

Servicios de BPO

BUSINESS PROCESS OUTSOURCING

Presentación Corporativa



indra

Quienes somos



- Multinacional de TI y servicios BPO número 1 en España y una de las principales de Europa y Latinoamérica
- € 3.000 millones en ventas 2012
- € 550 millones invertidos en I+D+i en tres años
- 42.000 profesionales
- Clientes en más de 128 países

Indra ofrece soluciones integrales para sus clientes

Consultoría estratégica

Consultoría de Procesos y de Negocio

Consultoría de sistemas

Soluciones Tecnológicas

Mantenimiento de Aplicaciones

Outsourcing de TI

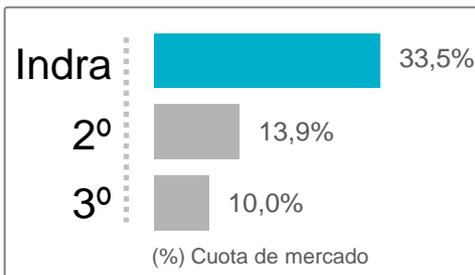
Outsourcing de Procesos BPO

Indra en BPO

- > 250 M€ en ventas en 2012
- Más de 8.000 personas dedicadas a BPO, de las cuales más de 4.000 operan en España
- Presencia global (España, Latinoamérica y Filipinas)
- Líder en España en servicios BPO
- Soluciones tecnológicas propias (aplicativos multi cliente y multi país, Platform BPO)

Posición en el mercado Español

Líderes del mercado según el informe DBK 2011 sobre ventas anuales de servicios BPO



■ Más del doble de negocio que nuestro competidor inmediato.

Centros producción de BPO



BPO marca Indra

Business Process Outsourcing

Business

+

Process

+

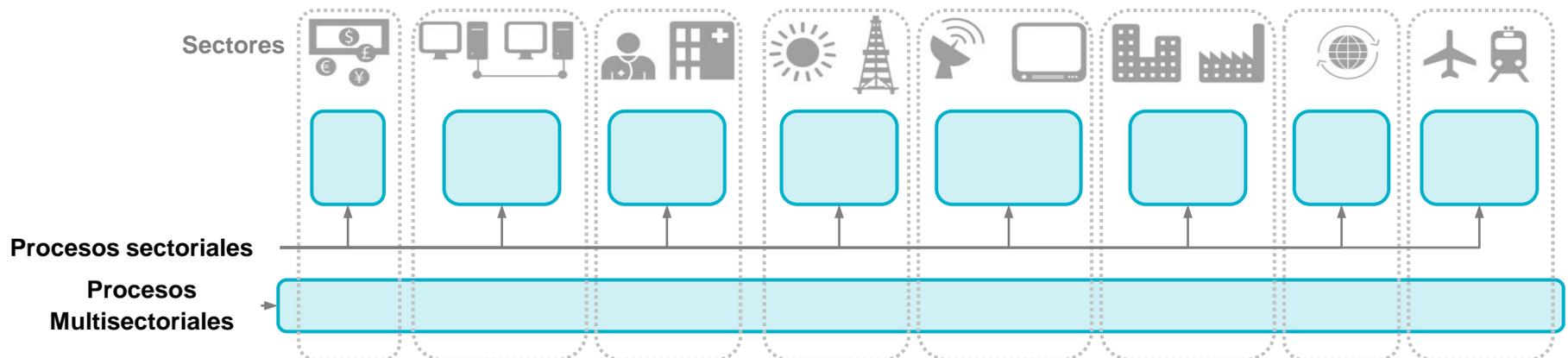
Outsourcing

Indra externaliza tanto procesos ligados a **Negocio** como procesos de soporte (multisectoriales), centrándose en procesos de Back Office y Front Office especializado, allí donde la tecnología y/o el conocimiento es un valor clave.

El **proceso** se puede operar tanto de manera completa (Full BPO) como tareas específicas (Out Tasking) .

Ejecución en modo externalizado (Outsourcing), obteniendo sinergias y economías de escala (versus cesión de recursos). El cliente mantiene el control del proceso / tarea en todo momento.

Indra aborda el **BPO** con una perspectiva de **especialización** en el proceso, a la vez que su experiencia en diferentes industrias le permite exportar **mejores practicas** de unos sectores a otros.



¿Por qué BPO?



FLEXIBILIDAD

- Fácil adaptación cargas y volúmenes de trabajo.
- Facilidad para adoptar cambios en los procesos actuales.
- Rápida puesta en marcha de nuevos servicios.
- Respuesta global



REDUCCIÓN DE
COSTES

- Transformar un coste fijo en variable.
- Conseguir un coste por operación más bajo.
- Reducción de espacio en las instalaciones del cliente.
- Reducción de inversión en infraestructura de TI.



DISPONIBILIDAD

- Dedicación en exclusiva al core del negocio.
- Disponibilidad de recursos (RRHH / monetarios) en las actividades principales del negocio.



ESPECIALIZACIÓN

- Estandarización de procesos.
- Garantiza la mejora continua, (mejoras prácticas).
- Aprovechamiento de experiencias de terceros.



CALIDAD DE
SERVICIO

- Sistemas que identifiquen y permitan actuar de forma rápida y eficaz en cada momento,
- Conocimiento específico de las operativas y sistemas
- Exhaustivo control de calidad a través de ANS. Permite la identificación temprana de problemas y la actuación inmediata de forma preventiva y correctiva.

Visión del BPO



Entorno:



- Entorno cada vez **más global** y **más competitivo** que genera una **necesidad** creciente de **optimizar procesos** mediante la externalización y centralización.
- Necesidad de **transformar costes fijos en** costes **variables** bajo modelos de **pago por uso** e indicadores basados en el nivel de servicio.
- **Además** del objetivo tradicional de **reducción** en **costes**, cada vez más se buscan **conocimientos** profundos del **sector / proceso**, que permitan desplegar el servicio de forma rápida, segura, y **más eficiente**, con un **estándar** de **calidad más alto**. Crecimiento de los BPO verticales especializados (verticalization).

Tendencia:

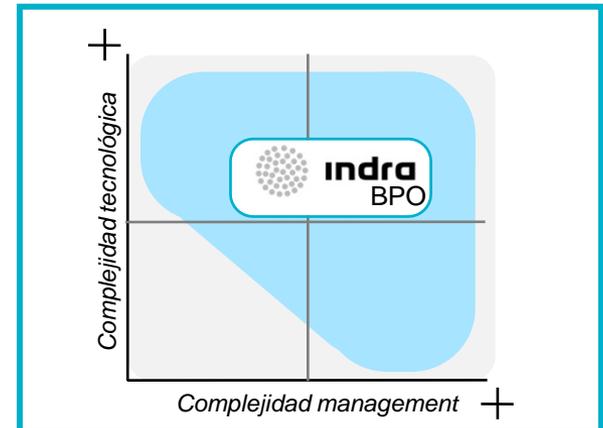


- **Concentración** en unos **pocos proveedores** con **capacidad global** para externalizar y **centralizar procesos completos** (y no solo una parte) **de gran escala**. Desarrollo de Centros de Servicios Compartidos.
- La **tecnología** como factor **clave** del **BPO**, pero siempre **entendiéndola** como **herramienta** al servicio del **proceso**, que facilite la ejecución y **optimice** el **servicio**.
- **Auge** de las **plataformas industrializadas y compartidas** para compañías tanto de mediano tamaño como para procesos “aislables” de grandes compañías (Platform BPO).
- **Localización** del **servicio donde sea** prestado de la forma **más eficiente (BestShore)**.
- Tendencia a **proveer análisis** (Analytics and Business Intelligence) para que los clientes puedan tomar **mejores decisiones**, y **mejorar los resultados**.

Nos diferenciamos en...

La utilización de nuestros mejores activos:

- Las mejores prácticas de gestión. Compañía de grandes proyectos tecnológicos.
- Amplia presencia geográfica, adaptándonos a las necesidades del cliente (nearshore, offshore).
- Una oferta de servicios completa para cada sector.
- Rápida implantación (time to market) de servicios de gran volumen.
- Red de Centros de Servicios Compartidos.
- Capacidad para abordar procesos de forma completa (end to end).
- Capacidad tecnológica para prestar servicios bajo plataforma (multicliente y multipaís).
- Capital humano con alta especialización en el negocio del BPO.

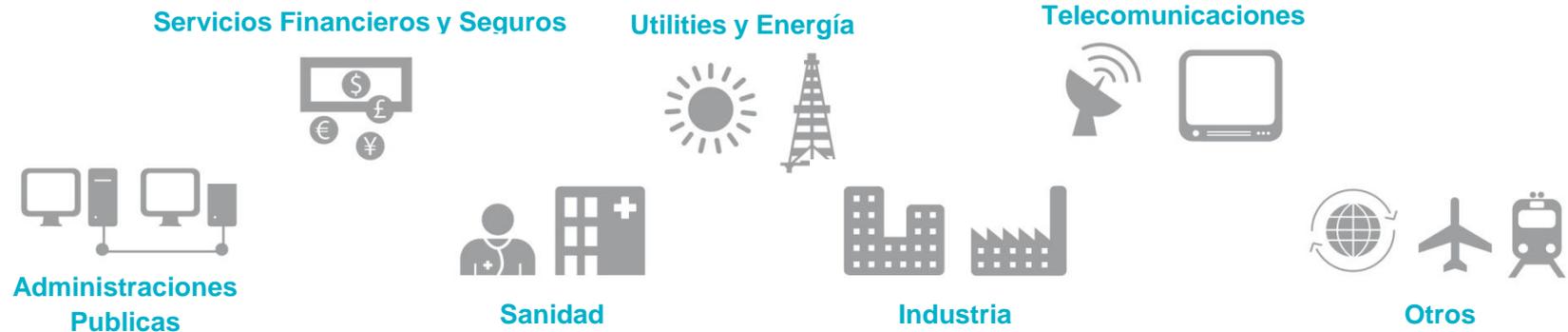


Excelencia en la gestión integral de procesos complejos con base tecnológica

Independientemente de la función o la industria, podemos ayudar a las organizaciones a mejorar su desempeño operativo, comenzado con una transición suave y logrando un rápido retorno de la inversión, con estabilidad, previsibilidad y mejora continua

Servicios de BPO especializados para cada sector

Fuerte especialización sectorial



Capacidades para afrontar procesos de forma integral



Servicios especializados



Contribuciones de Indra

- Centros de producción especializados, near-shore y off-shore.
- Centros de Servicios Compartidos.
- Flexibilidad y Capacidad de absorción de cargas de trabajo puntuales.
- Varios formatos de colaboración (outsourcing, joint venture, partnerships,...).
- Soluciones tecnológicas propias.
- Platforms BPO.



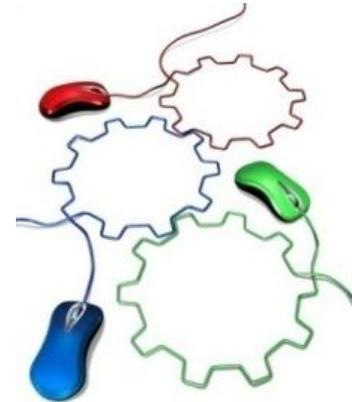
10 de las **mayores Entidades Financieras** de España y **4** de las **10 mayores de Latinoamérica** son clientes de Indra.

Más de **1.200.000** de **hipotecas gestionadas**

Colaboramos en la modernización de las administraciones públicas



OFERTA MULTISECTORIAL



Back Office procesos administrativos	<ul style="list-style-type: none"> • BBOO de tratamiento de expedientes • BBOO de programas de ayuda y subvenciones • BBOO tramitación e impresión de multas • BBOO de tributos
Atención al ciudadano	<ul style="list-style-type: none"> • Oficinas de atención a usuarios de instalaciones / servicios públicos • Oficina del defensor del pasajero.
Gestión de campañas	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión de campañas o programas temporales <ul style="list-style-type: none"> • Incentivos al consumo • Campañas temporales • Evaluación externa de alumnos
Servicios de Vivienda	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión de parque de vivienda publica • Gestión de las subvenciones y ayuda a las Viviendas de Protección Oficial (Construcción, adquisición y alquiler)

Contribuciones de Indra



- Ayudando a construir la administración electrónica.
- Ahorro de costes, eficacia, productividad, calidad y flexibilidad operativa. Capacidad de absorción de cargas de trabajo puntuales u organización de campañas.
- Mejora en la gestión de tributos. Mayor ingreso para las AAPP.
- Servicios de atención e información multicanal.
- Aumento de la calidad percibida por el ciudadano en los servicios prestados por la administración.

Más de 15.000 viviendas públicas administradas, 240 MM€ gestionados en subvenciones de viviendas y 25 MM€ en planes renove 80 MM€ gestionados en tramitación de sanciones

Aportamos soluciones integrales para transformar la sanidad en un sector más eficiente y moderno

Front Office especializados	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión de Citas (atención primaria y especializadas) • Gestión de lista de espera quirúrgicas • Información multicanal temas salud para el ciudadano
Atención al paciente	<ul style="list-style-type: none"> • Atención al paciente • Centros de seguimiento pacientes crónicos. • Información y gestión no presencial trámites administrativos con sistemas multicanal
Historia clínica	<ul style="list-style-type: none"> • Digitalización y gestión de historias clínicas. • Gestión de archivos clínicos.
Facturación	<ul style="list-style-type: none"> • Servicio para la mejora de ingresos en la facturación a terceros. • Gestión integral del proceso de facturación y cobro.
Recetas	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión de la receta electrónica.
Tarjeta Sanitaria	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión de solicitudes, generación, distribución y gestión de incidencias.



OFERTA MULTISECTORIAL



Contribuciones de Indra



- Servicios personalizados y de calidad, que potencian la sanidad digital.
- Servicios de atención al paciente fomentando los autocuidados, la prevención y seguimiento de enfermos crónicos.
- Proporcionamos ahorro de costes y flexibilidad operativa.
- Mejoramos los ingresos por facturación y cobro a terceros.
- Servicios de atención e información multicanal (teléfono, mail, web, sms, kiosco digital, mostrador, ...).
- Centros de operaciones especializados en el sector sanitario.
- Disponibilidad 24 x 7 con centros de respaldo.

4.000.000 de citas de atención primaria y **2.700.000** en atención especializada gestionadas al año

250.000 HHCC digitalizadas

Más de **300** posiciones en plataformas VoIP especializadas en sanidad

Aseguramos la cobertura de las actividades operativas de nuestros clientes

Sector Electricidad / Gas

- **Operaciones Transporte y distribución**
 - Operación y Mantenimiento (Incidencias de red, gestión activos, planes extensión de red, cartografía)
 - Ciclo Comercial ATR (Contratación, facturación y cobro)
- **Ciclo comercial**
 - Contratación
 - Facturación
 - Cobro y recobro
 - Atención al cliente

Sector de Aguas

- **Operaciones Transporte y distribución**
 - Operación y Mantenimiento (Incidencias, gestión activos, planes extensión de red, cartografía)
- **Ciclo comercial**
 - Medición
 - Facturación
 - Cobro
 - Atención al cliente

Sector Oil

- **Ciclo comercial**
 - Gestión de estaciones de servicio y tiendas
 - Campañas promocionales
 - Tarjetas de puntos
 - Recobro



OFERTA MULTI SECTORIAL

Contribuciones de Indra

- Centros de operaciones en España y Latam (Best-shore)
- Centros de servicios compartidos
- Tecnología específica
- Flexibilidad y capacidad de adaptación a las necesidades del cliente, puntas de trabajo, cambios regulatorios,....
- Servicios de atención e información multicanal, web, telefónica.

Más 1.700.000 contratos gestionados al año

Gestión de activos en 40.975 km de red eléctrica y 24.497 km de fibra óptica



Optimizamos los procesos de los grandes operadores del sector

Gestión de la Provisión de servicios

- Estudios de Viabilidad
- Asignación de Recursos de Red
- Gestión de circuitos alquilados, OBA y Portabilidad
- Configuración de la Transmisión
- Configuración de la Conmutación
- Configuración de la red de Datos
- Configuración de CPE's de cliente.
- Soporte a la Implantación de Servicios y gestión de contratos

Gestión de la Postventa de servicios:

- Gestión de averías de servicios de Voz, Datos y DTV, en los ámbitos de transmisión, conmutación y red de datos y con tecnología cable, ull, radio, etc.
 - Gestión de Incidencias en 2 Niveles
 - Gestión de Incidencias Nivel Único
 - Gestión de Trabajos Programados
 - Generación de Informes a Clientes
 - Soporte a Pruebas en Central
 - Supervisión de Servicios de Cliente
- Gestión de reclamaciones de clientes.
- Gestión de incidencias de facturación



OFERTA MULTISECTORIAL



Contribuciones de Indra

- Gestión de Proyectos de Implantación y migración de servicios de clientes
- Soluciones totalmente integradas, con gestión interna automatizada y centralización de todos los procesos
- Cumplimiento de plazos y compromisos con los clientes
- Reducción de disconformidades del cliente, mejora de los ratios de eficiencia y calidad
- Trabajamos con las grandes operadores desde hace años



2.500.000 llamadas por **averías** de **empresas** y segmento residencial **gestionadas** al año

Más de 1.750.000 documentos de **contratos gestionados** al año.

Consultoría de Procesos



Ayudamos a hacer los procesos más eficientes

- Mediante la definición de objetivos de optimización del Proceso.
- Analizando y documentando el Proceso actual (assessment).
- Definiendo el modelo del Proceso optimizado y sus indicadores principales (workshop).
- Seleccionado los recursos y herramientas para transformar el Proceso.
- Implantado la nueva operación.
- Midiendo resultado y comparando contra indicadores.
- Aplicando acciones correctoras.

Proponemos mejoras de eficiencia de los Procesos de Negocio en base a nuestra dilatada experiencia y fuerte especialización

Back Office Funciones Soporte

F&A
Finanzas y contabilidad

- Gestión de tesorería.
- Soporte administrativo.
- Contabilización general.

Recursos Humanos

- Gestión de nóminas, beneficios sociales.
- Gestión de la formación.

Facturación, cobros y pagos

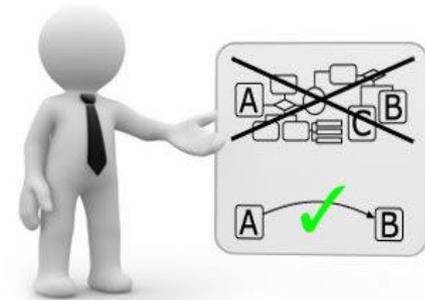
- Gestión de la facturación.
- Gestión de cuentas a cobrar.
- Gestión de cuentas a pagar.

Recobro

- Gestión de las diferentes fases: Reclamación Amistosa, Precontenciosa, Extrajudicial y Fallidos..

Gestión de activos / Infraestructuras

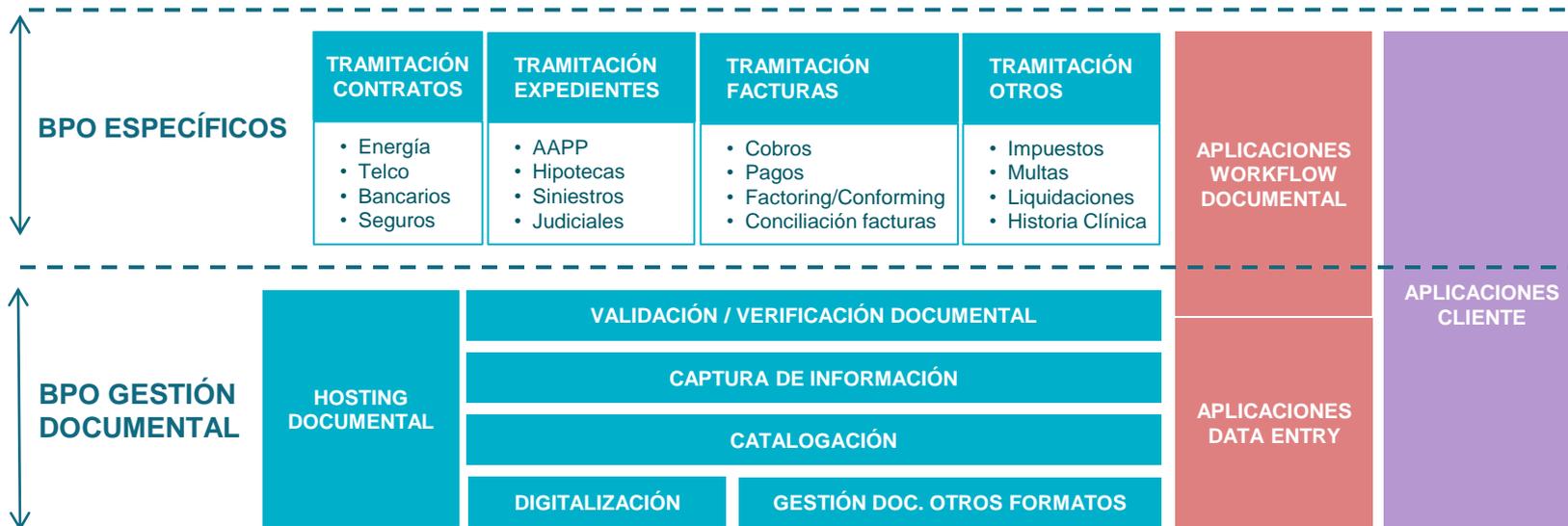
- Planificación y mantenimiento de instalaciones
- Gestión de Averías.
- Gestión técnica, registro GIS, gestión permisos y tramites, gestión de anteproyectos.



Proveemos **servicios** de **Back Office en funciones de soporte** para que nuestros **clientes** se **puedan dedicar** a su **core business**

Proyectos de gestión documental

Cadena de procesos:



Contribuciones de Indra

- Utilización de Centros de Producción Masiva
- Tecnología propia adaptada a las necesidades de cada proyecto.
- Consultoría de procesos documentales y reingeniería de procesos productivos basados en el expedientes digital.
- Alta flexibilidad para asumir puntas de trabajo mediante distribución de cargas entre centros.
- Especial énfasis en el control de calidad y de producción. Sistemas de seguimiento de la producción on-line.

Más de **200.000.000** de **páginas digitalizadas** al año

Más de **300.000.000** de **campos capturados** al año

Modelo de negocio diferencial

“El BPO de Indra aporta un modelo diferencial para la externalización de procesos, basado en una gestión flexible y global, combinando especialización sectorial y capacidad tecnológica”





indra

Business Process Outsourcing

bpo@indracompany.es

Avda. de Bruselas 35
28108 Alcobendas,
Madrid España

T +34 91 480 50 00

F +34 91 480 50 80

www.indracompany.com