

Capacitando
a los Recursos
de Negocio

Aportando
Valor a su
Negocio



Gestión Adaptable de Casos y Procesos con Papyrus

DENTRO

- ▶ Casos Adaptables **para la calidad del negocio**
- ▶ **Papyrus ACM** Puntos Destacados

VENTAJAS

- ▶ **Adaptabilidad de procesos mediante** Diseño conforme a proceso
- ▶ **Negocio y marketing pueden gestionar** los procesos, contenidos y plantillas
- ▶ **Flexibilidad y conformidad** para gestores, técnicos y personal cualificado
- ▶ **Visión consolidada y global** de documentos de entrada y salida y de su status

Capacitando a los Recursos de Negocio - Aportando Valor a su Negocio

Encontramos recursos cualificados en cualquier servicio a clientes, que ejecutan actividades **críticas y complejas** desde reclamaciones y contratos, a gestión de cuentas e investigaciones de fraude, etc.

Industria	Salud	Seguros	Finanzas	Sector Público
<ul style="list-style-type: none"> • Cuentas por pagar • Gestión de contratos • Empleados de nueva incorporación • Seguimiento de problemas 	<ul style="list-style-type: none"> • Registro virtual de pacientes • Proceso de reclamaciones • Inscripción de recursos • Gestión del ciclo de ingresos 	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión de reclamaciones • Seguros • Nuevas cuentas • Gestión de pólizas • Gestión de socios 	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión de préstamos • Cuenta nueva • Tributos • Operaciones (oficinas) 	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión de subvenciones • Tributos • Investigación • Gestión de casos • Medioambiente

*Los procesos de negocio son la mayoría de las veces **DESESTRUCTURADOS e IMPREDECIBLES***

Dar calidad al negocio implica la toma de decisiones que requieren transparencia y acceso en tiempo real al contenido y a los datos.

Como el trabajo cualificado no tiene un flujo predefinido, requiere objetivos claros, asignación de autoridad, y definición de los medios (presupuestos o recursos) para conseguir dicho objetivo.



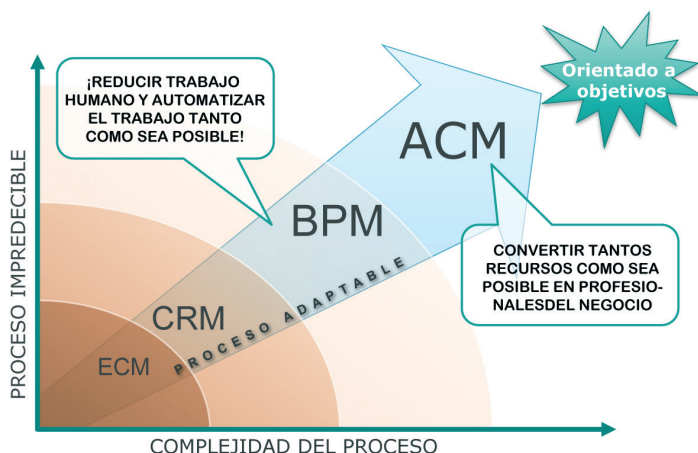
■ Visión de procesos

El economista James March definió que para que los negocios tengan éxito, es necesario explotar los conocimientos existentes y explorar e innovar continuamente. Un enfoque costoso puede hacer que la gestión de casos pierda efectividad. La automatización BPM además supone el peligro de que sobren empleados expertos o se sientan frustrados.

■ ACM para Trabajo Cualificado

Los negocios se benefician al capacitar a sus empleados y convertirlos, tanto como sea posible, de empleados de producción a empleados de negocio.

La estandarización de procesos es un elemento clave para el ahorro de costes de BPM, ya que la implementación de procesos es engorrosa y cara. Además apuesta más por los procesos "mejor-que-buenos" para un resultado perfecto, orientado a clientes.



ACM es "tecnología de capacitación" que se centra en el POR QUÉ y en el QUIÉN, y no en el CÓMO, dado que el conocimiento está en las personas. (Peter Drucker). La transparencia en el negocio de arriba abajo asegura que el personal cualificado comprenda porqué hace las cosas, y la transparencia de procesos en tiempo real permite a los dueños de los procesos intervenir inmediatamente cuando falta calidad de cara al cliente.

Gestión Adaptable de Casos

Capacitar no es sólo networking social – también es **autoridad, objetivos y medios**. Efectividad y transparencia se consiguen uniendo clientes y ejecutores de procesos en el contexto de los primeros.

¿Por qué funciona mejor formar que compensar o castigar, o incluso monitorizar de forma estricta la calidad? Cada acción en una organización conduce la productividad hacia el futuro, mientras que las organizaciones planificadas de forma rígida (jerárquicamente o no) malgastan una valiosa energía y tiempo en análisis y diseños, procedimientos de control y sistemas de recompensa/castigo. Cada acción controlada o monitorizada y cada recompensa provocará fuerzas contraproducentes en la organización.

Sólo los actores del conocimiento pueden usar la intuición y experiencia para implementar pequeñas mejoras de bajo coste que siguen la arquitectura de negocio y cuyas ventajas pueden verificarse en días.

■ Cinco elementos de ACM

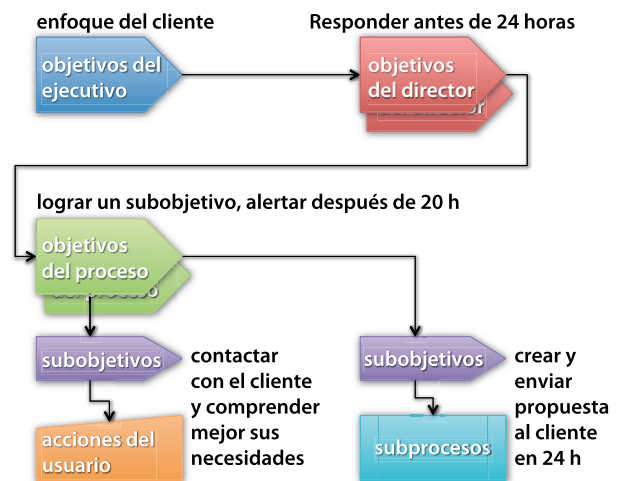
Capacitar al personal cualificado requiere tecnología adaptable que permita comunicaciones y procesos de negocio usando cinco elementos básicos:

- **Entidades:** SOA u otros interfaces conectan los silos al entorno general de procesos.
- **Objetivos y reglas:** dirección y planificación aseguran los resultados
- **Contenido:** correspondencia entre entrada y salida
- **Reglas:** edición con reglas de lenguaje natural (NLR)
- **GUI:** los usuarios pueden definir formularios y asistentes a partir de widgets



■ Procesos adaptables, orientados a objetivos

ACM prepara al personal cualificado de alto nivel, al permitir al ejecutivo comunicarles la estrategia de negocio (condiciones de los modelos). Ayuda a alinear objetivos financieros con procesos y planificación presupuestaria, al capacitar tanto la gestión para definir los objetivos y a los actores para añadir las tareas que logren. Dirigir procesos con OBJETIVOS mejor que diagramas de flujo, y luego mapear el CONTENIDO de entrada y salida, asegura que los procesos generan nuevos conocimientos y resultados de éxito.



Diseñar por Ejecución

El conocimiento de negocio requiere la creación de nuevos datos, nuevos contenidos, nuevas reglas, nuevos objetivos, nuevos interfaces de usuario y nuevos roles – por parte de los usuarios que los necesiten. Capacitar a los usuarios debe ser orientado a un OBJETIVO común – los usuarios no comprenden los flujos complejos 2D BPMN.

“Los usuarios no sólo influyen en el diseño, realmente crean el proceso sobre la marcha.” - Max J. Pucher

■ Ventajas de Papyrus ACM

ACM permite que el negocio capacite de forma selectiva y segura a todas las personas que actúan y a aquellas relacionados. ACM trata de la comunicación y los procesos como UNO solo. ACM deja la automatización y las tareas muy repetitivas de BPM, mientras que proporciona una plataforma de gran volumen, de procesos de servicio únicos a clientes con gran conocimiento o habilidades. Aquí es donde se crea y mantiene la lealtad de los clientes.

Pero ACM interconecta la gestión de áreas y, permite innovar y optimizar continuamente sin NINGUN gasto indirecto.

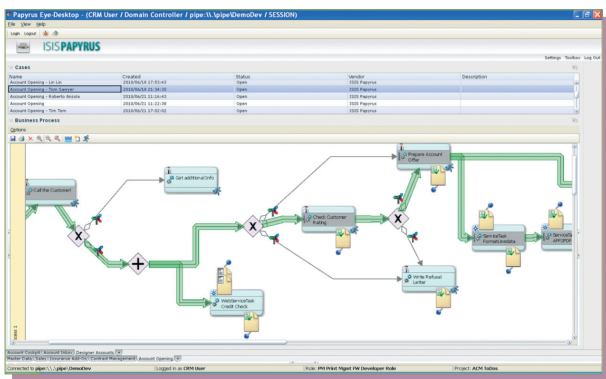
- Capacitando a usuarios no técnicos
- Construyendo organizaciones de procesos virtuales
- Los usuarios crean procesos dinámicos cualificados
- Combina plantillas optimizadas de procesos
- Envía en tiempo real las peticiones de los clientes
- Combina procesos cualificados
- Une negocio y objetivos en los procesos
- Proporciona transparencia operativa

ACM de Negocio: Comunicación

Tratar un caso lleva una cantidad importante de comunicaciones – tanto de entrada como de salida – que se añaden a la complejidad y a la gestión efectiva para la resolución con éxito.

■ Gestión Adaptable de Casos con Papyrus

ACM presenta información estructurada (negocio) y desestructurada (contenidos) a los actores de organizaciones estructuradas (negocio) y desestructuradas (social) para, de manera interactiva, crear, modificar y ejecutar de forma segura – con conocimiento recogido durante la ejecución – trabajo estructurado (procesos) y desestructurado (casos) de manera transparente y auditable.



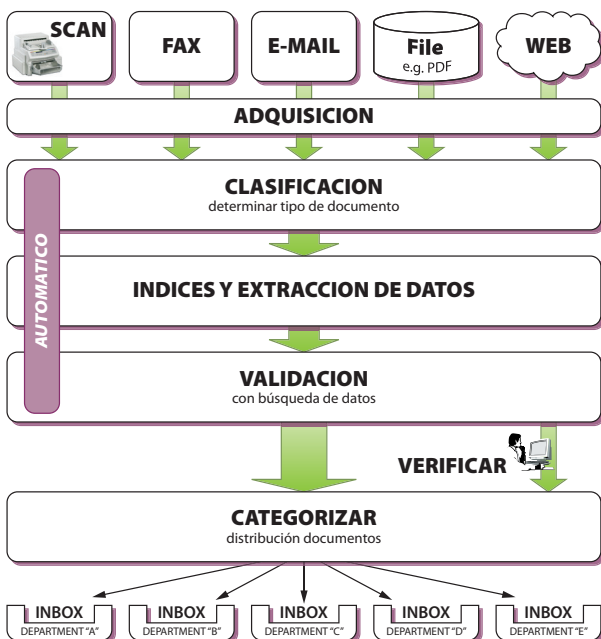
Usando plantillas para datos, contenido, reglas, actores y GUI, un usuario de negocio puede crear o modificar plantillas o instancias de casos. Por medio del Constructor de Casos, dichas plantillas se pueden combinar arrastrando-y-soltando, y unir a las actividades BPMN que están asignadas a una jerarquía de objetivos de procesos.

Los procesos adaptables, a pesar de la falta de progresión predecible y repetitiva, van desde un estado ordenado de menos a más mediante la acción del usuario.

Durante la ejecución, el actor puede recibir acciones sugeridas y también puede decidir otras (autoridad dada). La decisión se almacena en la plantilla y está disponible para otros actores, pero no se convierte en diagramas de flujo codificados que sustituyan la intuición humana.

■ Comunicación de entrada embebida al negocio

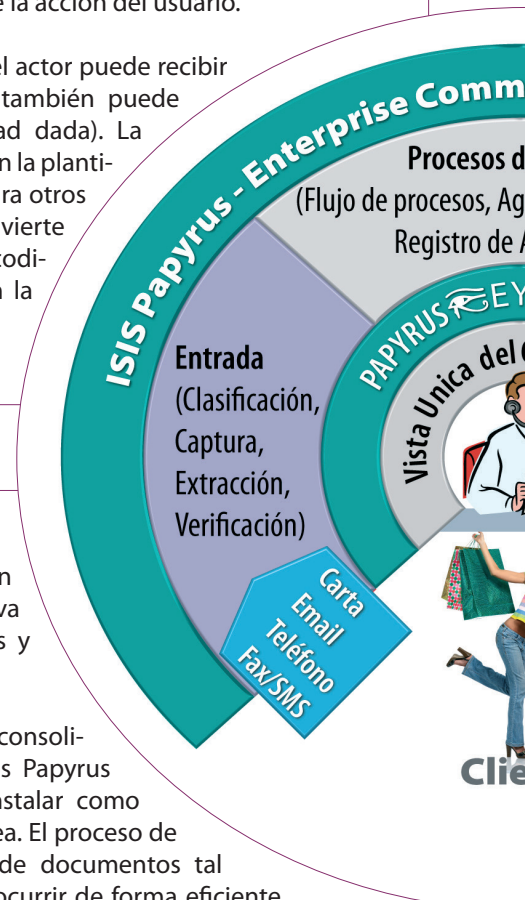
Capturar y archivar documentos de entrada es un elemento esencial de toda solución completa de gestión de casos. Normalmente, el rango de documentos de entrada va desde formularios conocidos y documentos contables semi-estructurados a cartas y emails totalmente desestructurados.



ACM está totalmente consolidado con los productos Papyrus Capture y se puede instalar como una solución homogénea. El proceso de captura automatizada de documentos tal como se reciben debe ocurrir de forma eficiente para iniciar rápidamente actividades desencadenadas por su contenido.

Con el uso de taxonomías de clasificación, los documentos se gestionan según sus aparentes similitudes, antes de que tenga lugar cualquier lectura OCR. Para clasificar y extraer datos del escaneo, hay que conocer un grupo de ejemplos relevantes, pero sin programación. Al añadir la lectura de códigos de barras se ayuda a identificar información de detalles relevantes tales como el caso o número de cliente.

Papyrus captura TODO el contenido entrante, ejecuta la clasificación con aprendizaje automático, extrae y valida datos de negocio, y ejecuta respuestas automatizadas e inicia procesos directos o interactivos.



es de Ciclo Completo y Procesos

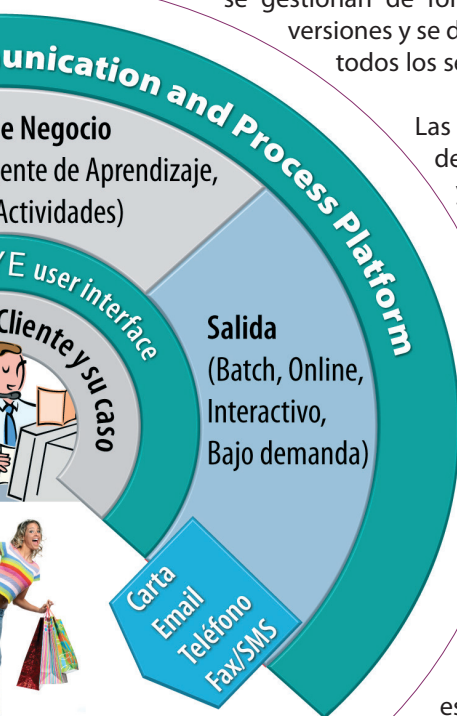
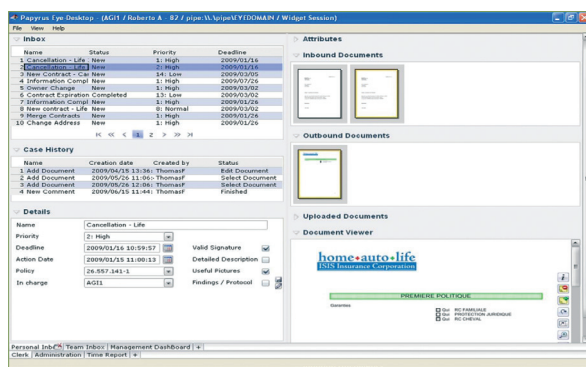
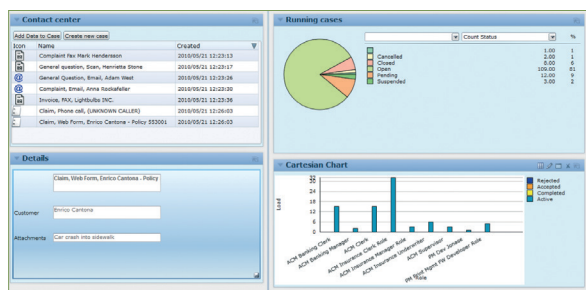
REGLA #1:

"No hay proceso sin contenido, y contenidos sin proceso no son necesarios."

■ Papyrus EYE Widgets

La mayoría de los productos BPM sólo ofrecen formularios simples, mientras que Papyrus permite interfaces gráficos intuitivos de usuario, y completamente funcionales. Los cuadros de mandos, colas de procesos y diálogos de aplicaciones leen los modelos de datos de los interfaces y se rellenan de manera sencilla con datos de un interfaz SOA mediante "arrastrar-y-soltar". El personal capacitado puede crear interfaces de usuario sin programar, mediante la potente tecnología Papyrus EYE Widget. Las definiciones Widget se gestionan de forma centralizada, se controlan las versiones y se despliega el tiempo de proceso para todos los servidores de producción.

Las aplicaciones EYE Widget se utilizan de manera idéntica en el escritorio y en el navegador. Los temas definibles por los usuarios permiten configuración similar a CSS. Papyrus Client se usar como un plug-in del navegador.



■ Comunicación de salida embebida al negocio

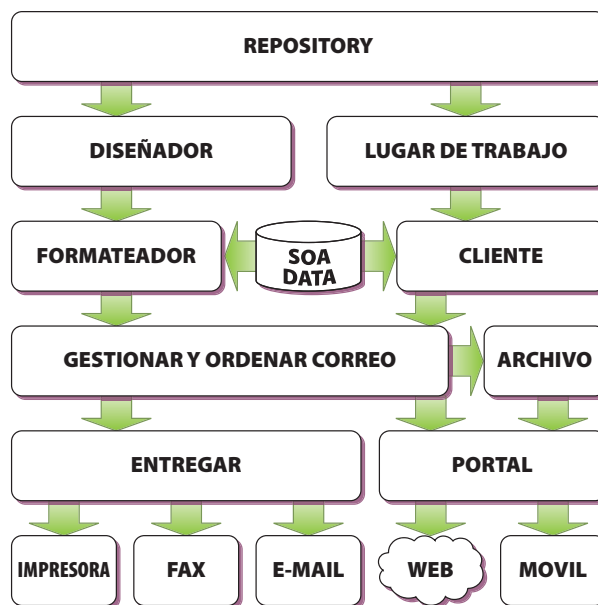
El uso de productos Papyrus de salida cierra el ciclo de comunicaciones con los clientes, agentes, vendedores con contenido de alta calidad y partes interesadas.

Los documentos específicos, la programación de datos, es generalizada o personalizadas. Mientras los expertos IT inicialmente definían la estructura core, el contenido final debe estar bajo el control total de los usuarios, para mantener los textos y mensajes: multi-idioma,

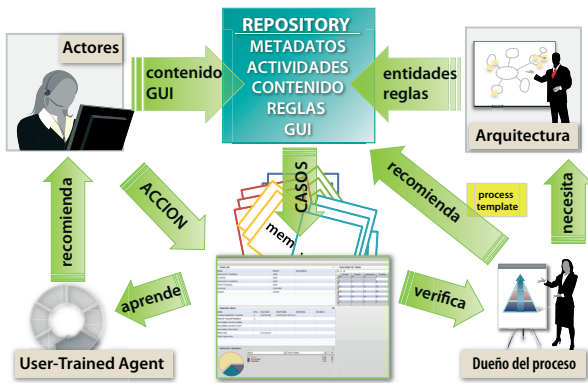
gestión de recursos (fonts, formularios, logos), y gestión de cambios, soportando soluciones batch, online, interactivas (cliente ligero y pesado) y formularios/documentos Web.

Para asegurar la conformidad y permitir la adaptabilidad, tanto los gestores de procesos como los usuarios de negocio pueden aplicar reglas a los eventos de los documentos para la automatización y seguimiento del status del caso en cualquier punto del proceso, incluyendo las tareas predefinidas y documentos requeridos, mediante plantillas y permitiendo actividades ad-hoc y contenidos en tiempo de ejecución.

Papyrus proporciona la funcionalidad completa de gestión de salidas e impresión, incluyendo PrintPool para agrupación y WebArchive para distribución Web del contenido de negocio.



■ Papyrus User Trained Agent - UTA



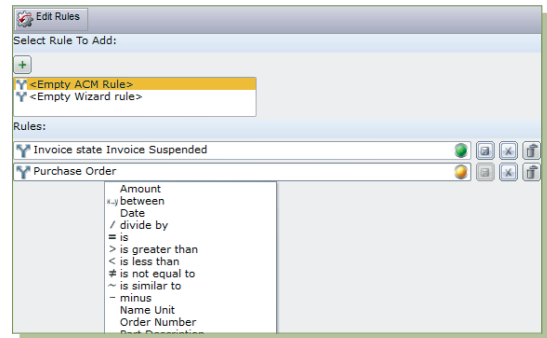
Para la explotación de procesos, Papyrus User-Trained Agent realiza el reconocimiento de rutas en los objetos de datos y, sus relaciones en el ciclo completo de un caso, cada vez que un rol actor ejecuta una acción.

UTA analiza qué elementos de la ruta son relevantes para sus siguientes acciones repetidas. Esto incluye información sobre los pasos ejecutados anteriormente y sus resultados. Si el actor ejecuta la acción recomendada se eleva el nivel de confianza de dicha recomendación, si no, el nivel de confianza baja. Se pueden presentar una o más, de las recomendaciones de confianza.

■ Reglas de Lenguaje Nativo

Introducir una regla en Papyrus es una funcionalidad de lenguaje natural (NL), sin sintaxis compleja, que guía al usuario y ofrece tanto presentación multi-idioma como edición desde una definición de regla única.

Las reglas se definen en el motor de procesos y han de ser probadas y aprobadas. Las reglas NL pueden acceder a cualquier modelo de datos almacenado en el repositorio central de metadatos, y la ejecución de las reglas se verifica según los valores de la política de roles de usuario.



Editor de Reglas de Lenguaje Natural (NLR) Papyrus

■ Red informal de comunicaciones

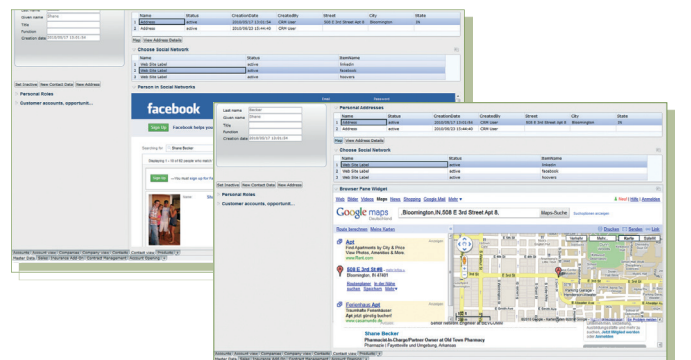
La Gestión Adaptable de Casos puede aplicar reglas a eventos de documentos para la automatización y seguimiento del estado del caso, en cualquier punto del proceso, incluyendo tareas predefinidas y documentos, permitiendo añadir actividades ad-hoc y contenido.

- Los eventos externos, tales como recepción de una llamada telefónica, cartas, fax o email, relacionados con el caso, se añaden al expediente del caso y se crean las nuevas tareas o procesos.
- Para los eventos internos, el personal del caso asigna tareas e inicia procesos según se necesiten para trabajar en dicho caso, y se pueden crear automáticamente las reglas del caso y asignar tareas o desencadenar acciones de forma totalmente automatizada.
- Dichas tareas y actividades definen el contexto del caso y están visibles, en todos los documentos del caso, en la carpeta compartida de casos, donde el estado, como un todo viene determinado por la combinación del estado de todas las tareas y documentos.

■ Redes sociales embebidas y Google Maps

Papyrus permite Rich Internet Apps, chat, wikis, blogs, presentación GUI configurable por el usuario e interacción social con los colaboradores – todo bajo el control de la autorización rol/política y en el contexto del proceso.

El EYE Widget UI permite la inclusión dinámica del contenido web general, como Facebook, YouTube, Twitter, LinkedIn o Google Maps, en la aplicación. Esto permite al negocio crear aplicaciones orientadas a clientes sin abrir dichas aplicaciones de forma incorrecta.

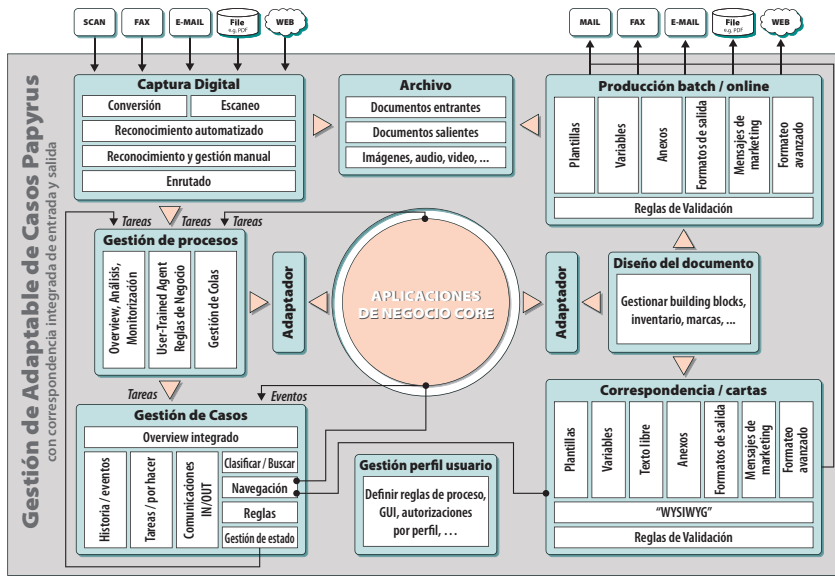


Cientes ACM: AG Insurance



AG Insurance, subsidiario de ageas (anteriormente Fortis SA/NV), eligió la Plataforma ISIS Papyrus para la gestión adaptable de casos y así mejorar los servicios de seguros (reclamaciones, seguros y servicios generales) y la resolución de varias líneas de negocio.

AG Insurance usará la Plataforma de Comunicaciones y Procesos de Papyrus para optimizar los procesos, tareas, comunicaciones y documentos en toda una amplia gama de actividades de seguros.



El Poder de un Sistema UNICO

Papyrus ACM puntos destacados

La Gestión Adaptable de Casos de Papyrus ofrece a su organización la solución de software más avanzada que permite al personal cualificado gestionar la complejidad, calidad y cambios de la actividad relacionada con los casos:

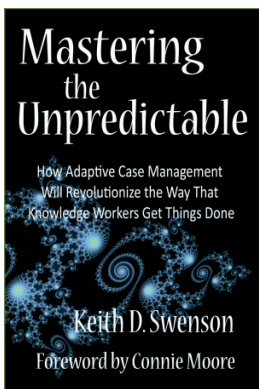
- "Diseñar por Ejecución" – los usuarios crean, modifican y analizan los procesos sobre la marcha
- Flexibilidad en la ejecución de ACM en los niveles de gestor, arquitecto y personal cualificado
- Estrecha pero flexible integración y gestión de procesos, contenidos y datos
- Consolidación de datos, contenidos, reglas, objetivos e interacción para su cumplimiento
- Visión consolidada de actividades de entrada y salida, documentos y status
- Presentación del usuario (GUI), definible por el usuario mediante roles, usando tecnología Widget. Los usuarios desarrollan y mantienen el contenido de salida
- Personalización del afianzamiento del personal cualificado, automatización y organización de comunicaciones
- Consolidación del envío multicanal de salidas para comunicaciones personalizadas
- La gestión puede definir objetivos de calidad y resultados

"Papyrus aborda las comunicaciones integradas con clientes de forma total y se ajusta perfectamente a nuestros requerimientos de negocio y tecnología".
– AG Insurance

Sobre AG Insurance:
Con una cuota de mercado del 25,1% (a finales de 2009), AG Insurance es el líder del mercado del seguro en Bélgica. Debe su posición a una amplia gama de productos de alta calidad, un excelente servicio y su cooperación con una red independiente de brokers de seguros, agentes Fintro y agencias BNP Paribas Fortis. AG Insurance cuenta con más de 4.000 empleados especializados en su plantilla.

"La Plataforma Papyrus ofrece un ganar-ganar para AG Insurance, ... la plantilla de Seguros y el sistema pueden responder, reaccionar y adaptar de forma eficiente las necesidades diversas y cambiantes de los clientes sin sacrificar la calidad, velocidad o cumplimiento".
– Annemarie Pucher, ISIS Papyrus CEO

ACM Book: Mastering the Unpredictable



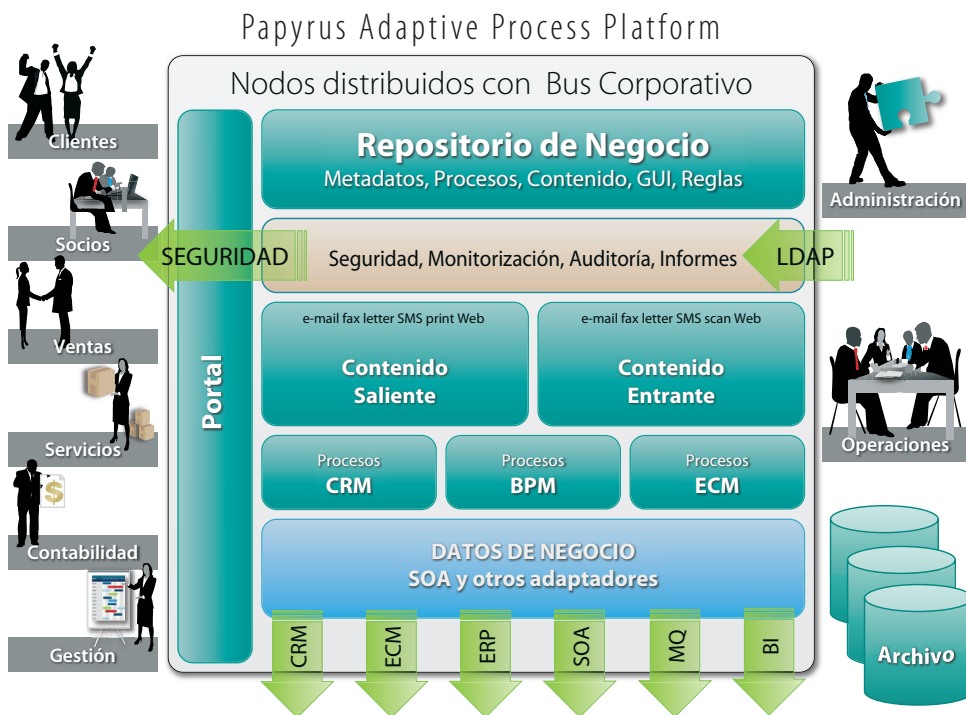
Como la Gestión Adaptable de Casos Revolucionará el Modo de Hacer las Cosas del Personal Cualificado
– By Keith D. Swenson

Colaborador:
Max J. Pucher,
ISIS Papyrus Chief Architect
(Capítulo 5: Elementos de ACM)

Un equipo global de respetados líderes de los procesos y tecnólogos ha colaborado para resaltar los conceptos clave, las ideas importantes y los enfoques recomendados para aprovechar, habilitar y capacitar el trabajo cualificado de las organizaciones. Para ejecutivos y gestores del personal cualificado, *Mastering the Unpredictable*:

- Explica por qué las tendencias anteriores no cumplieron con las necesidades
- Explica el vacío de la tecnología actual y la nueva tecnología que llega para llenar dicho vacío
- Diseña las opciones disponibles para aumentar la eficiencia de las organizaciones
- Ayuda a sacar el máximo partido a las tendencias evolutivas

Una solución global, flexible y escalable para la gestión consolidada de comunicaciones de entrada y salida a través de canales, departamentos y sistemas.



Las organizaciones pueden **definir, medir, y gestionar** procesos, contenidos y datos en entornos complejos de servicios con una visión compartida del cliente y GUIs personalizados.

Dichas **aplicaciones ACM** para misiones críticas se construyen a partir de una base estándar de componentes Papyrus.



*Una única solución del sistema
o sólo las funcionalidades que usted necesita*

Oficinas **ISIS**

Austria (Oficina Central)

ISIS Papyrus Europe AG
Alter Wienerweg 12
A-2344 Maria Enzersdorf
T: +43-2236-27551-0
F: +43-2236-21081
E-mail: info@isis-papyrus.com

Estados Unidos

ISIS Papyrus America, Inc.
301 Bank St.
Southlake, TX 76092
T: 817-416-2345

Asia-Pacífico

ISIS Papyrus Asia Pacific Ltd
9 Temasek Blvd.
#15-03 Suntec City Tower 2
Singapore 038989
T: +65-6339-8719

España

ISIS Thot SL.
Sainz de la Calleja, 14
28023 Madrid
T: +34-91-307-78-41

Gran Bretaña

ISIS Papyrus UK Ltd.
Watership Barn
Kingsclere Business Park
Union Lane, Kingsclere
Hants, RG20 4SW
T: +44-1635-299849

Alemania

ISIS Papyrus Deutschland GmbH
Heerdter Lohweg 81
40549 Düsseldorf
T: +43-2236-27551-0

Países Bajos

ISIS Papyrus Netherlands B.V.
WTC World Trade Center
Zuidplein 36
1077 XV Amsterdam
T: +31-20-799-7716

Italia

ISIS Papyrus Italy Srl
via Monte Navale 11
10015 Ivrea (TO)
T: +39-0125-6455-00

Francia

ISIS Papyrus France SARL
21, Rue Vernet
75008 Paris
T: +33-1-47-20-08-99

Nordics

ISIS Papyrus Nordics ApS
Science Park Scion DTU
Diplomvej 381
2800 Lyngby, Denmark
T: +45-8827-6170

www.isis-papyrus.com