



---

## Puntos destacados

- Impulsa el crecimiento y la rentabilidad a través de resultados de casos exitosos y mejorados
  - Mejora el servicio de atención al cliente con resoluciones de casos rápidas, precisas y justas
  - Reduce los costos asociados con la administración de riesgos y las políticas de cumplimiento normativo
  - Ayuda a mitigar riesgos y reduce el fraude mediante el análisis histórico de casos
  - Impulsa la productividad del personal al acelerar los procesos comerciales
  - Mejora la calidad de la toma de decisiones en casos presentes y futuros
- 

# Gestión avanzada de casos para actividades bancarias más inteligentes

Tras un importante deterioro en la economía, las instituciones financieras se han concentrado en las estrategias de crecimiento orgánico, como por ejemplo incrementar la cantidad promedio de productos por cliente, conservar a los clientes actuales y atraer a nuevos clientes. Estas organizaciones deben cumplir con dichas metas mejorando la experiencia del cliente y, a la vez, reduciendo los riesgos y costos.

Las nuevas oportunidades y desafíos requieren nuevas soluciones para abordarlas de forma eficiente; sin embargo, son pocas las instituciones que cuentan con el dinero o el tiempo para quitar y reemplazar sus infraestructuras. Necesitan aprovechar y mejorar las normas y prácticas que funcionan, y agregar nuevas herramientas que ayuden a satisfacer las demandas de un nuevo mercado.

## Abordando las necesidades de las actividades bancarias con la gestión de casos

Las instituciones financieras utilizan ampliamente las soluciones de gestión de casos junto con las aplicaciones clave existentes, para abordar los problemas de los clientes relacionados con sus principales actividades comerciales, como la apertura de cuentas, los préstamos y el servicio de atención al cliente mediante centros telefónicos. A menudo, los casos manejados por excepciones en los procesos, como problemas de los clientes, disputas, otorgamiento de créditos complejos, solicitudes de precios especiales, amnistía en los cargos, transacciones fraudulentas y robo de identidad, deben reunir y administrar todos los documentos, los datos, el contenido, las colaboraciones, las políticas, las normas, los análisis y demás información relacionada con el caso durante todo su ciclo de vida.

Sin embargo, en la mayoría de las instituciones financieras, se mantiene aislada la información crítica sobre la relación con los clientes, y sus departamentos no cuentan con un panorama completo de su historial, hábitos y otros casos abiertos. La toma de decisiones se convierte en un juego de adivinanzas y la institución financiera queda expuesta a costos innecesarios, riesgos y la pérdida de oportunidades de ingresos. Además, las aplicaciones de gestión de casos aisladas pueden brindar a los empleados un panorama desactualizado, incompleto o impreciso de la información del cliente.



Además, muchas soluciones para la gestión de casos sólo llegan a ser un poco más que herramientas de registro y reajuste. Éstas no se integran con las normas de los procesos para abordar el cumplimiento con las políticas corporativas y normativas, y no cuentan con capacidades de análisis proactivo y en tiempo real que puedan ofrecer una orientación y resultados óptimos. Sin estas capacidades analíticas, las soluciones para la gestión de casos no pueden ayudar a las instituciones financieras a identificar cambios y mejoras en los procesos, que sirvan para reducir los reajustes futuros en la gestión de casos y señalar áreas de desafío.

### **Optimizando los resultados de los casos con las estrategias de gestión avanzada de casos de IBM**

La gestión avanzada de casos de IBM permite que las instituciones financieras adquieran una ventaja competitiva significativa y se diferencien al replantearse la manera como automatizan las interacciones críticas con los clientes. Al aprovechar las potentes capacidades como el análisis integrado de casos dentro de sus soluciones de gestión de casos, las instituciones financieras pueden consolidar la información vital de los procesos que involucran a varias líneas de negocios (LOB), como el otorgamiento de créditos, en servicios inteligentes compartidos a través de dichas líneas de negocios. Como resultado, la gestión avanzada de casos ofrece una perspectiva del cliente de 360 grados y una visión de la empresa en tiempo real acerca del historial de casos activos y cerrados.

La solución depende de los análisis integrados, la automatización de los procesos, las normas comerciales, la colaboración y la informática social para ayudar a:

- Impulsar el crecimiento y la rentabilidad a través de resultados de casos exitosos y mejorados.
- Mejorar el servicio de atención al cliente con resoluciones de casos rápidas, precisas y justas.
- Reducir los costos asociados con la administración de riesgos y las políticas de cumplimiento normativo.
- Impulsar la productividad al acelerar los procesos comerciales.
- Mejorar la calidad de la toma de decisiones en casos presentes y futuros.

La gestión avanzada de casos de IBM ayuda a las instituciones financieras en tres áreas clave: a mejorar el servicio de atención al cliente, a mitigar los riesgos y reducir los fraudes, y a abordar las regulaciones y facilitar las solicitudes de recopilación de documentos electrónicos para la presentación de pruebas (eDiscovery).

### **Mejorar el servicio de atención al cliente**

Con la gestión avanzada de casos de IBM, cada caso posee un solo conjunto de datos y un historial, que detalla las interacciones en todas las áreas del banco. Todos los empleados autorizados tienen acceso a la información actual, completa y precisa, que es crucial para resolver los casos rápidamente y con un resultado óptimo para el cliente y el banco.

Con una visión del caso de 360 grados y herramientas de colaboración al alcance de la mano, los trabajadores de los centros de contacto, la administración de relaciones con los clientes (CRM) y otros empleados capacitados pueden utilizar la información analítica y de intervención proactiva para responder a las consultas de manera oportuna. También pueden comprender mejor todo el panorama, en caso de que un cliente haga una pregunta o presente una queja, incrementando las probabilidades para brindar una resolución rápida y justa. Este nivel de conocimiento ayuda a mejorar el servicio al cliente, su lealtad y su confianza.

### **Mitigar los riesgos y reducir los fraudes**

La gestión avanzada de casos está diseñada para brindar a los empleados la información para evaluar adecuadamente el valor de un cliente, o el riesgo que éste podría representar. Al consolidar transacciones precisas, completas y actuales de los clientes, las instituciones financieras pueden analizar los múltiples compromisos de éstos y detectar patrones de fraude con cheques, el robo de identidad o irregularidades contables. Además, las capacidades de gestión avanzada de casos ayudan a los empleados a analizar múltiples casos de fraude para poder predecir con mayor certeza quiénes son los clientes de alto riesgo antes de que se conviertan realmente en clientes.



## Demostrar un cumplimiento normativo y mejorar la receptividad

Las capacidades de gestión avanzada de casos brindan a las instituciones financieras inteligencia comercial, documentación auditable, normas y herramientas de análisis para demostrar coherencia, facilitar el cumplimiento de los procesos, optimizar el desempeño y mejorar la eficiencia. También les permite abordar las regulaciones que van surgiendo y que son cada vez más estrictas, con el fin de evitar costosas violaciones a las normas, además de resolver rápidamente los desafíos, las disputas y las auditorías.

Mediante el uso de la gestión avanzada de casos, las instituciones financieras pueden definir los perfiles de sus clientes con normas comerciales, los clientes que encajen en un perfil específico se pueden identificar automáticamente y recibir un trato definido especialmente para ellos. Asimismo, la gestión avanzada de casos de IBM separa las normas comerciales de los procesos comerciales, de modo que dichas normas se puedan modificar fácilmente y que los procesos comerciales sean flexibles. Por ejemplo, una institución financiera podría actualizar las condiciones de crédito, los requisitos de aprobación y los privilegios de aprobación especiales sin asistencia de IT, lo que resultaría en una organización cada vez más ágil que puede responder rápidamente a las necesidades de los clientes y a los requisitos cambiantes del mercado.

Por otra parte, la gestión avanzada de casos de IBM proporciona estándares de indexación y metadatos para aumentar en gran medida la efectividad de las herramientas de búsqueda y del eDiscovery, para cuando sean necesarias para futuros litigios o citaciones.

---

## Éxito en el mundo real con la gestión avanzada de casos

**Las instituciones financieras han utilizado el software de IBM en diferentes escenarios de gestión de casos para mejorar el servicio de atención al cliente, aumentar la productividad y demostrar el cumplimiento.**

### Tramitación de préstamos y arrendamientos

Aprovechando el software de IBM para integrar los procesos comerciales, y los formularios y sistemas electrónicos, una empresa de financiamiento de automóviles automatizó todo su proceso de tramitación de préstamos y arrendamientos. Un nuevo sistema automatizado administra la información y las solicitudes de los clientes desde múltiples fuentes, incluyendo fax, correo tradicional o correo electrónico. A través del uso de indicadores de procesos, el sistema crea informes diarios sobre la actividad de los asociados que atienden a los clientes, lo que ayuda a identificar a aquellos asociados que necesitan capacitación; y en cuanto al rendimiento general del proceso, ayuda a determinar rápidamente si es necesario realizar ajustes en alguna parte del proceso. Además, a fin de respaldar la auditoría y el cumplimiento, el sistema registra automáticamente el estado de los procesos clave, así como los participantes implicados en las revisiones y aprobaciones.

La organización mejoró la eficiencia y la exactitud de los procesos, y ahorró aproximadamente US\$ 202.000 al año. Además, mediante la declaración automatizada de los documentos, la solución de IBM ayuda a demostrar el cumplimiento de la política de registros corporativos.

### Tramitación de préstamos

Para actualizar su procesamiento de préstamos manual que antes se imprimía en papel, un banco de los Estados Unidos implementó un eficiente sistema automatizado, basado en una solución integrada de IBM, que abarca la gestión de contenido empresarial, la gestión de los procesos comerciales y una solución con base en la gestión de las normas comerciales. El banco ha implementado normas comerciales independientemente de los procesos comerciales, de modo que su equipo de gestión de créditos puede actualizar las condiciones de crédito, los requisitos de aprobación y los privilegios de aprobación especiales, sin la asistencia de IT.

Como resultado, el banco puede responder rápidamente a las necesidades de los clientes y a los requisitos cambiantes del mercado. Esto redujo el tiempo de respuesta para la aprobación de préstamos de una semana a menos de un día. Además, el banco ayudó a mejorar la productividad del personal, lo que permitió que los empleados se concentren en fortalecer las relaciones con los clientes y que la organización ahorre aproximadamente US\$ 1,5 millones en el transcurso de cinco años.

---

## ¿Por qué IBM?

Porque el software ayuda a hacer que el planeta sea más inteligente y que las organizaciones cuenten con más oportunidades para desarrollar todo su potencial. Para ello, necesitan un software abastecido con la experiencia, creado para el cambio y listo para trabajar. IBM puede ayudarlo.

IBM diseñó su estrategia de gestión avanzada de casos como una respuesta para las industrias que necesitan un modo más inteligente e integrado de manejar una cantidad en aumento de casos cada vez más complejos con recursos cada vez más escasos. Al utilizar soluciones líderes y mejores prácticas comprobadas, la gestión avanzada de casos de IBM unifica la información, los procesos y las personas, para ofrecer una visión del caso de 360 grados. Además de la gestión de contenidos y procesos, esta solución se basa en análisis avanzados, normas comerciales, colaboración y un software social, que ayudan a lograr resultados de casos más exitosos y mejorados.

## Para obtener más información

Para obtener más información sobre la gestión avanzada de casos de IBM, comuníquese con su representante de ventas de IBM, con un Asociado de Negocios de IBM o visite:

[ibm.com/software/data/advanced-case-management](http://ibm.com/software/data/advanced-case-management)

Únase a la conversación en:

[ibm.com/blogs/acm](http://ibm.com/blogs/acm)



© Copyright IBM Corporation 2010

IBM Corporation  
Software Group  
Route 100  
Somers, NY 10589  
EE. UU.

Producido en los Estados Unidos de América  
Abril de 2010  
Todos los derechos reservados

IBM, el logotipo de IBM e [ibm.com](http://ibm.com) son marcas comerciales de International Business Machines Corp., registradas en diversas jurisdicciones a nivel mundial. Otros nombres de productos y servicios podrían ser marcas comerciales de IBM o de otras empresas. Encontrará una lista actualizada de las marcas comerciales de IBM disponible en la sección "Copyright and trademark information" (Información de derechos de autor y marcas comerciales), en [ibm.com/legal/copytrade.shtml](http://ibm.com/legal/copytrade.shtml)

Las referencias realizadas en esta publicación de los productos o servicios de IBM no implican que IBM pretenda comercializarlos en todos los países en los que opera.

La información de esta documentación sólo tiene fines informativos. A pesar de que se realizaron todos los esfuerzos para verificar que la información de esta documentación fuera completa y precisa, se presenta "tal y como está" sin garantías de ningún tipo, expresa ni implícita. Asimismo, esta información se basa en la estrategia y los planes de productos actuales de IBM, que están sujetos a cambios por parte de IBM sin previo aviso. IBM no será responsable de ningún daño causado por el uso de, o por cualquier otro evento que se relacione con, esta o cualquier otra documentación. Ninguna parte de esta documentación pretende ni tendrá como efecto crear garantías ni representaciones de IBM (o sus proveedores o licenciantes), o modificar los términos y las condiciones del acuerdo de licencia vigente con relación al uso del software de IBM.

Cada cliente de IBM es responsable de garantizar su propio cumplimiento de los requisitos legales. Es responsabilidad exclusiva del cliente buscar asesoramiento de un abogado competente en relación con la identificación e interpretación de cualquier ley y de los requisitos normativos pertinentes que puedan afectar los negocios del cliente, y cualquier medida que el cliente deba tomar para cumplir con dichas leyes. IBM no proporciona asesoramiento legal, ni representación, ni garantiza que sus servicios o productos asegurarán que el cliente cumpla la ley.

Todos los ejemplos de los clientes descritos se presentan para ejemplificar cómo éstos han utilizado los productos de IBM y los resultados que puedan haber obtenido. Los costos reales en el entorno y las características del rendimiento pueden variar según el cliente.



Recicle esta publicación