

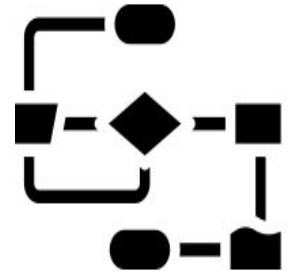
Construcción de Process Management

¡Bienvenidos!

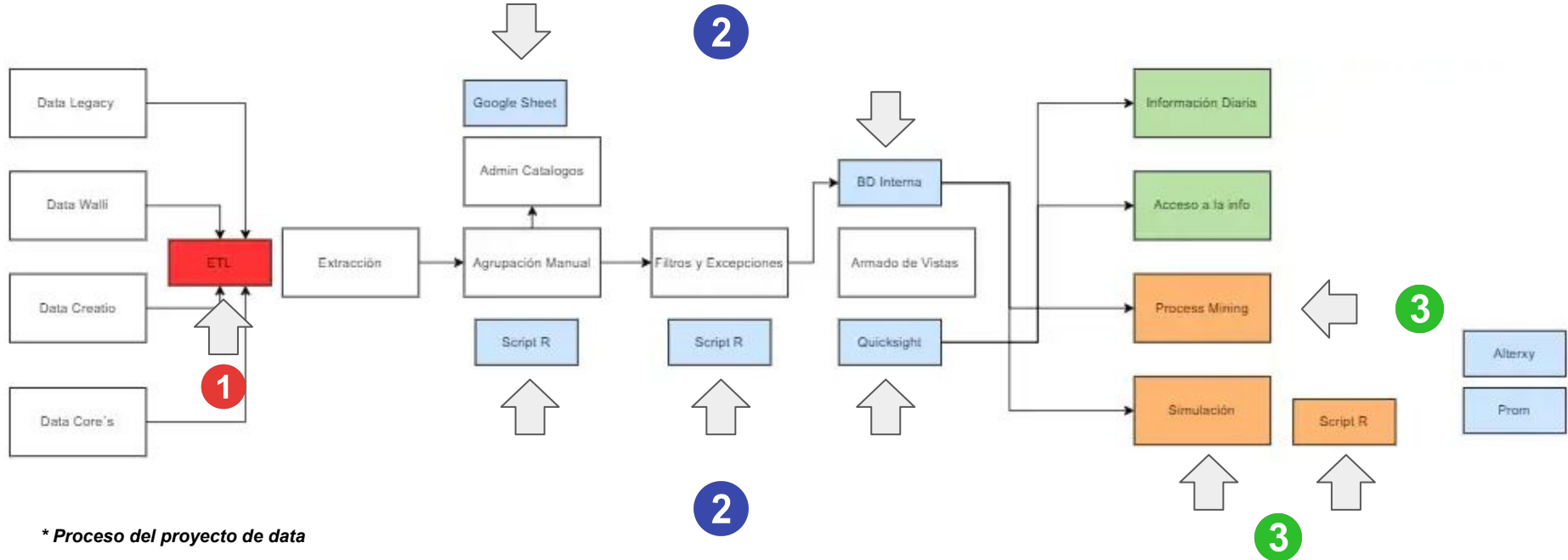
Agenda



- Propuesta inicial del proceso del Proyecto Data KPI EO
- Capacitación en herramientas de ETL
- Análisis de KPI de EO
- Process Mining y simulación

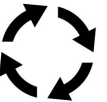


Propuesta inicial del Proyecto Data



* Proceso del proyecto de data

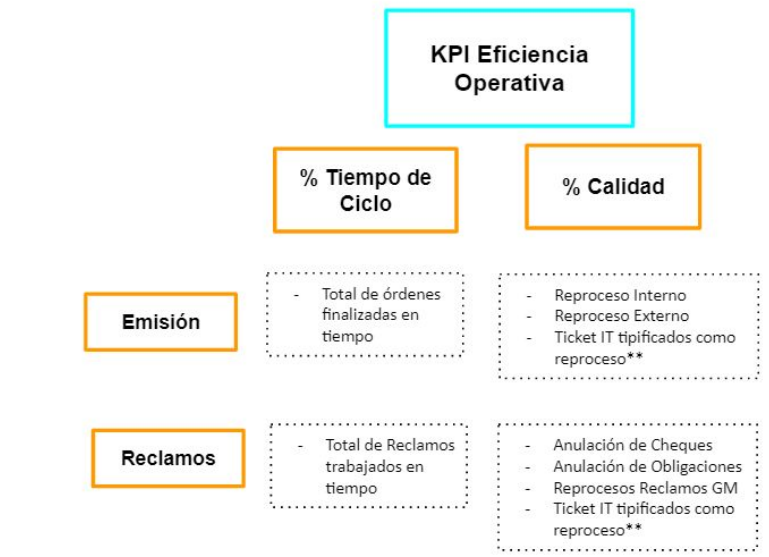
1. Extracción de data por medio de ETL (*apoyo interno por la Dirección de Inteligencia de Datos*)
2. Herramientas internas/externas para la metodología de KPI
3. Process mining/sumulación (*propuesta externa de apoyo externa*)



EFICIENCIA OPERATIVA

Detalle de Cálculo

	% Tiempo de Ciclo	% Calidad
	$\frac{\text{Total de órdenes Finalizadas en Tiempo}}{\text{Total de órdenes Trabajadas en el periodo}}$	$\frac{\text{Total de Reprocesos}}{\text{Total de órdenes Trabajadas en el periodo}}$
Emisión	Proceso	Tipo
	Comercial	Rep. Externo (Errores Op)
	Suscripción	Rep. Interno (Falta Info)
	Emisión	Reemisión, Refacturación, Mov Sus, Anulación Pólizas, Correcciones
Reclamos	Proceso	Tipo
	Pago Auto Respuesta Reasegurador	Reclamos GM
	Ajuste Auto Pago GM	Anulación Cheques
	Pago Diversos Pago Vida	Anulación Obligaciones



**Nuevo criterio en el KPI : Son todos los tickets ingresados por las áreas solicitando correcciones, por datos mal ingresados y/o desconocimiento de procedimiento o funcionalidad del sistema

% Eficiencia Operativa

$\% \text{ Tiempo de Ciclo} * \% \text{ Calidad}$

- > 92%
- 90% - 87.5%
- < 87.5%



Metodología actual



Ordenes E2E	Gerencia y Dirección	Cant. de Órdenes	% Tiempo Ciclo	Rep. Int			Total Reprocesos Internos	Rep. Ext	% Reproceso	% Calidad	Oct
				Dev. BPM legacy	Dev. BPM walli	Tickets IT					
11,979	Gerencia Comercial Canal Corredores	8,191	97.47%	238	11	22	271	0	2.26%	97.74%	95.26%
3,159	Dirección Comercial Personas	276	94.75%	0	11	4	15	0	0.47%	99.53%	94.30%
127	Tradicional Comercial Personas Individual	168	92.68%								
3,020	Tradicional Comercial Personas Colectivo	96	97.71%								
	Digital	12	100.00%								

Procesos a realizar:

- Orden E2E: Reporte de data de BPM compañía
- Cantidad de órdenes: Reporte de data de BPM Direcciones
 - Digital: Herramientas digitales que se encuentran involucradas en el proceso
- Reprocesos internos
- Reprocesos externos
- % Calidad
- Eficiencia Operativa



Capacitación en herramientas de ETL



- Dominar las herramientas ETL para consolidar la extracción de datos de varias fuentes de forma eficaz



Procesos a realizar:

- Aprendizaje sobre la integración de diferentes fuentes de datos, (extracción, limpia y consolidación de la data de las distintas fuentes)
- Entender la filtración y agrupación de datos
- Uso de los scripts en R para extraer y procesamiento de los datos



Necesidades a cubrir:

- Proceso para ETL (herramientas)
- Extracción de datos por medio de scripts en R
- Uso de R (aplicación y aplicación)

Análisis de KPI EO



- Automatizar y aplicar la lógica del cálculo de los KPIs



Procesos a realizar:

- Desarrollo de scripts en R (personalización de estos dentro de R)
- Implementar la BD en cualquier herramienta para visualización de datos (Quicksight, Data Studio)



Necesidades a cubrir:

- Uso de R (aplicación y aplicación)
- Creación de scripts y supervisión en R (scripts para realización de cálculos dentro de R)

Análisis de KPI EO



- Aumentar la habilidad de minería de procesos y simulación para optimizar los procesos



Procesos a realizar:

- Process Mining para analizar los procesos operativos en detalle, minería de procesos identificando los procesos de mejora
- Simulación como pronósticos y oportunidades de mejora mediante scripts en R



Necesidades a cubrir:

- Distintas herramientas para realizar los distintos process mining a nivel operativo
- Metodologías de análisis de mejora en procesos
- Creación de scripts y supervisión en R (scripts para realización de cálculos de simulación dentro de R)



¡Muchas gracias!

