

Léelo – aceleramos sus ventas

Presentación para ILOG

14 de Julio de 2010





Agenda

- Léelo
 - Quiénes somos
 - Qué sabemos hacer
 - Qué ofrecemos
 - Nuestra proposición de valor
 - De qué se compone
 - En qué se concreta

- Los procesos intensivos en decisiones (Dynamic Case Management)
 - Nueva clasificación de Forrester
 - Características de los procesos lead-to-sale
 - Técnicas de análisis



Léelo: quienes somos

■ Historia

- Fundado en 2005.
- CEO Sylvia Diaz-Montenegro, ex-CIO de ING Direct España, ex-CIO de Línea Directa (Direct Line España).
- Más de 10 años de experiencia en procesos masivos, directos, de comercialización y CRM.
- Partner de IBM-Ilog.
- Certificado BSI ISO-27001 desde 2008.



ISO/IEC 27001:2005 certified
Certification no. IS 542088

■ Cifras

- 32 FTE
- 279.000 expedientes on-line, 929.000 documentos on-line
- 10 clientes y, entre ellos



Nuestra especialidad: la gestión del «lead-to-sale»



El marketing “Directo al consumidor” ya forma parte de lo esperable

- Conveniencia sobre proximidad
- Clientes dirigidos hacia la gratificación instantánea

Los jugadores directos necesitan procesos comerciales eficientes

- La conversión comercial es crucial para obtener ROIs adecuados
- Es necesario minimizar plazos y errores. La gestión de incidencias requiere de una plataforma ultra flexible

Los procesos “lead to sale” son de naturaleza compleja y pueden comprometer fácilmente la relación total con el cliente

- Los procesos son multietapa y requieren ciclos de aprendizaje
- El cambio es una necesidad constante

→ Los procesos robustos no ocurren por casualidad: es ingeniería, no artesanía

Lo que Léelo ofrece (1)

Socios en la eficiencia de los procesos “lead-to-sale”

Aportamos

- Experiencia de primera línea en ***diseño de procesos***
- Una ***plataforma ya en producción*** para implementar cualquier nuevo proceso en menos de 15 semanas
- La ***metodología*** para mejorar sistemáticamente la eficiencia y la ***flexibilidad técnica*** para incorporar las mejoras en menos de 2 semanas
- Modelo en ***Pago-por-uso***, reduciendo por tanto la inversión y el riesgo de los grandes proyectos

Lo que Léelo ofrece (2)



**UNA PLATAFORMA
YA EN PRODUCCIÓN**

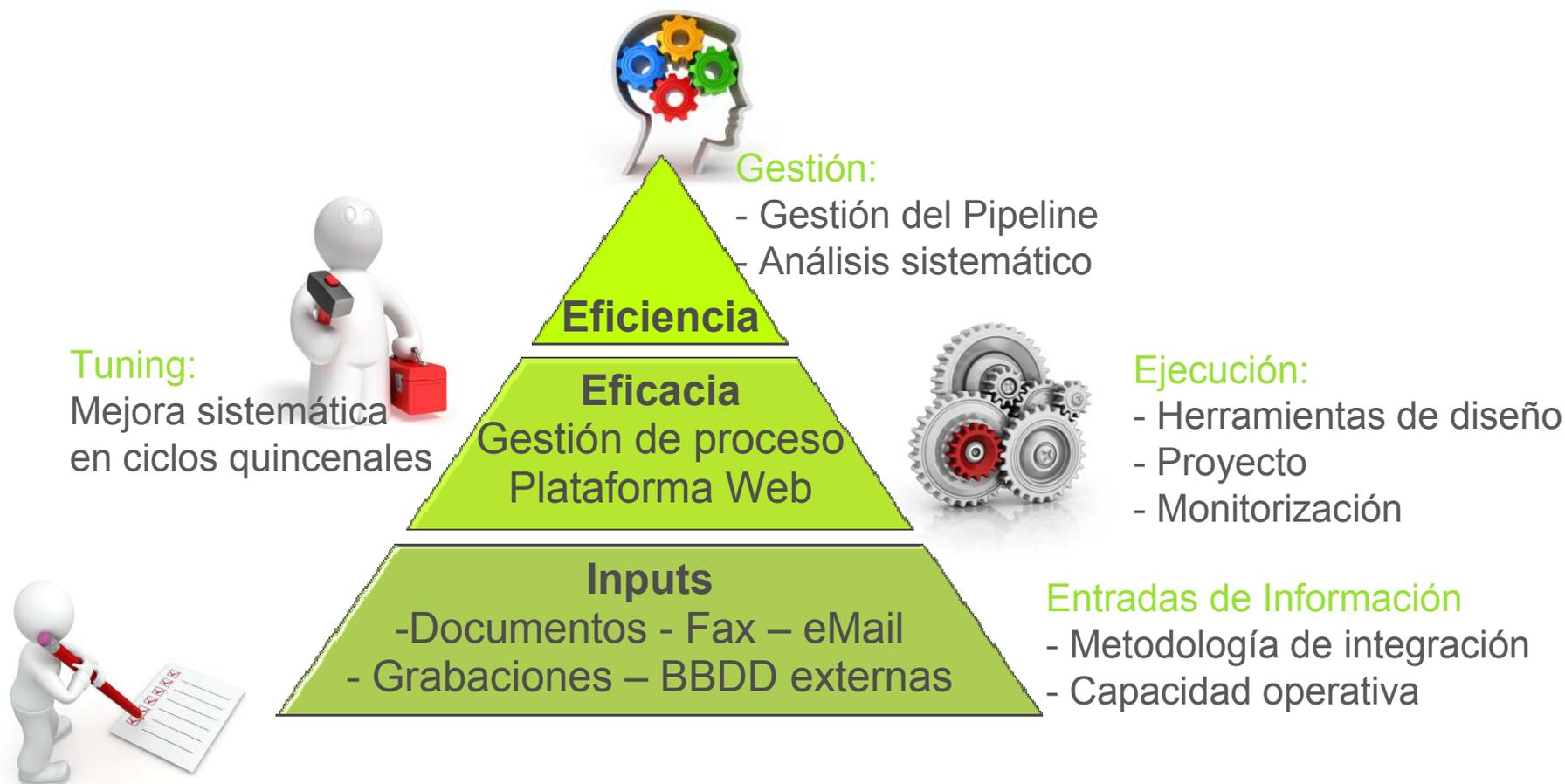


**METODOLOGIA DE
ANALISIS Y MEJORA
CONTINUA**



CAMBIOS RÁPIDOS

Lo que Léelo ofrece (3)



Lo que Léelo ofrece : 1- Definición de entradas

Procesado industrial de documentos

- Digitalización global

Lectura sistemática

- OCR
- Workflow industrializado: disciplina de cuatro ojos (maker-checker)
- Seguridad, KYC, verificaciones anti-fraude

Validación automática basada en reglas de negocio

- Presencia y formato de documentos y datos
- Coherencia de datos
- Contenido de datos



Procesado Multicanal

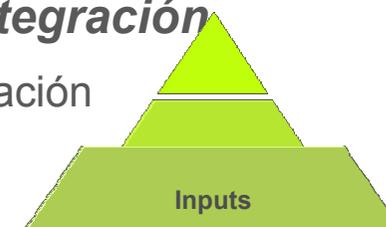
- Documentos digitales
 - Mail
 - Ficheros
- Tratamiento de fax
- Documentación dispersa (para completar expedientes)

Acceso a información externa

- Credit bureaux
- Registros Públicos
- Datos y documentos internos

Definición de la Integración

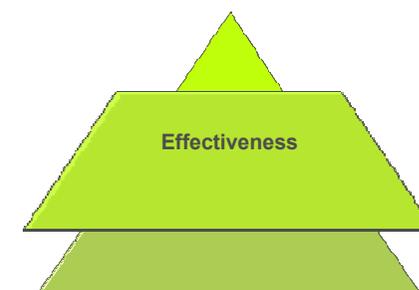
- Elementos de validación
- Estructura de datos



Lo que Léelo ofrece : 2a- Puesta en marcha del proceso

Proyecto de puesta en marcha de 15 semanas

- Adaptación probada de la plataforma
- Arquitectura orientada a negocio para soportar las integraciones
 - Con terceros
 - Con los sistemas corporativos
- Minimización del desarrollo ad-hoc:
 - Aspecto Corporativo
 - Informes operativos existentes
 - Interfaz de usuario web



Lo que Léelo ofrece : 2a- Puesta en marcha del proceso

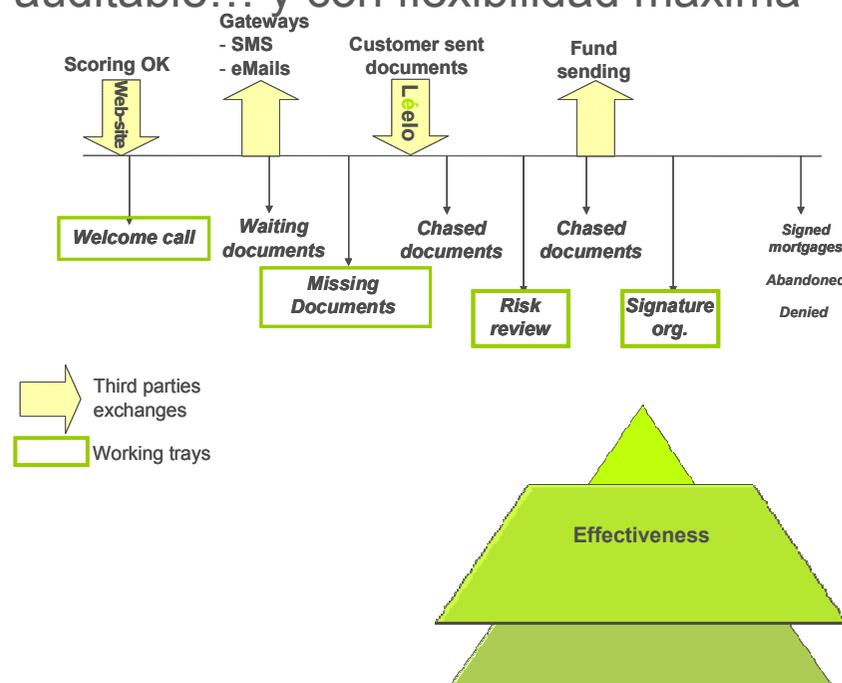
Herramientas de diseño: una metodología probada y orientada a procesos

- Orientada a procesos colaborativos y no secuenciales
- Modelización de actores y perfiles incluida
- Totalmente basada en reglas: trazable, auditable... y con flexibilidad máxima

Les acteurs du processus

| Acteur | Simulation (Scoring OK) | Promesse de vente | Création de dossier | Offre de prêt | Remise de fonds | Signature du contrat | Archivage |
|----------|-------------------------------|---|-------------------------------|--|--|-------------------------------|-----------|
| Coûts | | | | Frais de Dossier? | | 0.98% C/V 0,33% garantie? | |
| Acheteur | Simulation de crédit (budget) | Contrat préparatoire (Agence, Notaire ou entre particuliers) Dossier: pièces de la propriété | Pièces: -Personnes -Propriété | 10j pour accepter Valable 4 mois | Envoie les fonds. Peut choisir un notaire. | Peut choisir un notaire | |
| Vendeur | | | | | Peut choisir un notaire | Peut choisir un notaire | |
| Notaire | | Peut Participer (0,25% vente) | | | Organise signature et paiement | Liquide et enregistre | |
| Banque | Scoring (web, Agence...) | | Agence Définit les pièces | Emet l'offre APRES révision du dossier | Envoie les fonds. Peut choisir un notaire. | Est prévenue de la signature. | |

Acteur qui décide
 Oú se décide l'étape



Lo que Léelo ofrece : 2b- La ejecución del proceso

Solución en hosting

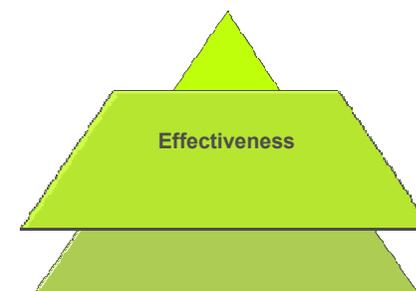
- Hardware y software en pago por uso
- Gestion sistemática de la capacidad y de la seguridad

Interfaz de Usuario

- Bandejas de trabajo asimilables a Workflow
- Visor de expediente “All-in” (documentos, contactos, personas...)
- Acciones permitidas al usuario según perfiles

Monitorización

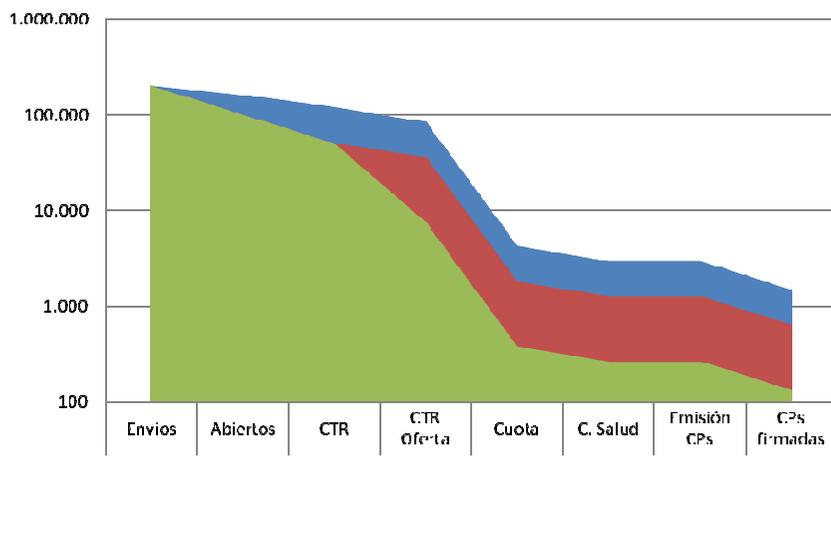
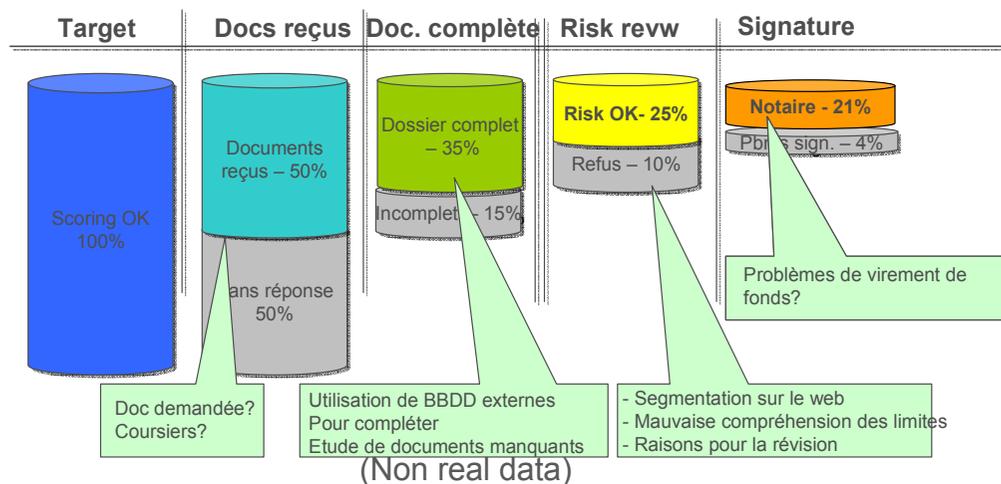
- Producción y operación externas
- Integración de terceros monitorizada
- 1º y 2º nivel de soporte



Lo que Léelo ofrece : 3a- La gestión del proceso

Herramientas de análisis

- Estudio del embudo de ventas
- Estrategias champion/challenger
- Comparación de oleadas



(Example for cross-selling campaigns)



Lo que Léelo ofrece : 3b- La mejora del proceso

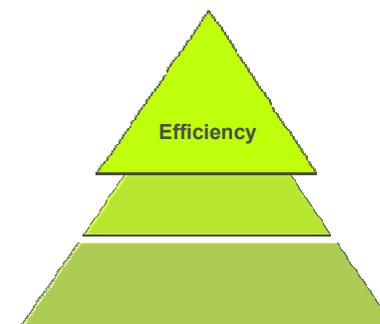
Ciclos de implementación quincenales

- Cambio de **reglas de negocio**
 - Validacion documental
 - Métodos y creatividades para el seguimiento

- Nuevas campañas con nuevos procesos asociados
 - Cambio de **reglas de secuencia**
 - Nuevas integraciones con nuevos actores

- Nueva integración de informacion de BBDD o servicios externos

- Posibilidades de **Champion/challenger**
 - Incluyendo procesos paralelos en el análisis sistemático



Procesos y BPM adecuados

| Process features | Example | Functionality | BPMS type |
|---------------------------|---|--|---------------------------|
| Integration intensive | <ul style="list-style-type: none"> •Order fulfillment •Account opening •Straight thru processing | <ul style="list-style-type: none"> •Integration tools •Transaction management •Partner profile mgmt | •Integration-centric BPMS |
| People intensive | <ul style="list-style-type: none"> •Claims processing •Employee on-boarding | <ul style="list-style-type: none"> •Task list/workflow portal •UI development •Organization management •Forms management | •Human-centric BPMS |
| Document intensive | <ul style="list-style-type: none"> •Contract management •Accounts payable •Claims dispute resolution | <ul style="list-style-type: none"> •Document management •Image capture & archival •Records management | •Document-centric BPMS |
| Decision intensive | <ul style="list-style-type: none"> •Underwriting •Loan origination | <ul style="list-style-type: none"> •Business rules engine •Business intelligence | • Rules-based BPMS |

Características de los procesos «lead-to-sale»

Masivos

Complejos

- Múltiples actores, múltiples etapas, múltiples procedimientos
- Cambiantes: clientes, precios, competencia, regulación...

Sin memoria: la última decisión manda y no la historia

- El cambio en el proceso es la norma, no la excepción

El contrato es el resultado de una aceptación de riesgo

- Que se contrasta con documentos o datos externos
- Que requiere auditabilidad y flexibilidad

Características de los procesos «lead-to-sale»

Es crucial poder gestionar:

- Medir resultados
- Comparar opciones
 - Productos
 - Riesgos
 - Comunicaciones con el cliente
- Implantar rápido
- Volver a empezar

Cómo conseguirlo:

- Aislando la capa de decisión: reglas en **todas** las articulaciones