

Administración de casos
Una solución flexible para
un entorno cambiante



Contenido

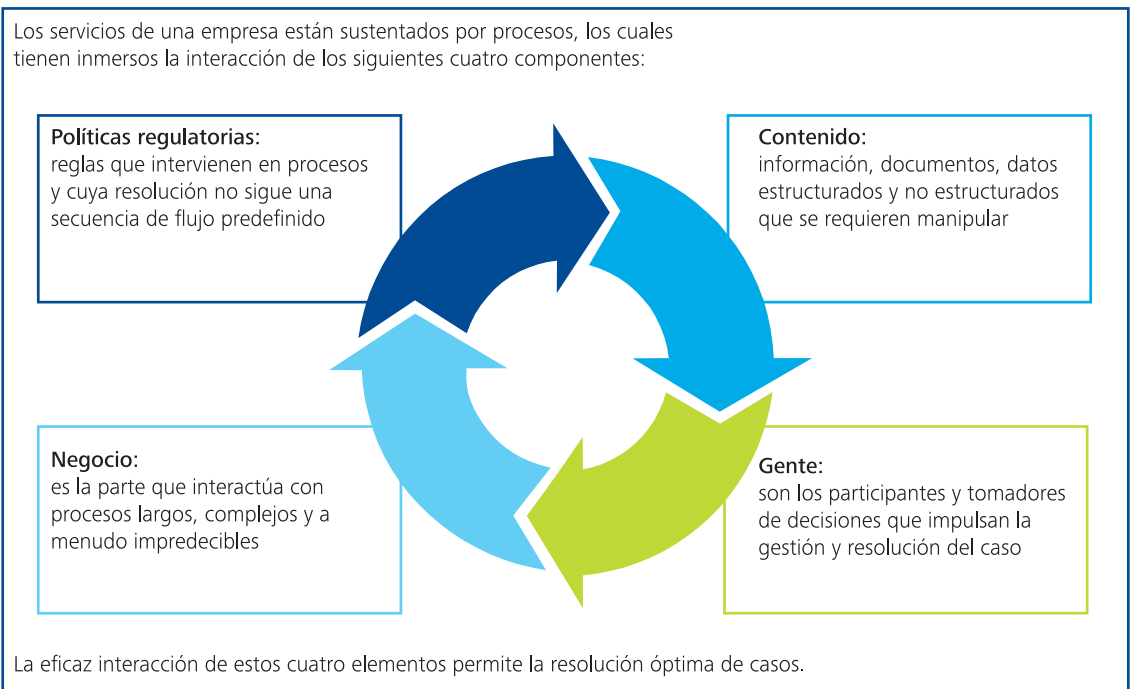
3	Introducción
4	Objetivo
5	Elementos
6	Organización y herramientas
9	Enfoque tecnológico
10	Beneficios
11	¿Por qué Deloitte?

Introducción

¿Qué es un caso?

“Un caso es cualquier proyecto, transacción, servicio o respuesta que esté abierta o cerrada durante un periodo de tiempo para lograr la resolución de un problema, queja, petición, propuesta, desarrollo o actividad compleja.”¹

Las empresas, instituciones y organizaciones se enfrentan a un entorno altamente desafiante debido a factores como la alta competencia, cambios en las regulaciones tanto internas como externas y el acelerado ritmo en la innovación de productos y servicios, lo que conduce su comportamiento a una continua movilidad y dinamismo para la efectiva resolución de casos que les permita tener ventajas competitivas, crear valor para la empresa y satisfacción del cliente.



¹ AIIM, What is Case Management, <http://www.aiim.org/What-is-Case-Management>

Objetivos

Proporcionar una solución de administración de casos que contenga componentes tecnológicos y de negocio que le permitan a las empresas adaptarse a las necesidades de mercado de forma dinámica, minimizando riesgos en la inversión.

1

Proporcionar una solución tecnológica disponible en la nube, que mantenga la información favorable para la consulta y gestión de los casos, facilitando y promoviendo la colaboración de los participantes para lograr la optimización de los resultados de los procesos.

2

Gestionar el alto volumen de la información generada en los casos, brindando a los participantes el sustento necesario para la toma de decisiones, minimizando el tiempo de interacción del personal involucrado, apoyando a la optimización del esfuerzo y maximización de la productividad.

3

Facilitar el monitoreo y seguimiento de los casos mediante la mejora de los procesos modelados en los flujos de información y que permita la gestión oportuna de imprevistos que surgen por los cambios en la visión del caso o de las regulaciones.

4

Proveer del sustento informativo y de procesos que apoye al incremento de la credibilidad y transparencia de las decisiones tomadas para la solución de casos, basadas en el cumplimiento de las reglas de negocio y de regulaciones emitidas por órganos internos y externos.

Elementos

La administración de casos, es el camino que indica cómo se debe realizar el trabajo complejo; que está apoyado en procesos dinámicos para lograr ajustar la operación de los mismos a los continuos cambios en regulaciones, políticas y procedimientos, por mencionar algunos.

Para enfrentar esos cambios las organizaciones requieren de soluciones que cuenten con una alta sinergia entre la tecnología y los procesos de negocio, capaces de:

- Manejar altas capacidades de procesamiento y almacenaje
- Sistemas que se adapten a la forma de trabajo de los empleados
- Proveer una mejor experiencia al cliente
- Enfocar el esfuerzo de los empleados en la toma de decisiones para la resolución de los casos
- Manejar excepciones en los procesos

- Soportar cambios en los procesos y en la organización
- Atender las principales aplicaciones de la administración de casos, las cuales son:
 - Solicitudes de servicios
 - Investigación
 - Reporte de incidentes
- Contemplar diversos escenarios de procesos caracterizados por:
 - Ambientes colaborativos
 - Promover la información mediante eventos externos
 - Responder de forma incremental y progresiva por parte del área que gestiona el caso

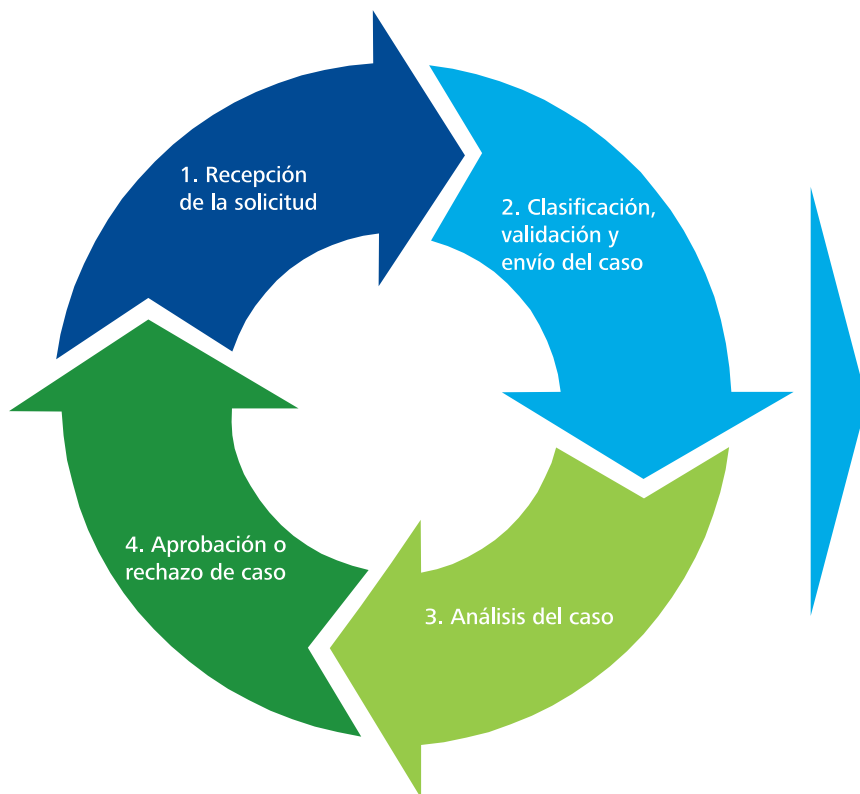
Las industrias de mayor impacto son:

- Financiera
- Gobierno
- Salud
- Leyes y regulaciones

Sin ser esto una limitante para expandir la oferta a otras industrias.

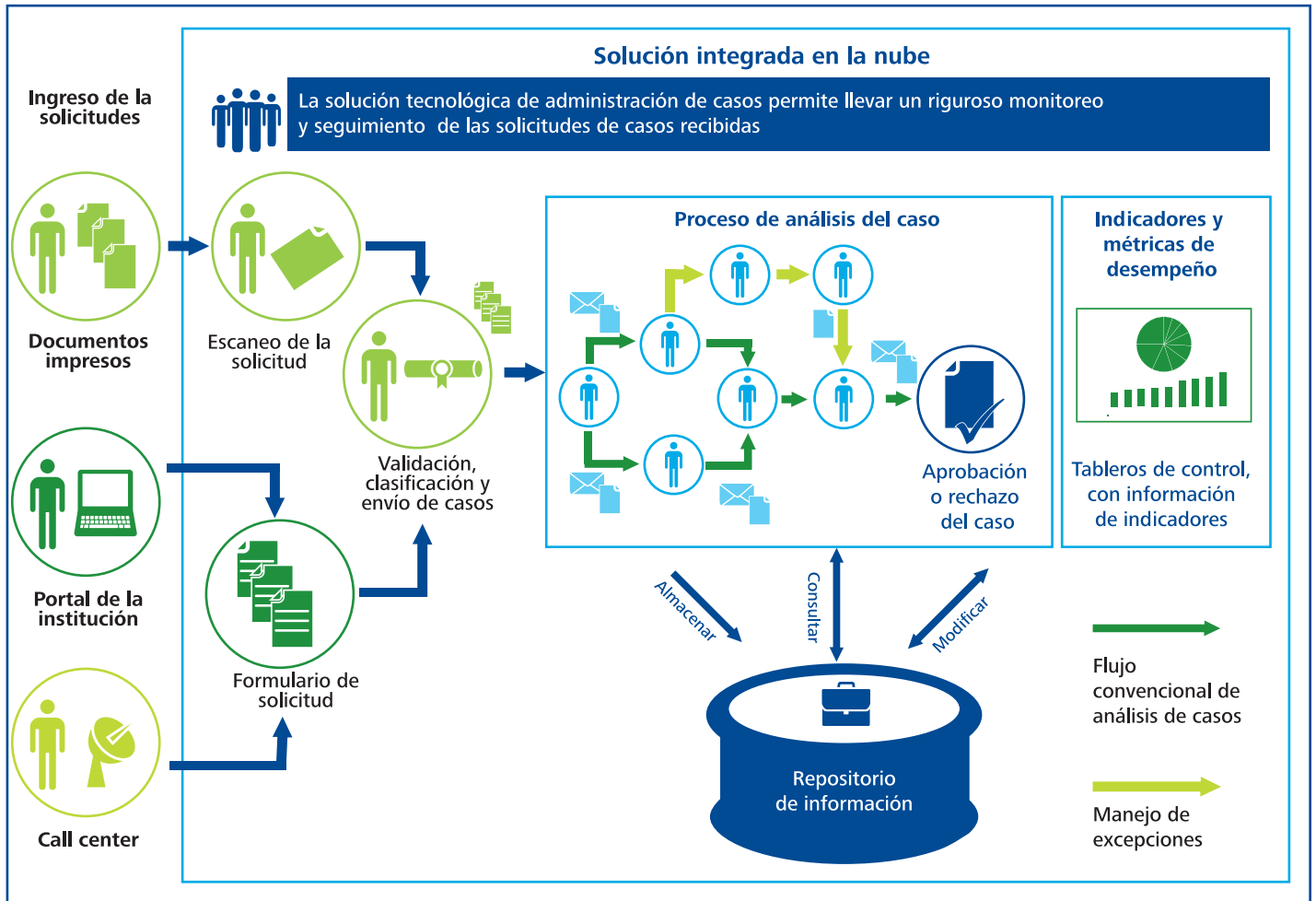
Organización y herramientas

Para cumplir con las necesidades que surgen en la **Administración de casos** se proponen cuatro objetivos que se tomarán como base para su desarrollo:



Estos hitos serán soportados por una plataforma tecnológica integral basada en:





Proceso de atención de casos



Plataforma de administración de casos

Organización , fundamentos y seguridad

La solución de administración de casos está sustentada en el amplio conocimiento de procesos de diversos sectores de la industria, además de estar apoyada por herramientas de diagnóstico, documentación, metodologías especializadas en BPM, ECM, Inteligencia de negocio (BI y analytics) y con marcos de referencia estándar.

El resguardo de la información tiene un esquema de seguridad integral.

Enfoque tecnológico

La solución de **Administración de Casos** permite la movilidad y la alta disponibilidad de la información para su seguimiento y monitoreo.

Beneficios:

- Orientada a servicios
- Escalable
- Compatible con diversas tecnologías (proveedores)
- Información centralizada
- Flexible para modificar los procesos de negocio.

Servicios en la nube

Procesos de negocio (BPM)	Contenido empresarial (ECM)	Colaboración	Inteligencia de negocio
<ul style="list-style-type: none">• Diseño y modelado de procesos• Gestión de reglas de negocio• Manejo de excepciones del proceso• Aprobación de tareas	<ul style="list-style-type: none">• Formularios electrónicos• Gestión ágil de documentos y contenidos WEB• Captura de imágenes y videos• Almacenamiento de contenido	<ul style="list-style-type: none">• Herramientas de comunicación y colaboración entre empleados y entidades externas• Cuartos de colaboración para la gestión de casos• Foros de discusión	<ul style="list-style-type: none">• Utilización de tableros de control para el seguimiento de los casos, así como de los resultados obtenidos mediante indicadores o KPI's

Beneficios

Económicos

- Reducción de costos de entrenamiento en procesos institucionales
- Reducción en la inversión de implantación, mantenimiento y entrenamiento debido a que la infraestructura de la solución está soportada en la nube
- Minimiza el riesgo de duplicar inversiones en proyectos de tecnología similar
- Reducción de riesgo por incumplimiento, ya que evita el pago de multas o pérdida de clientes.

Operativos

- Potencializa el control del empleado en el proceso, ya que permite variaciones manuales de actividades y facilita la gestión del personal incorporándolo a tareas más complejas (dinamismo)
- Mejora la coordinación entre las áreas de las empresas y entidades externas facilitando la comunicación de cambios
- Integración de procesos en un mismo modelo de datos, dando como resultado modelos o plantillas reutilizables para otros casos
- Mayor disponibilidad de la información para la atención a clientes.

Clientes

- Permite proporcionar atención y servicios fuera de horarios de oficina tradicionales
- Facilita el acceso a la información de cliente tanto para su consulta como para su gestión
- Reducción del tiempo de traslado de los clientes
- Disminución del tiempo empleado al no tener que reemplazar sus solicitudes y seguimiento.

Beneficios compartidos

“La visión de Deloitte es generar nuevas soluciones que ayuden a nuestros clientes a la creación de valor en sus organizaciones, apoyándonos en la experiencia adquirida en diversos proyectos de tecnología y procesos de negocios, y en el profundo conocimiento de las necesidades actuales de mercado, para lograr sinergias con nuestros clientes y así posicionarnos como su firma consultora de cabecera”

¿Por qué Deloitte?

Deloitte es una firma global con varias líneas de servicio que permite tener enfoques multidisciplinarios, los cuales van desde la estrategia de TI, la optimización y automatización de procesos, hasta la estrategia corporativa del negocio, así como la ejecución y realización de proyectos. Nuestro enfoque es entender la problemática de una empresa y a través de las herramientas que posee Deloitte, proponer soluciones desde diversas perspectivas, ofreciendo a nuestros clientes recursos con un enfoque de 360 grados.

Agregando toda nuestra experiencia en el mercado donde hemos ejecutado proyectos integrales desde diseño hasta ejecución, con mucho éxito. Por ello estamos enfocados en brindar:

- Una perspectiva multidimensional
- Profundo entendimiento de su negocio
- Soluciones multidisciplinarias
- Enfoque colaborativo de servicio al cliente

Somos una firma que cuenta con una amplia experiencia en la implementación de la solución de **Administración de Casos** en el sector público y privado, apoyándolos a la movilidad y la alta disponibilidad de la información para su seguimiento y monitoreo.

Contactos:

Juan Pinacho
Tel. +52 (55) 5080 7121
jupinacho@deloittemx.com

Edgar Archila
Tel. +52 (55) 5080 6354
earchila@deloittemx.com

www.deloitte.com/mx

Deloitte se refiere a Deloitte Touche Tohmatsu Limited, sociedad privada de responsabilidad limitada en el Reino Unido, y a su red de firmas miembro, cada una de ellas como una entidad legal única e independiente. Conozca en www.deloitte.com/mx/conozcanos la descripción detallada de la estructura legal de Deloitte Touche Tohmatsu Limited y sus firmas miembro.

Deloitte presta servicios profesionales de auditoría, impuestos, consultoría y asesoría financiera, a clientes públicos y privados de diversas industrias. Con una red global de firmas miembro en más de 150 países, Deloitte brinda capacidades de clase mundial y servicio de alta calidad a sus clientes, aportando la experiencia necesaria para hacer frente a los retos más complejos de los negocios. Cuenta con alrededor de 200,000 profesionales, todos comprometidos a ser el modelo de excelencia.

Tal y como se usa en este documento, "Deloitte" significa Deloitte Consulting Group, S.C., la cual tiene el derecho legal exclusivo de involucrarse en, y limita sus negocios a, la prestación de servicios de consultoría (incluidos tecnología de la información, estrategia y operaciones y capital humano) en México bajo el nombre de "Deloitte".

Esta publicación sólo contiene información general y ni Deloitte Touche Tohmatsu Limited, ni sus firmas miembro, ni ninguna de sus respectivas afiliadas (en conjunto la "Red Deloitte"), presta asesoría o servicios por medio de esta publicación. Antes de tomar cualquier decisión o medida que pueda afectar sus finanzas o negocio, debe consultar a un asesor profesional calificado. Ninguna entidad de la Red Deloitte, será responsable de pérdidas que pudiera sufrir cualquier persona o entidad que consulte esta publicación.