

Consortio

Optimizando su Portal de Solicitudes con C-Flow de Colabra

Hace aproximadamente cuatro años, Consortio decidió incorporar a su Departamento de Calidad Corporativa, una solución de workflow, que le permitiera sustituir su actual sistema de solicitudes en base a una plataforma flexible, integrable y con menores costos de mantención generados por cambios en el negocio. La misión fue encomendada a Colabra, que implementó C-Flow, un desarrollo propio que se adaptó rápidamente a la plataforma de este mismo proveedor, que operaba en Consortio a esa fecha, OpenSite (administrador de contenidos). Hoy, la firma cuenta con la última versión de C-Flow, implantada el año 2005 en toda la compañía y entidades del holding. Su ejecutiva, María Cristina Véliz, Jefe de Area Procesos Corporativos, nos comenta los resultados de esta solución.



María Cristina Véliz, Jefe de Area Procesos Corporativos de Consortio.

Fundado hace más de 90 años, Consortio es hoy uno de los holdings de servicios financieros, no bancarios, más grandes y prestigiosos del país. Cuenta con más de 2.000 trabajadores, que se desempeñan en el ámbito de los seguros de vida: rentas vitalicias, corredoras de bolsa, crédito hipotecario, créditos de consumo y tarjetas de crédito.

La solución

Para la empresa, fue un objetivo el año 2005 el optimizar sus distintas áreas proveedoras internas. La com-

pañía contaba en esa fecha con un sistema de solicitudes internas, pero cada vez que se requería crecer en solicitudes o incorporar modificaciones, la forma de llevarlo a cabo era muy complicada. Lo que la compañía buscaba era disminuir los costos y plazos para poder medir los acuerdos de servicios comprometidos.

El año 2004, Consortio evaluó distintas alternativas en el mercado. Y como ya contaba con la herramienta OpenSite para Intranet, del mismo proveedor (Colabra), C-Flow le pareció la solución más indicada

para mantener las funcionalidades y servicios que se obtenían a través del "Portal de Solicitudes", agregando además la posibilidad de modelar nuevos procesos en forma simple. Lo fundamental de la solución es que dicho modelamiento podía ejecutarlo un usuario administrador, sin depender de la intervención del área de sistemas.

C-Flow BPM es una aplicación de gestión de procesos de negocios, que combina la administración electrónica de documentos y la automatización de procesos de negocios (workflow

gráfico), en una sola aplicación 100% web. Esta permite desarrollar flujos, simplificando los procesos internos.

La implementación

Como parte del proyecto realizado en Consorcio, se realizó el levantamiento de los procesos que ya existían y se definieron las primeras implementaciones considerando los cinco procesos más complejos: contratación de personal, desvinculación de personal, fotocopiado masivo, mantención y obras de infraestructura, y compras informáticas.

Actualmente, por medio de C-Flow BPM, se pueden realizar distintas solicitudes: desde liquidaciones y certificados de antigüedad, solicitudes de contratación y desvinculación de un empleado y ejecución de tareas operacionales relacionadas con la emisión de pólizas. También es posible tramitar todos los aspectos necesarios cuando ingresa o se retira un trabajador, como por ejemplo, compras de PCs, instalación de escritorios, creación de cuentas de correo o, por el contrario, cese de todos esos atributos. Otros tipos de solicitudes existentes son la de renovación de celulares o de infraestructura (mobiliario o aire acondicionado, entre otros), en donde se solicita un prestador, que es asignado y dentro de algún horario y fecha, debe resolver el problema informado.

Según comenta María Cristina Véliz, esta herramienta ha dado buenos resultados, “hemos agilizado, en gran medida, los trámites administrativos, lo cual significa un gran avance en la ejecución de servicio hacia los empleados. De los 10 tipos de solicitudes de antaño, hoy se efectúan más de 50 tipos diferentes en forma online. El número de solicitudes generadas por los empleados en un mes, va en el orden de las 20 mil. Lo más importante es que siguen aumentando”.

“Este workflow tiene potencialidades que ayudan a operar bien al definir cualquier flujo. Uno de nuestros principales objetivos fue disminuir el número de requerimientos directos a las áreas prestadoras de servicios, lo que hasta el momento se ha cumplido”

OpenSite y C-Flow BPM: Una excelente combinación

Si bien el proyecto se inició considerando un mayor número de solicitudes relacionadas con servicios entregados por RRHH, hoy está implementado en servicios provistos por otras áreas de la compañía.

Respecto de la capacitación, ésta se llevó a cabo en forma presencial sólo para los administradores de la herramienta y los diseñadores de los flujos de trabajo. El resto de los empleados de la compañía fue entrenado por medio de trípticos informativos y en base a una capacitación autoatendida, en donde se les dio a conocer las funcionalidades más importantes del aplicativo.

A fin de actualizar la herramienta, el año pasado Colabra implementó la segunda versión, en un proceso que duró aproximadamente seis meses.

“Este workflow tiene potencialidades que ayudan a operar bien al definir cualquier flujo”, indica Véliz. Agrega que “uno de nuestros principales objetivos fue disminuir el número de requerimientos directos a las áreas prestadoras de servicios, lo que hasta el momento se ha cumplido, puesto que cualquier empleado, desde cualquier punto del país, puede pedir su solicitud en línea. Esto permite ordenar los requerimientos de los clientes internos”.



Un proveedor de confianza

Varios fueron los motivos que llevaron a Consorcio elegir a Colabra. En primer lugar, se había trabajado con ellos en la herramienta del portal de Intranet, por tanto ya existía un nivel de conocimiento respecto de su trabajo. Segundo, el costo y el software se adecuaban totalmente a lo presupuestado por la compañía.

“Con este proveedor, hemos alcanzado un nivel de confianza y eso se valora, ya que cada vez que los hemos necesitado, han estado aquí para asistirnos”, enfatiza la Jefe de Área Procesos Corporativos de Consorcio. “Hoy podemos asegurar que en los últimos meses nos encontramos en una etapa de operación normal, en donde los usuarios pueden obtener resultados en adecuados tiempos de respuestas”, indica.

Según la ejecutiva, Consorcio, que ha implementado más de 60 flujos distintos con la herramienta, está conforme con el servicio prestado hasta ahora. Las áreas de servicios internos evalúan la posibilidad de seguir creando procesos a través de la herramienta soportada por Colabra. ●