

MODELADO Y OPTIMIZACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN DE SINIESTROS

Gestión de siniestros

La funcionalidad propuesta en este prototipo por Indra y Oracle ejercita el paradigma de Business Process Management (BPM) aplicado a la gestión de siniestros en el ramo de automoción. En particular, en su fase inicial de análisis y modelado (BPA).

Con él, se incidirá en las ventajas y características de SOA procedentes de:

El modelado del proceso y subprocesos necesarios para la gestión de siniestros (utilizando BPMN)

La simulación del proceso para detectar cuellos de botella, problemas, etc.

La optimización del proceso final tras las simulaciones

La generación del proceso y subprocesos BPEL

Las capacidades de sincronización entre BPM y BPEL

El proceso principal que se considera en el prototipo contiene las siguientes actividades:

1. Notificación del siniestro
2. Asignación
3. Gestión
4. Actuación de peritos y asesores
5. Resolución
6. Trámites administrativos

Y se articula sobre tres subprocesos:

Validación de datos

Confirmación de vehículo de alquiler sustitutivo

Definición de responsabilidad y análisis de peritaje

Asignación de taller y peritaje del vehículo

Optimización de recursos. Ante la implementación de una automatización de procesos basada en BPM que orqueste una solución en la que intervengan muchos procesos manuales (interacción humana), es preciso tener previamente una visión cuantitativa sobre el impacto en la propia organización. Con el objetivo de implementar la solución de forma eficiente, los departamentos afectados deben estar correctamente dimensionados y alineados con el proceso de automatización en el que se van a incorporar. En este contexto, el modelado y simulación es una herramienta inestimable para garantizar el éxito.

El enfoque SOA

La simulación basada en herramientas BPA genera gráficas a partir de tablas de bases de datos que proporcionan:

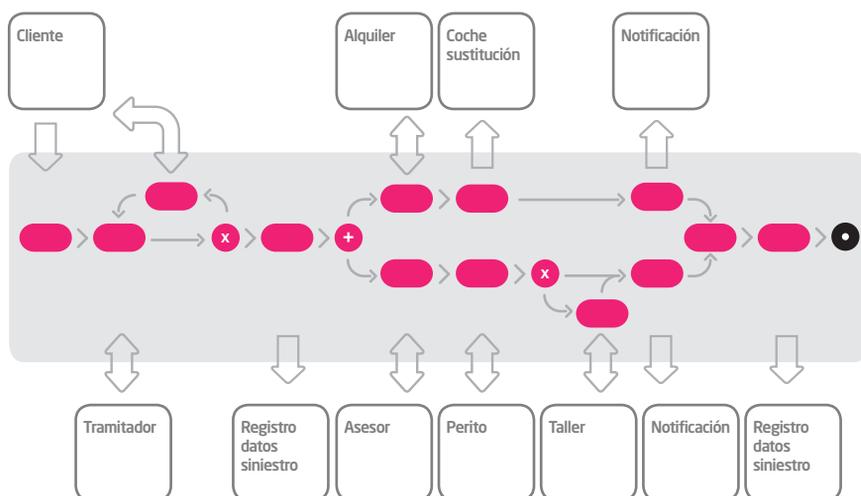
Identificación de cuellos de botella

Ayuda para redistribuir/reasignar personal dado un presupuesto

Ejes para estudiar la situación actual y determinar los puntos de mejora

Redimensionar el uso de recursos

Analizar el efecto de los cambios modificando el propio proceso



Solución arquitectural

La solución desarrollada en este prototipo ejerce los siguientes elementos en la arquitectura de referencia SOA que Indra plantea sobre la Oracle SOA Suite:

BPA (Modelado e implementación de procesos de negocio)

Diseño del proceso desde el rol de analista/responsable del negocio

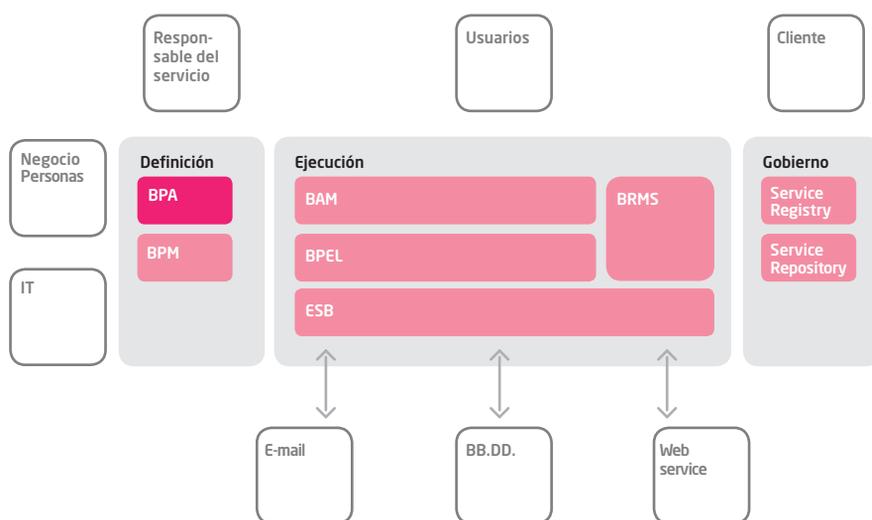
Definición

Dimensionamiento

Simulación y ajustes

Ejecución (exportación a BPEL)

Realimentación de la simulación: optimización



Beneficios

SOA aporta beneficios en todos los niveles

Para el negocio

Reducción de costes

Automatización de tareas de poco valor añadido

Seguimiento

Eficacia, fidelización

Optimización

Reasignación de recursos, mejora continua

Para el departamento de TI

Integración con proveedores

Facilidad de incorporación de reglas

Visión completa

Capacidad de análisis

En el ciclo de vida

Reducción del time to market

Optimización continua basada en simulación con datos reales

Para el usuario

La eficiencia y disminución de tiempos en la interacción con la organización genera un aumento del grado de satisfacción

Posibilidad de recibir servicios complementarios