

Soluciones Biométricas Aplicadas a Procesos de Negocios

Rubén Flores – Administrador de Productos



Desarrollo de la Biometría en Chile

1992

Control de Acceso

2002

Nueva Cédula de Identidad



2013

Biometría Aplicada a Procesos

Salud

Telcos

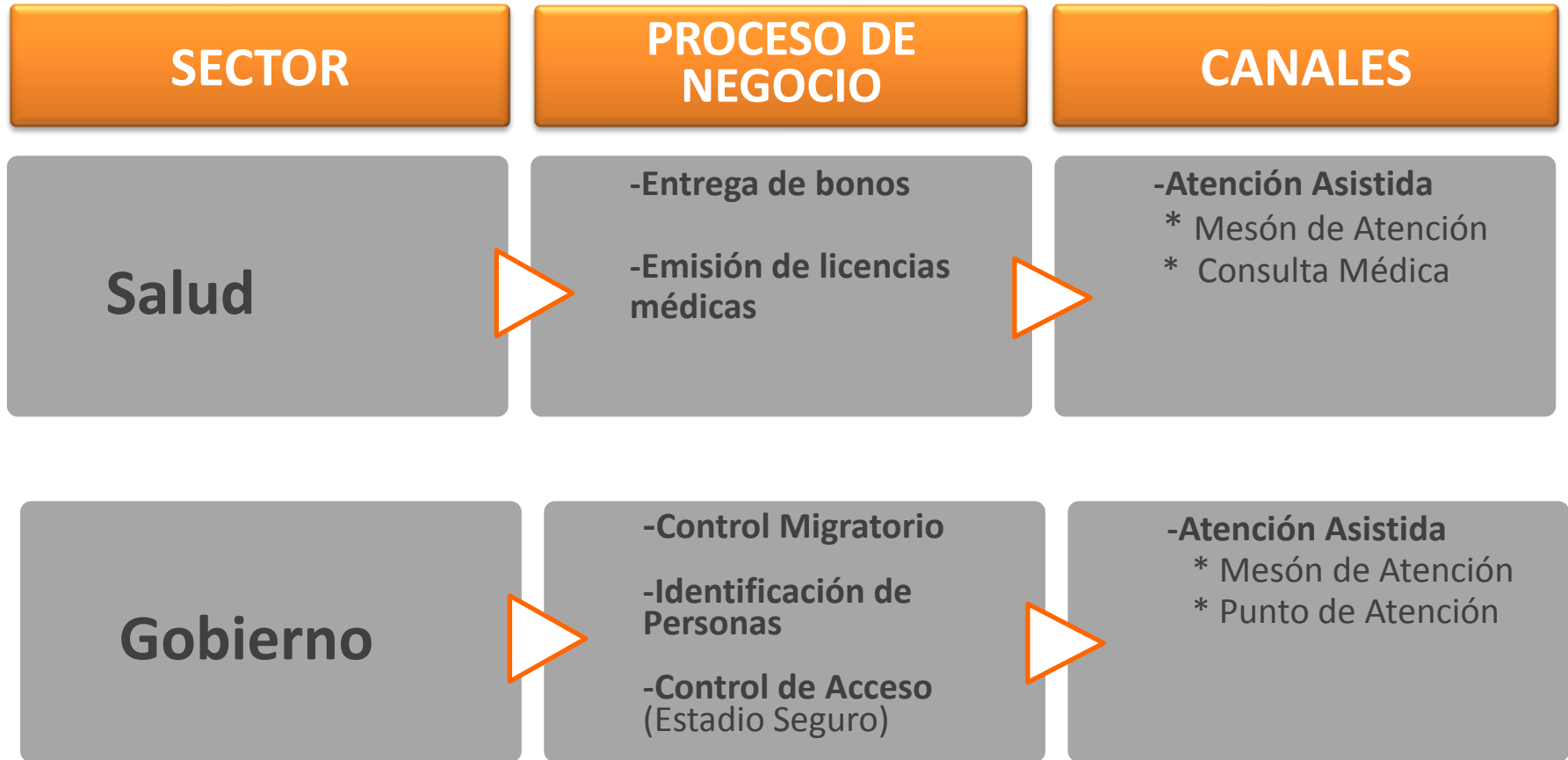
Gobierno

Otros

Banca

Retail

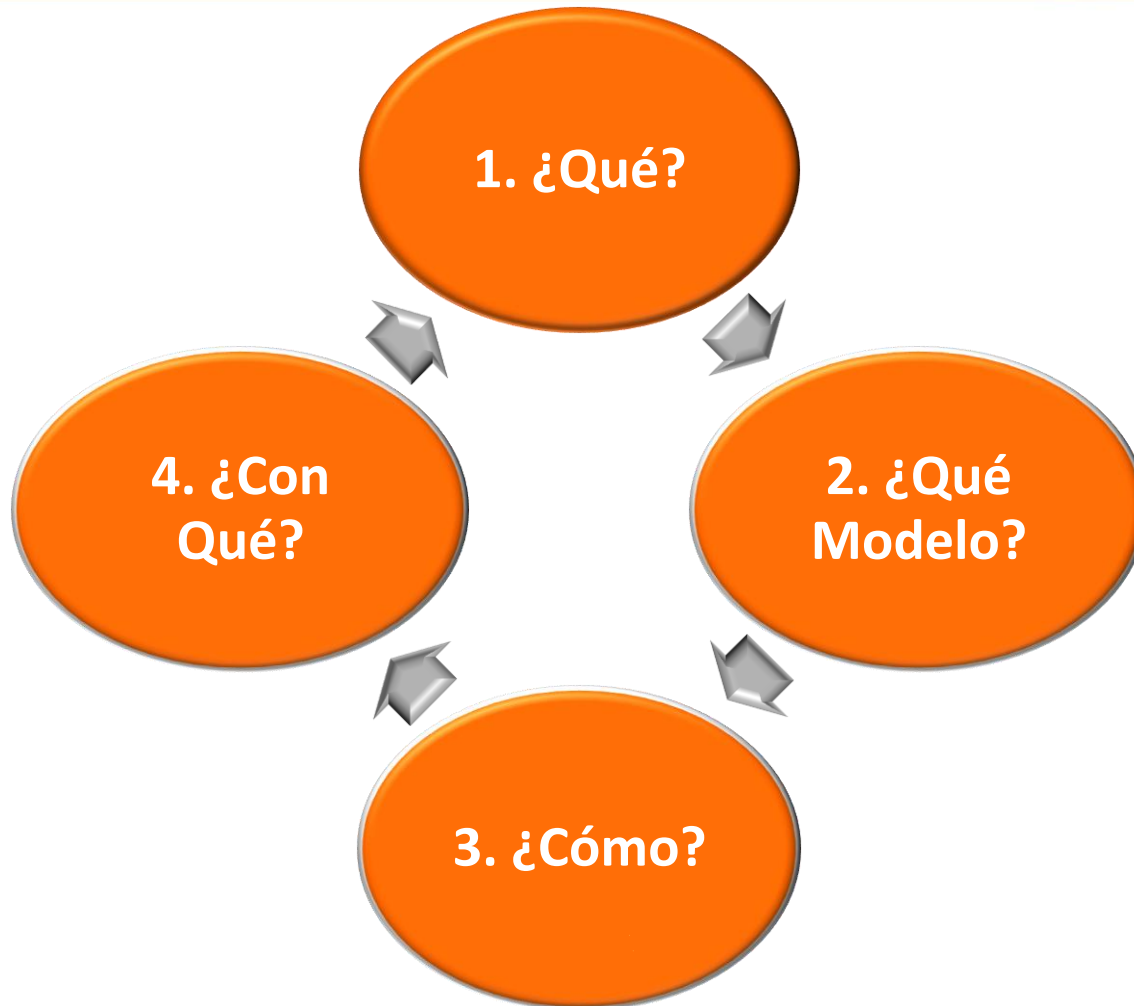
Aplicaciones de la Biometría por Impresión Dactilar



Aplicaciones de la Biometría por Impresión Dactilar

SECTOR	PROCESO DE NEGOCIO	CANALES
<p>Banca</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Entrega de productos Créditos, tarjetas, pinpass. -Firma de contratos -Entrega de dinero Cheques y vales vista -Autorización solicitud de Información personal 	<ul style="list-style-type: none"> -Atención asistida <ul style="list-style-type: none"> * Atención en terreno (móvil) * Ejecutivo Sucursal -Autoatención <ul style="list-style-type: none"> * ATM * Tótem
<p>Telcos</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Entrega de productos -Autorización solicitud de Información personal 	<ul style="list-style-type: none"> -Atención asistida <ul style="list-style-type: none"> * Ejecutivo Sucursal
<p>Otros</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Control de Accesos 	<ul style="list-style-type: none"> -Autoatención

Definición del Proceso de Negocio



1. Qué – Definición del Objetivo

Enfocar **QUÉ** es lo que quiero conseguir del proceso/proyecto.

- **Aumentar las ventas** en sucursal.
- **Concretar cierre** en terreno (Canal Móvil)
- **Disminución del fraude** por suplantación.
- **Automatizar la solicitud** de información confidencial.
- **Bajar costos** de bodegaje y eliminar envíos de valijas.
- **Mejora en la percepción** vanguardista y tecnológica de cara a los clientes.

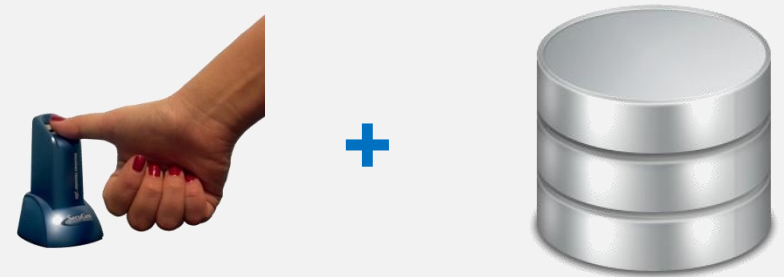
Determinar las condiciones de éxito o satisfacción del proyecto.

2. Modelo- Definiciones

Modelo Cédula Proceso Abierto



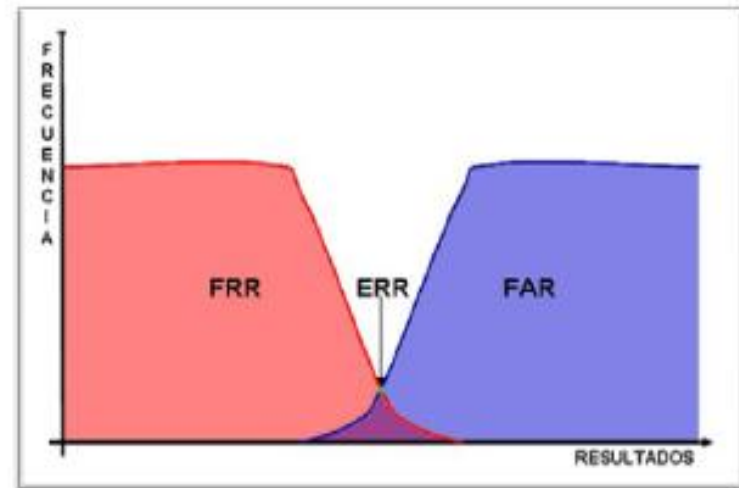
Modelo Enrolado Proceso Cerrado



Riesgo de la transacción asociada al proceso de negocios.

Puntos de cortes – Niveles de servicio

*El rendimiento de una medida biométrica se define en términos de tasa de falso positivo (FAR) y la tasa de falso negativo (FNMR o FRR).



- **Dinámica de Atención:** Autoatendible o atención asistida.



- **Grupo Objetivo** al que va dirigido.

- **Punto corte** : edad – oficio.
- **Modelo de atención alternativo.**
- **Facilidad de uso-** diseño interfaces.

*Variables relacionadas entre si. Considerando el beneficio versus costo.

Niveles de Participación

- ✓ Obtención de **sponsors alta gerencia**.
- ✓ **Involucramiento del equipo** desde el inicio (incluyendo a proveedores y áreas impactadas).
- ✓ Kick off para todos.

Áreas Impactadas

- ✓ **Determinar las áreas impactadas**, tanto internas como externas.
- ✓ **Informar proyecto**.
- ✓ **Consensuar** acuerdos.
- ✓ **Informar resultados**.

Conformación de Equipos de Trabajo

- ✓ Considerar **a lo menos una persona por cada área** impactada.
- ✓ **Administrar roles**.
- ✓ **Administrar la rotación** de personas del equipo.
- ✓ **Incorporación de proveedores**.

Tecnología

- ✓ **Considerar las plataformas tecnológicas** con que trabajan los sistemas.
- ✓ **Factibilidad técnica.**
- ✓ **Administración de periféricos y hardware.**
- ✓ **Modelo de Contingencia.**

Gestión del Cambio y Comunicación

- ✓ **Proyecto de gestión del cambio.**
- ✓ **Antes, durante y después.**
- ✓ **Todos los involucrados.**
- ✓ **Mantener comunicación constante** del avance del proyecto.
- ✓ **Compartir los resultados.**

Proyecto en Fases y Masificación

- ✓ **Fases:** Administrar en etapas para un mayor control de la ejecución del proyecto.
- ✓ **Masificación:** Proyectar recursos y plazos como subproyecto.

4. Presupuesto

Provisión

**Otras
Inversiones**

**Control del
tiempo es
dinero**



5. Experiencia Delivery de Crédito

El Requerimiento

QUÉ?

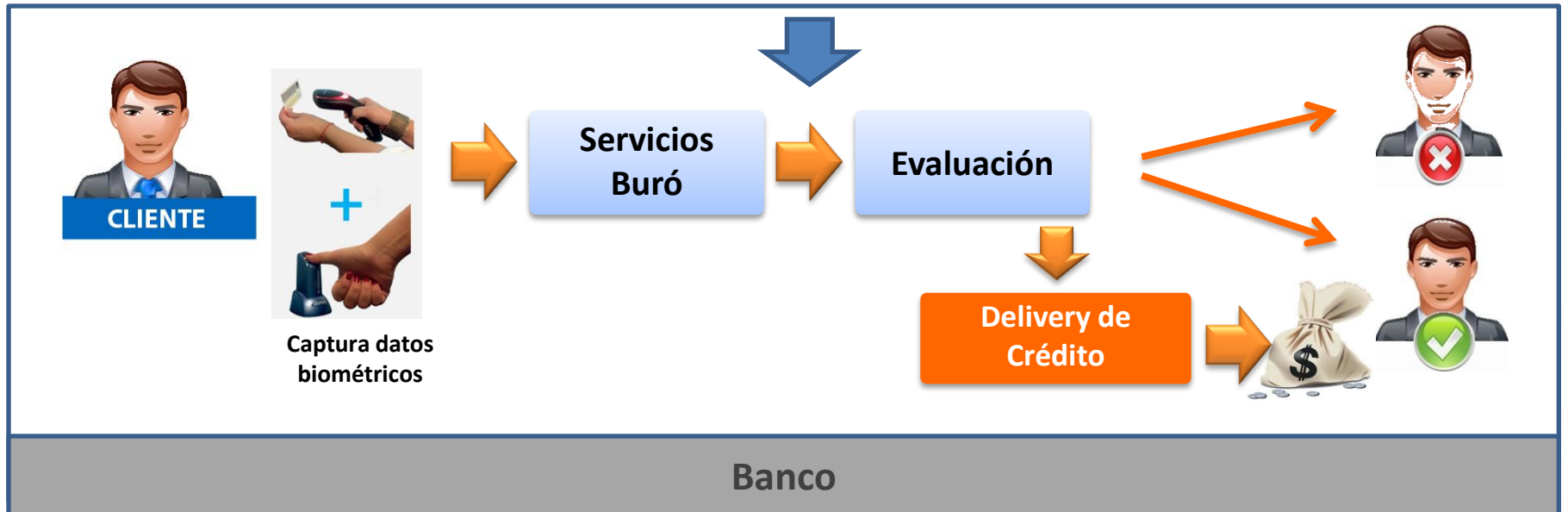
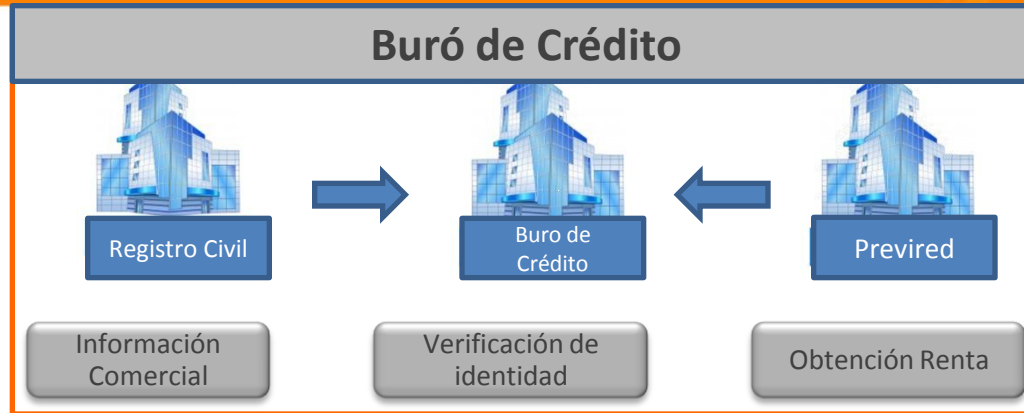
- ✓ Agilizar el proceso de colocaciones de créditos de consumo en sucursal.



La Solución

- ✓ Solución biométrica con procesos de decisión integrados en sucursales.

5. Experiencia Delivery de Crédito



5. Experiencia Delivery de Crédito

- ✓ **Disminución del tiempo** promedio asociado al proceso de negocios de 3 días a 30 minutos.
- ✓ **Aumento de colocaciones** en un 60%.
- ✓ **Disminución de fraudes** por información de renta, continuidad laboral, empleador, etc.
- ✓ **Aumento en la satisfacción del cliente**, ya que no requiere nada más que su cédula de identidad.
- ✓ Generación de **carpeta electrónica**.
- ✓ **Disminución de costos**.

6. Experiencia Pre-evaluador Hipotecario

El Requerimiento

QUÉ?

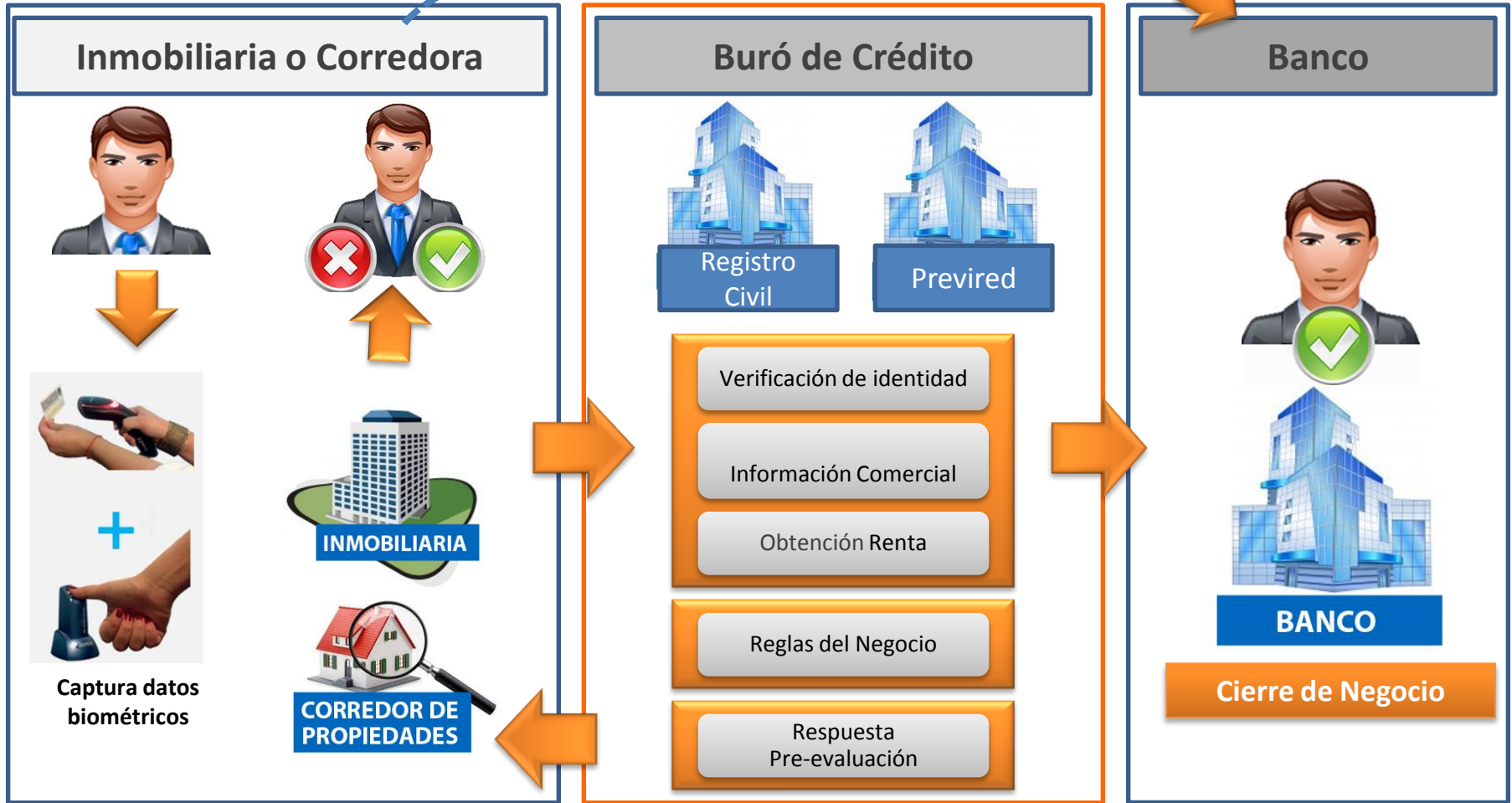
✓ Aumentar las ventas y optimizar el proceso de **delivery** de créditos hipotecarios atendidos en inmobiliarias.



La Solución

✓ Solución biométrica con **procesos de evaluación integrados en puntos de venta inmobiliario.**

6. Experiencia Pre-evaluador Hipotecario



6. Experiencia Pre-evaluador Hipotecario

- ✓ **Disminución del tiempo** promedio del proceso de negocios.
- ✓ **Disminución de costos** en el proceso de evaluación.
- ✓ **Optimización del esfuerzo** de ejecutivos especializados, focalizándose en créditos pre-evaluados.
- ✓ **Incremento de la venta y aumento de la probabilidad de cierre**, tanto para el banco como para la inmobiliaria.
- ✓ Disponer **información de contactabilidad de buena calidad** para cerrar el negocio.
- ✓ **Segmentación de clientes** para entrega de ofertas acorde a necesidades concretas.
- ✓ **Aumento en la satisfacción del cliente**, ya que no requiere nada más que su cédula de identidad.

7. Consideraciones Finales

- ✓ **Involucrar a todas las áreas impactadas** en la implementación del proyecto.
- ✓ Implementar los **mecanismos de seguridad** para garantizar el correcto funcionamiento.
- ✓ **Establecer** claramente los **objetivos del proyecto** y los beneficios esperados.
- ✓ **Considerar siempre el entorno** donde operará la solución (temas ergonómicos como de luminosidad).
- ✓ Los proyectos biométricos consideran a lo menos piezas de **software**, de **hardware**, masificación, capacitación de usuarios, preparación de equipos soporte de primer nivel, y en continua evolución.
- ✓ Para que el proyecto tenga éxito y sea rentable, es necesario **considerar la tecnología biométrica como un medio y no como un fin**, dando valor al proceso, incorporándola en el negocio.

Soluciones Biométricas Aplicadas a Procesos de Negocios

Rubén Flores – Administrador de Productos

