

BPM HACKATHON

START

ESTRUCTURA CASE – BPM HACKATON

Empresa

Lunar de Ahorro y Préstamo es una empresa del sector financiero establecida en Paraguay. Cuenta con 21 años de funcionamiento en el mercado paraguayo y 15 de los mismos como entidad regulada por el Banco Central del Paraguay.

La organización gestiona su planificación estratégica a través de BSC y en el último semestre ha optado por la implementación de OKR, inicialmente en el sector de tecnología. Cuenta con certificación ISO 9001:2015 por lo que varios de sus procesos se encuentran documentados y actualizados en coherencia con la norma. Así también, al ser una institución regulada, su gestión es constantemente auditada, tanto interna como externamente.

La empresa cuenta con aproximadamente 140 empleados y 15 sucursales distribuidas en las principales ciudades de Paraguay. El capital social está fijado en la suma de G. 150.000.000.000 (guaraníes ciento cincuenta mil millones) representado por 1.500.000 (Un millón quinientos mil) acciones nominativas con un valor nominal de G. 100.000 (guaraníes cien mil) cada una, distribuidas en 1.500 (Mil quinientas) series de 1.000 (Mil) acciones cada serie, equivalente a un total de G. 100.000.000 (cien millones) cada serie. El Capital integrado al 31 de diciembre de 2020 asciende a Gs. 87.120.000.000 (guaraníes ochenta y siete mil ciento veinte millones). Cuenta con una cartera de 75.000 clientes activos y una tasa de morosidad considerada razonable según calificación del BCP.



BPM HACKATHON

START

Proceso de negocio

Los equipos comercial y de operaciones de la institución realiza el proceso de Descuento de Préstamos, mediante el cual los clientes solicitan devengamientos y exoneraciones de cargos e intereses asociados a sus productos financieros.

El equipo de transformación digital de la organización ha identificado una potencial automatización de las actividades realizadas por las personas de las áreas citadas, de manera a potenciar la eficiencia y actuando sobre oportunidades de mejora como:

- Mejorar la experiencia del cliente, acortando los tiempos asociados a esta solicitud.
- Evitar errores en cálculos de las reglas de negocio definidas.
- Obtener la capacidad de realizar la actividad incluso fuera de horarios de oficina.
- Contar con un registro de tipo bitácora de cada acción que se realice, para así identificar errores y oportunidades de mejora continua.
- Capacidad de notificaciones automáticas a las partes interesadas.
- Liberar a las personas para realizar actividades que requieran análisis crítico, análisis de diferencia u otro tipo de actividad difícil de automatizar.

El equipo técnico de Lunar precisa una alternativa para que la solicitud de descuento pueda hacerse de forma más ágil, sin necesidad de impresiones o envíos de correo entre personas, permitiendo:

- Hacer la solicitud mediante una herramienta con flujos de trabajo dinámicos.
- Posibilidad de parametrizar los rangos de descuentos aplicables.
- Los responsables por ejecutar sus actividades deben recibir su notificación sin interacción humana, esto incluye teléfono, chat o conversación personal.

BPM HACKATHON

START

- La solución puede aprobar o no la solicitud de descuento, si no cumple con los parámetros establecidos. Esta decisión debe ser notificada por correo electrónico a los responsables definidos.
- Cuando un descuento es aplicado, se deberá enviar el comprobante automáticamente por correo electrónico y almacenar una copia para futura evidencia.
- La solución deberá ser auditable y trazable.

DOCUMENTACIÓN QUE SOPORTA EL PROCESO

Diagrama de actividades

