

IBM Analytics

Inteligencia en acción

para el Sector Público

16 de junio de 2015
IBM Client Center Madrid





Dar valor al ciudadano a través de su propia participación y colaboración

Olga Blanco

Associate Partner Sector Público. IBM

@olguita1972



Los líderes del gobierno se enfrentan a desafíos sin precedentes

Cambios demográficos que incrementan el coste necesario para cubrir las necesidades sociales.

Mayor exigencia de los ciudadanos que exigen y esperan más de los servicios públicos.

Mayor riesgo de ataques terroristas o conflictos regionales que suponen una importante carga para la policía, defensa y agencias de inteligencia.

Situación financiera de los Gobiernos debilitada significativamente por la crisis financiera global.

Aumento del coste de la energía o del agua que afecta al coste operacional y su suministro.



¿Cómo aumentar la participación de los ciudadanos y su satisfacción con los servicios públicos al mismo tiempo que se reduce el coste de los mismos?



El futuro ya está aquí, donde la digitalización está transformando todos los aspectos de nuestras vidas

Fuerzas

Crecimiento rápido con un escenario de datos e información complejos.

Proliferación y avance rápido de las plataformas y redes sociales, así como de los dispositivos móviles.

Conectividad continua y cambios demográficos que están impulsando nuevos comportamientos y expectativas por parte de los ciudadanos.

Implicaciones

Una nueva oportunidad para redefinir como interactuar y proporcionar servicios a los ciudadanos, las empresas y los empleados públicos.

Reducción masiva de los gastos y oportunidades de mayor eficiencia operacional.

Los gobiernos deben actuar ahora para aprovechar estas oportunidades.



Imaginemos TODAS las posibilidades de Analizar TODOS los datos disponibles

Con mayor Rapidez, más integral y menos Coste

Tráfico



Servicios



Sentimiento del Ciudadano



Seguridad



Sanidad



Servicios Sociales





- ✓ Gestión integrada en Real-time del tráfico, incidentes, activos
- ✓ Visión única e integrada
- ✓ Colaboración ciudadana – los ciudadanos participan activamente
- ✓ Optimización del tráfico a través de análisis predictivos
- ✓ Respuesta rápida a los incidentes
- ✓ Información precisa y puntual al ciudadano
- ✓ Mejor utilización de los medios disponibles



Gestión de atascos

Adquirir conocimiento de los patrones de comportamiento del tráfico, predicción de congestiones /atascos, optimizar

Reducir las congestiones de tráfico y dar una respuesta más rápida a los incidentes.



Gestión de Incidentes

Detectar incidentes de forma automática, involucrar a los ciudadanos, iniciar operaciones de emergencia.

Respuesta más rápida a los incidentes, mejorando la seguridad y la satisfacción de los ciudadanos.



Operaciones integrales

Visibilidad de todos los procesos de manera integrada en tiempo real, gran cantidad de información integrada

Mejora de la eficiencia de las operaciones.

Gobierno de los servicios públicos urbanos



ÁREA DE GOBIERNO DE MEDIO AMBIENTE Y MOVILIDAD



INSPECCIONES

ACTUACIONES PLANIFICADAS

ACTUACIONES

INDICADORES

- Seguimiento cumplimiento Niveles de Servicio
- Control Presupuestario
- Impacto percepción ciudadana

CERTIFICACIONES

- Emisión facturas empresas prestatarias servicios contratos integrales

INCIDENCIA/
PETICIÓN

Líneamadrid

Ciudadanos

Algunos de los posibles beneficios del uso de la Analítica en la Sanidad son:

- Seleccionar las mejores medicinas
- Seleccionar las mejores personas para los ensayos clínicos
- Asegurar que los pacientes cumplen los tratamientos
- Desarrollar nuevas medicinas de forma más rápida y barata, manteniendo los niveles de calidad.

PACIENTE

- Mejorar los resultados
- Sanidad Personalizada

- Mejorar la eficiencia y la eficacia del reporting regulatorio y normativo.
- Incremento de la eficiencia operacional
- Foco en el coste de la atención
- Mejorar la eficiencia global para mejorar los resultados

- Simplificación de los procesos cumpliendo la normativa vigente
- Mejorar los resultados clínicos a través del conocimiento personalizado y el análisis basado en los datos obtenidos.

Entonces, ¿cuál es la visión de futuro de la Sanidad que el uso de la analítica facilita?

Interacciones con los sanitarios y los pacientes para prevenir eventos no planificados o crisis agudas que pudieran producirse.

Enfoque de principio a fin para encontrar el mejor tratamiento para cada paciente.

Cuidado continuo para conseguir una mayor seguridad y eficacia a la vez que el tratamiento tiene un coste asociado óptimo.

Utilizar la Analítica para conseguir la automatización de la gestión y generación de los procesos de negocio (desde la llegada del paciente hasta el pago del tratamiento).

Armonización e interoperabilidad de los datos del paciente.

Agilizar la aprobación de los tratamientos correctos – reducción de costes.

Cuidado individualizado y tratamiento planificado.

Capacidad de incluir Analítica para el aprendizaje continuo y la mejora de la calidad.



- Los responsables de la Seguridad Pública están cambiando su enfoque para hacer frente a las amenazas de hoy en día.
- Mayor colaboración y coordinación entre las personas, la información y los procesos

Enfoque de ayer

- Back-office análisis
- Análisis especializado
- Procesos conducidos por la Jurisprudencia
- Gestión de las investigaciones después de los incidentes



Enfoque Smarter Public Safety

- Analizar el núcleo de todas las operaciones
- Comunidad ampliada de usuarios
- Trabajar la información sin fronteras
- Impulsar la Gestión de las amenazas en base a la Inteligencia
- Análisis predictivo y en tiempo real

Infraestructura de sistemas que permita analizar la información de forma rápida y proporcionar una respuesta en tiempo real según las necesidades de la Seguridad Pública



Analizar

Información en tiempo real para identificar de forma rápida amenazas de seguridad.



Network

Para conectar a los empleados con los ciudadanos para compartir la información que sea necesaria en tiempo real.



Seguridad

Infraestructura crítica que se vea comprometida por amenazas cibernéticas.



Gestión

Datos para reducir significativamente el coste de almacenamiento.



Respuesta

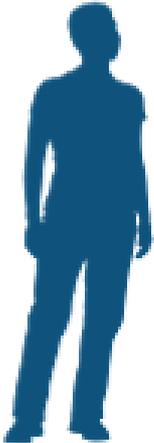
Mejorar los tiempos de respuesta y los tiempos de recuperación.



Comunicación

Envío de información crítica e importante a los dispositivos móviles de los ciudadanos.

El resultado final se traduce en información útil que ayuda a que las organizaciones de Servicios Sociales cumplan con las expectativas de los interesados



Utilizar lo que saben de mí para que se anticipen a mis necesidades

Informar continuamente a los ciudadanos para facilitar servicios más eficientes y que aporten un mayor beneficio.

Interactuar con los servicios públicos de forma natural y conveniente

Capturar de forma consistente la historia y la información de cada ciudadano de forma que se le informe y se le ofrezcan servicios a través de diferentes canales.

Estar cuando se le necesitan, en tiempo real

Facilitar al ciudadano actualizaciones en tiempo real, comunicaciones proactivas y con opciones para minimizar preocupaciones, confusiones o problemas.

Historial de todas nuestras interacciones

Tener una visión única del ciudadano disponible para cualquier entidad y cualquier proceso.

Aprender a anticiparse a mis necesidades y ser proactiva

Personalizar proactivamente la divulgación y promoción de servicios en base a una profundización de la experiencia e historia del ciudadano.

Después de recibir la mala noticia de que ha sido despedida, María actualiza su página social a través de su móvil para informar a su familia y amigos. En un café cercano, María actualiza su perfil profesional en una red social.



MOBILE

HOME

MOBILE

HOME

Sin muchas ganas, María accede al portal móvil del Estado con su ID de ciudadano y actualiza su estado de empleo y se va a casa.



Para acceder a los beneficios sociales que le corresponden, María accede desde su móvil al portal del estado para actualizar su estado de empleo..



Ya en casa, María accede de Nuevo al Portal del Estado para calibrar cuáles son los subsidios y ayudas que le corresponden. Está contenta al ver que todos los programas de ayuda, tanto del gobierno como del no gobierno, están agregados en su perfil. María relaciona su perfil profesional dentro del portal para poder personalizar la búsqueda de beneficios y/o puestos de trabajo.

MOBILE

HOME

MOBILE

HOME

Al día siguiente, María llama a la línea de asistencia para hablar con el asesor de formación. El número de móvil de María es reconocido de forma automática de forma que el asesor la llama por su nombre. Él la incluye en una formación adicional en un centro de formación local. Se le envía un mensaje con el link al curso.



Más tarde esa misma noche, María recibe una alarma en forma de mensaje de texto. Tres nuevas posiciones se han abierto que cuadran con sus capacidades, y también se oferta un nuevo curso. María se apunta al curso y aplica a dos de los trabajos.

Después, cuando María está realizando el curso online en su ordenador personal, ella recibe una llamada del departamento de selección de una de las empresas que seleccionó. ¡¡Quieren tener una reunión mañana!!



Después de la entrevista, el nuevo empleador de María accede al portal del gobierno para indicar que María ha conseguido el trabajo. La posición abierta se cierra de forma automática.



María es seleccionada para la posición, su empleador le comenta que el curso online que está realizando es muy relevante. María envía un mensaje sobre su nuevo trabajo. Ella actualiza su perfil profesional.

Momentos más tarde, María recibe una alerta verificando su cambio de estado. Ella confirma que acepta el trabajo y se actualiza el cuadro de mando.

MOBILE

HOME

MOBILE

HOME

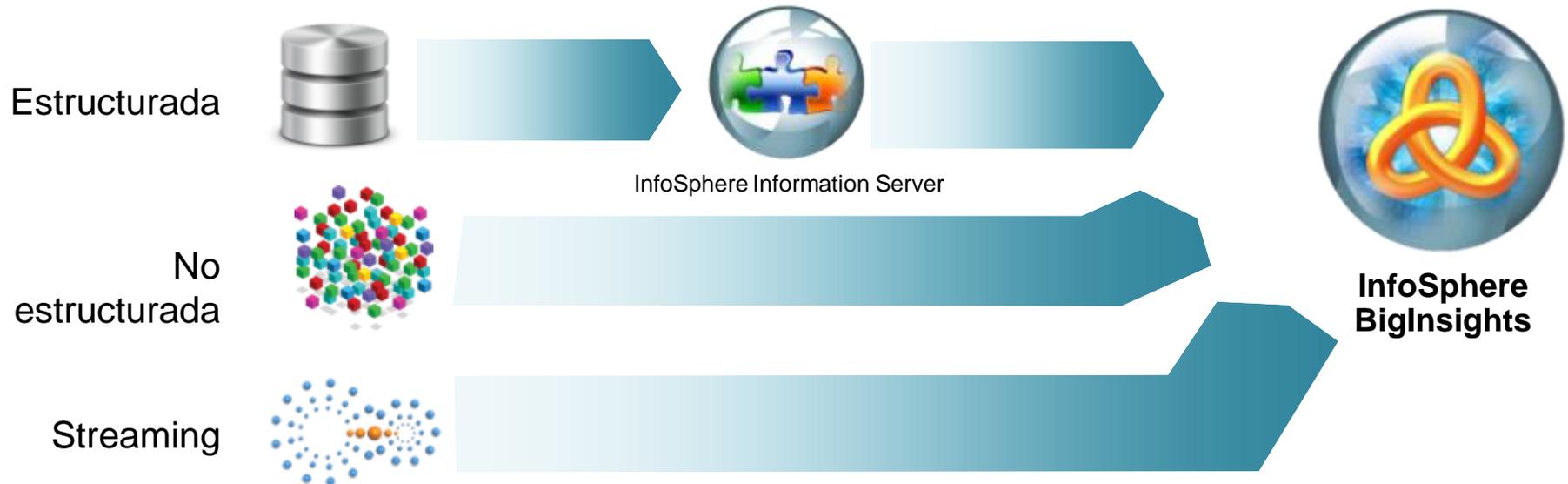
Aquella noche, María recibe un nuevo mensaje de su asesor de empleo dándole la enhorabuena por su nuevo trabajo. Le adjunta el link a una encuesta de satisfacción.



María se está ubicando en su nueva posición. Decide asistir a un seminario online para su desarrollo profesional. Ella comparte sus conocimientos y capacidades a través de la red social incluida en la formación.

Purpose-Built High Speed Connectors for Multiple Data Sources

Conectar cualquier tipo de datos a través de conectores optimizados y una gran capacidad de integración



Incluye conectividad a:

- InfoSphere Information Server
- InfoSphere Streams
- Netezza
- JDBC connector for connectivity to any JDBC compatible data store
- DB2
- InfoSphere Warehouse
- IBM Smart Analytics System

Analytics Platform in Cloud

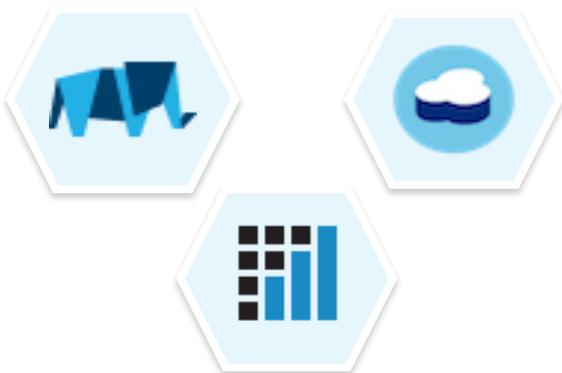


*Cloudbant's **JSON** document database is perfect for applications that need the flexibility, scalability with a lot of advanced features inclusive of text search and geo spatial capabilities. And, it is fully managed for you.*

***dashDB** is a fast, fully managed, cloud data warehouse that leverages integrated analytics to deliver answers as fast as you can think.*



***dashDB's** unique built-in analytics, R predictive modeling and business intelligence tools free you to analyze your data to get precise insights, quicker.*



***IBM BigInsights on the Cloud** is an Enterprise Hadoop as a Service to analyze relational or non-relational data in the cloud on an elastic compute cluster.*

IBM®