

cumbria
financial services consulting



Créditos Hipotecarios: Mecanización de Procesos de Negocio

Actualmente, cualquier entidad financiera cuenta con un importante número de procesos de negocio críticos de significativa complejidad, elevado grado de manualidad y un considerable nivel de riesgo operativo asociado. Asimismo, la multitud de sistemas de información, la organización de las entidades, las interacciones con entidades externas, la propia evolución del negocio y sus necesidades resultan en un aumento de la complejidad de los procesos, su supervisión, control y mejora.

Uno de los métodos más novedosos recurre al uso de la tecnología para la automatización y mecanización de los procesos de negocio mediante herramientas BPM (*Business Process Management*) cada vez más avanzadas y adaptadas a las necesidades bancarias.

Las soluciones de Gestión de Procesos de Negocio permiten una visión global de las organizaciones y así como definir y controlar sus operaciones. Con la implantación de una solución de BPM, su organización podrá evaluar y analizar sus procesos de negocio, integrando los recursos humanos y sistemas. Las soluciones de BPM elevan al nivel de proceso de negocio el esfuerzo de integración reduciendo la complejidad inherente.

La implantación de una solución de BPM requiere que las organizaciones deban:

- Para cada proceso de negocio a automatizar, analizar que personal está involucrado, que sistemas se usan y qué datos son necesarios,
- Modelizar gráficamente cada proceso usando entornos amigables,
- Construir los componentes y adaptadores para la conectividad de los sistemas informáticos implicados.

Esta nueva capa separa el proceso de negocio de los sistemas de soporte permitiendo una visión de gestión y supervisión.

La implantación de una solución de BPM facilita que a todos los niveles de la organización se consiga un conocimiento más profundo y amplio sobre el modo que funciona el negocio.

La arquitectura de sistema de BPM debe ser abierta e independiente de los sistemas con los que se conecta. Asimismo, tiene que ser escalable y permitir la escalabilidad del resto de la infraestructura de sistemas.

Principales funcionalidades diferenciales de un sistema de BPM:

Definición del Proceso

- Definición y modelización de los procesos de negocio en entorno gráfico y amigable. Soportar la modelización de procesos complejos.
- Distribución, coordinación y organización de la definición de los procesos.

- Mapeo de los procesos en los sistemas de información.
- Integración de las aplicaciones, sistemas y plataformas implicadas en los procesos.
- Facilitar la interacción con los sistemas de interface de usuarios.

Ejecución del Proceso

- Garantizar el funcionamiento, disponibilidad e integridad de los procesos, principalmente los considerados críticos.
- Posibilidad de ejecución de procesos por eventos (transacciones o mensajería asíncrona) o procesos planificados.

Monitorización del Proceso

- Supervisión en tiempo-real usando, además, alertas que indicarán la naturaleza del problema o aviso.
- Posibilidad de intervención en el flujo previniendo interrupciones de la actividad o pérdida de integridad.

Análisis del Proceso y Reporting

- Posibilidad de adaptar el proceso a modificaciones en los sistemas de información, cambios en la organización, legales, etc. Deberá además de garantizar la consistencia de las modificaciones siendo posible el mantenimiento de distintas versiones de modo coherente.
- Recoger información precisa de cada punto o paso de los procesos.
- Calcular indicadores de performance que permitan contrastar la actividad con SLA's. Basándose en dichos

cálculos los analistas podrán mejorar los procesos.

Componentes Técnicos – las herramientas de BPM deben además contar con:

- ***Consola de Administración*** – que permita al Área de TI la gestión técnica de los procesos, incluyendo la supervisión de conectores y la integración con la infraestructura de seguridad y accesos.
- ***Capa de Conectividad*** – que permita la conectividad entre los sistemas de la empresa. Debe soportar protocolos y lenguajes estándares (http, SMTP, etc.).
- **Repositorio** – que contenga la definición de procesos y el estado de los flujos.

¿Cómo puede Cumbria FSC ayudarle?

Cumbria maneja soluciones que ayudan a las entidades financieras a mejorar sustancialmente sus ratios de eficiencia y productividad, reducción de costes y aumentar los niveles de satisfacción de los Clientes.

Nuestros especialistas le permitirán incorporar una oferta completa de servicios de asesoramiento, mejorando los procesos internos y consiguiendo una reducción de costes.

Desde Cumbria construimos soluciones de negocio adaptadas a las necesidades concretas de cada entidad.

De este modo, nos encargaremos de dotar a su entidad de un front/middle office que dé servicio a todos y cada uno de los departamentos involucrados en el ciclo de asesoramiento de inversiones.

¿Qué le aportaremos a su operativa?

1. **Agilización de los procesos** gracias a la estructuración y automatización de las funciones desarrolladas por los distintos departamentos y usuarios (análisis, asesoramiento, gestión,...).
2. La incorporación de **funcionalidades diferenciales**
 - Automatización procesos de Asset Allocation.
 - Optimización econométrica de inversiones.
 - Financial Planning.
 - Simulaciones fiscales.
 - Gestión de riesgos y seguimiento avanzado de carteras.
 - Generador de informes internos y a clientes.
 - Coordinación y supervisión de redes de asesoramiento.
 - Propuestas de rebalanceo de carteras automáticas.
 - Ágil implantación de decisiones de inversión
 - Integración con los sistemas de contratación,...
3. Acceso multicanal a los diferentes productos y servicios (Internet, móvil, PDA, ...).
4. Homogeneización del proceso de asesoramiento e industrialización de la venta.

5. Administración única y centralizada de todas las redes de asesoramiento.

¿Qué beneficios de negocio obtendrá?

Nuestro objetivo es la obtención de resultados cuantificables:

- Fidelización del cliente, gracias a la prestación de servicios diferenciales.
- Mejora de la imagen de la entidad, debido al incremento de calidad de los servicios.
- Aumento en las oportunidades de ventas cruzadas y ofrecimiento de nuevos productos, consiguiendo una mayor vinculación con el cliente.
- Diferenciación y protección frente a la cada vez, mayor competencia.
- Mejora de los ratios de eficiencia gracias a la implementación de proyectos con un elevado retorno de la inversión, que le permitirán incrementar sus volúmenes de negocio a la vez disminuir sus costes operativos.