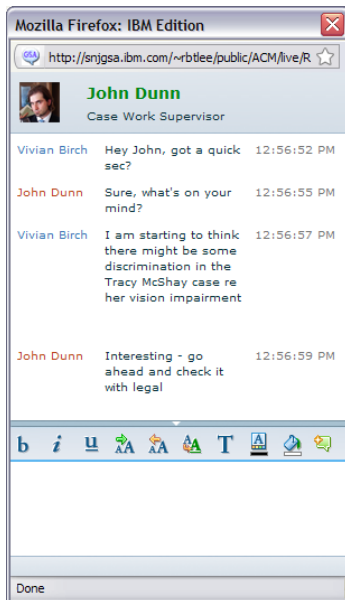
Colaboración



Social Software

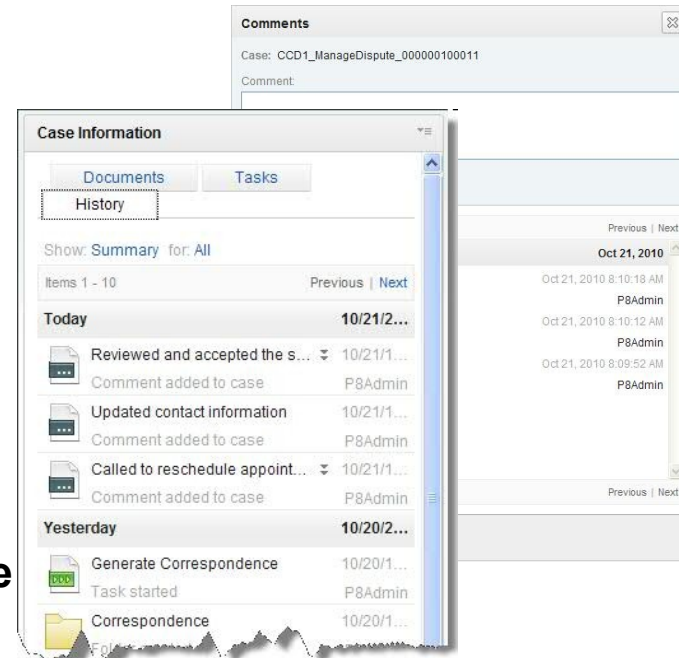


Monitorización & Analítica



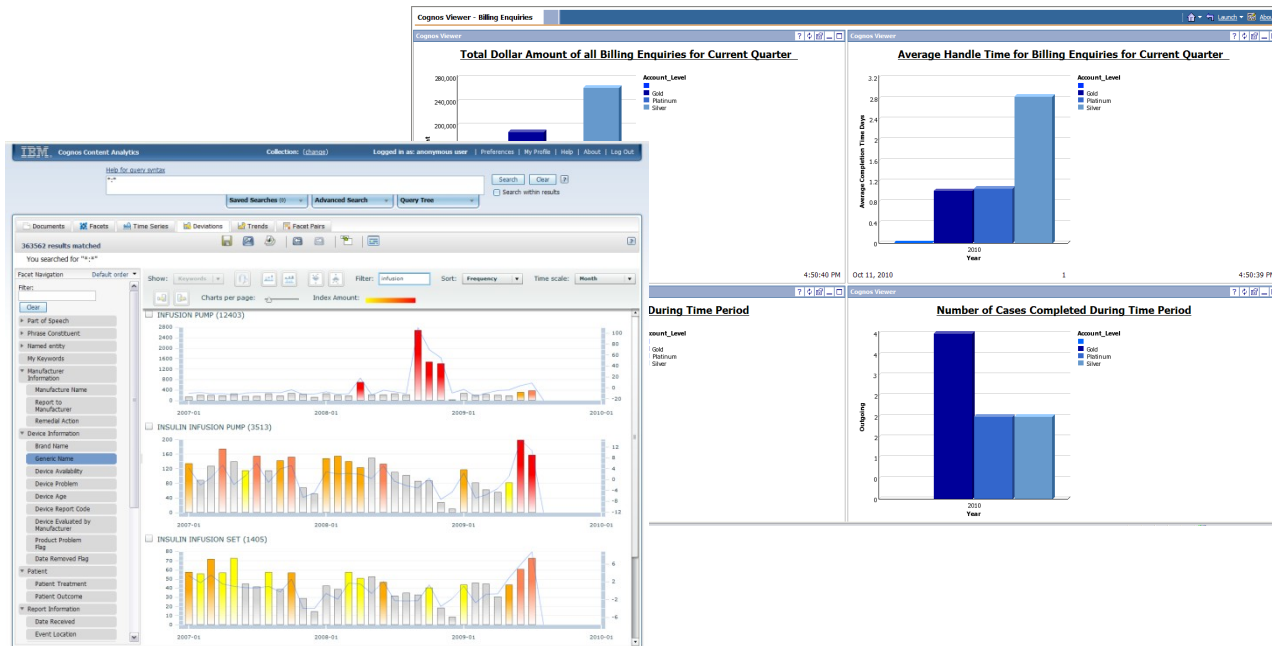
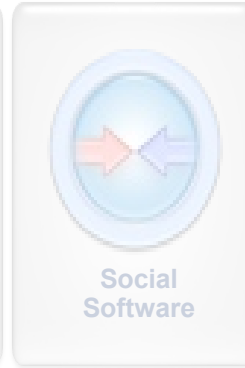
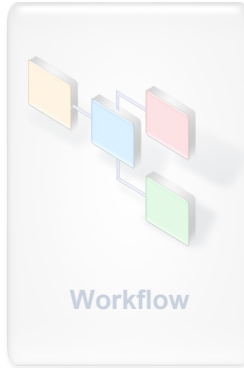
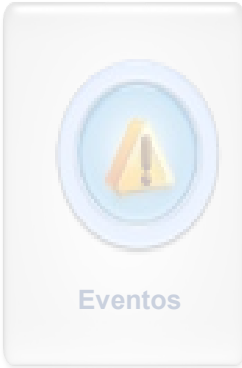
**Case workers can locate and chat with each other directly through the Case Manager runtime**

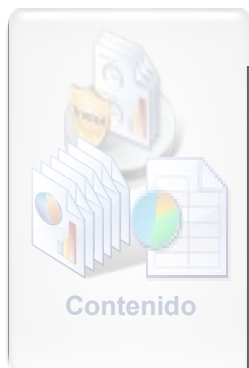
**Shared comments and case history provide context**





# Informes y analítica predefinida permiten evaluar el rendimiento operativo y determinar las causas de las ineficiencias





Reportes, Cuadros y KPIs basados en estado de los casos, tiempos de espera, de ejecución...

## ¿Como IBM ACM puede ayudar a los clientes?

- ✓ *Mejorando el servicio al cliente*
  - ✓ *Mejorando el manejo de los expedientes*
  - ✓ *Creando diferencia con la competencia*
  - ✓ *Mejorando la calidad en la información*
  - ✓ *Gestionando el riesgo*
  - ✓ *Agilizando la colaboración en la compañía*
  - ✓ *Reduciendo el riesgo en la implementación de las soluciones*



# IBM Advanced Case Management

*Products, partners, solutions*

