

# Transformación Digital de la Gestión de Crédito



Fundacred une los intereses de quienes construyen el futuro de Brasil: los estudiantes y las instituciones de enseñanza. Con más de 40 años de experiencia, la Fundación, en asociación con Instituciones de Enseñanza Superior (IES) de todo Brasil, ya posibilitó el ingreso de más de setenta mil alumnos en la Enseñanza Superior. Por ser una Entidad sin fines de lucro, posee las menores tasas del mercado.

El crédito facilita el acceso a la enseñanza para los estudiantes y ofrece una plataforma completa de gestión a las universidades. Con CredIES, que conecta la institución al estudiante a través de una solución simple y eficiente de crédito, y aún permite toda la gestión de autofinanciación a la IES. La Fundación posee una solución de servicio de recuperación de créditos para las instituciones, ayudando a los estudiantes con deudas, y también a los estudiantes que buscan especializarse, incentivando la educación continuada en la institución. Finalmente, las dos partes ganan: los estudiantes pagan la mitad del valor de las mensualidades mientras estudian y las instituciones reducen la evasión, recuperan ex alumnos y además atraen nuevos.

## El Desafío

Adoptar una estrategia de transformación organizacional que oriente el negocio hacia lo que los clientes realmente desean, creando condiciones para que las transformaciones en el ambiente externo de la organización impulsen cambios internos con mayor velocidad.

Además de sustituir sistemas, mejorar y extender lo que ya se está haciendo y ofrecido con la automatización de procesos, ir más allá con la transformación digital para innovar en el valor entregado a los Estudiantes, a las IES y a los Colaboradores.

Integrar la experiencia de todos los actores de procesos punta a punta en la nueva plataforma de crédito con técnicas innovadoras del modelado a la ejecución con tecnología BPMS.

## Los Resultados

Tareas analógicas en papel reemplazadas por reglas de negocio automatizadas que resuelven problemas complejos en tiempo real y colas de trabajo de formularios electrónicos en interfaces responsivas en el ordenador, tablet o smartphone.

Simplificación y mejora de los métodos para utilizar menos recursos y aumentar el rendimiento. Estudiantes, IES y Colaboradores de la Fundación actuando en el proceso para mejorar la ejecución de las actividades y compartir conocimiento.

Decisiones automatizadas e integradas para sustituir las actividades manuales, aumentar la velocidad y la consistencia de los resultados para los beneficiarios de créditos.

Metas y resultados alineados y acompañados en paneles de indicadores compartidos para rendición de cuentas por desempeño de procesos de punta a punta.

Integración de datos para Business Intelligence capturados directamente de la ejecución de las actividades. Internalización de las prácticas de BPM como una capacidad de organización y creación de las condiciones para dominar técnicas y tecnologías con gobernanza y equipo propio.

## La Solución

Mapeo de la cadena de valor, arquitectura de procesos y priorización de ámbitos de proyectos de mejora y transformación a partir de los siete procesos punta a punta principales.

Modelado y análisis de procesos y decisiones como activos de conocimiento distintos e integrados, para crear y mantener reglas de negocio más inteligentes, eficaces y con menor tiempo de implementación.

Procesos de negocio y decisiones rediseñadas en notación BPMN y DMN y ejecutados directamente de modelos visuales con menos código de programación.

Menor tiempo de desarrollo y distribución de nuevas versiones, generando mayor agilidad para la evolución y el mantenimiento de las soluciones.

Disponer de paneles de gestión de indicadores (BAM) para monitorear y administrar las actividades del negocio en tiempo real.

## Técnicas y Tecnologías

Esta iniciativa de Transformación Digital contó con la ayuda de los servicios profesionales de PROELER para mapear, modelar, automatizar, analizar y optimizar procesos, casos y decisiones con los estándares BPMN, CMMN y DMN en la plataforma BPMS Camunda BPM Enterprise Edition, en combinación con interfaces de colas de trabajo y portales en JavaScript, login social y microservicios.

## Más Información

Este estudio de caso fue presentado en la 82ª edición nacional del evento BPM Day de la ABPMP el 08 de noviembre de 2016 para un auditorio de más de 400 personas en Porto Alegre.

Vea la presentación en <https://youtu.be/iYYX53bzXpY>

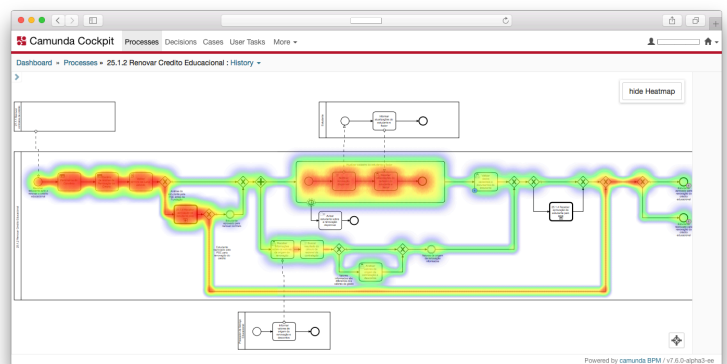
## Próximos Desafíos

Ampliar la transformación digital a los demás procesos de punta a punta y añadir más innovación a lo catálogo de servicios a los beneficiarios.

Utilizar técnicas de modelado y ejecución de casos dinámicos con la notación CMMN en procesos menos estructurados para potenciar el valor de los trabajadores del conocimiento.

Impulsar innovaciones con la integración a redes sociales, capacidades analíticas (procesamiento de minería) y de aprendizaje automático (*machine learning*).

Deshabilitar por completo el sistema ERP orientado a menús, pantallas e informes.



Mapa de calor (*heatmap*) de las actividades de un proceso.

