atmira

sirec

Sí, recupero

LA GUÍA DEFINITIVA SOBRE LA PLATAFORMA MÁS ÚTILIZADA POR LOS PRINCIPALES PLAYERS FINANCIEROS PARA LA AUTOMATIZACIÓN DE LA GESTIÓN DEL COLLECTION

sirec

Sí, recupero

¿Qué crees que pasaría si las entidades acreedoras de deuda decidieran cambiar la perspectiva del Collection? ¿Qué crees que ocurriría si estas organizaciones decidieran dejar de ver “deudores” y empezasen a ayudar a “clientes en estado de deuda”?

BIENVENIDO A TU DX

DEBT EXPERIENCE

Estás a punto de conocer la respuesta. Bienvenido a la guía de la plataforma más utilizada por los principales Players del sector financiero para la automatización de la gestión de todo el proceso de recuperación de la deuda. Una plataforma con una particularidad que la caracteriza: **Debt Experience (DX)**. Una filosofía irrenunciable que dibuja a un nuevo deudor en clave de cliente y lo pone en el centro de todo el proceso del Collection.

¿Preparado para vivir la Debt Experience?

sirec
Sí, recupero

atmira

E L N U E V O P A R A D I G M A C O L L E C T I O N

REIMAGINANDO EL RECOBRO

LA HISTORIA DE UN DEBT CENTRIC BASADO EN DATA DRIVEN & DIGITAL OPERATIONS QUE CONSEGUIRÁ TRANSFORMAR TU NEGOCIO DEL COLLECTION

UNA LATENTE NECESIDAD DE INTERACCIÓN OMNICANAL

Sabemos que a día de hoy los clientes prefieren comunicarse (y sobre todo pagar) bajo su propia situación, decisión y circunstancia. Los deudores son conocedores del uso de las tecnologías inteligentes de contacto. La presión regulatoria también ha reducido la utilidad de la herramienta de emisión de llamadas y muchos de estos deudores se han vuelto extremadamente sensibles a cualquier intento de aumentar la frecuencia de contacto con su acreedor.

¿POR QUÉ DEBT CENTRIC?

SELF SERVICE COLLECTION

El nuevo deudor es un cliente exigente que precisa una respuesta que sea la combinación de herramientas y soluciones omnicanal. Una experiencia que le ofrezca lo que es importante para él en cada momento y lugar. Mejorar la omnicanalidad del recobro se vuelve así un requisito indispensable en este new normal del deudor. Hemos de construir una nueva realidad que les facilite a los deudores sus transiciones de cliente y les permita ponerse al día con su deuda con un solo clic si así lo desean. Hemos de abogar por una **CULTURA SELF SERVICE COLLECTION** enfocada a estimular a los deudores a nuevas propuestas de negociación desde la privacidad, con el objetivo de acordar un posible plan de pago que cumpla con los requisitos de cumplimiento. Una nueva cultura que aporte inteligencia a los datos y definiendo de forma ágil estrategias disruptivas de anticipación y recobro basadas en KPI´s.

E L N U E V O P A R A D I G M A C O L L E C T I O N

REIMAGINANDO EL RECOBRO

PORQUE SÍ SE PUEDE HACER UN COLLECTION MÁS INTELIGENTE

El nuevo deudor exige servicios enfocados que consigan elevar el valor en todo el Collection Journey en función del nivel de madurez analítica que tenga el proceso de recobro. Necesitamos una realidad que aporte estrategias personalizadas basadas en datos, las cuales permitan definir reglas de negocio de segmentación para cada fase del proceso de collection, obtener scores y analítica predictiva para anticiparnos al comportamiento del cliente, aplicar técnicas de IA y Machine Learning para aportar inteligencia al proceso de recobro y análisis prescriptivo que permitan optimizar estrategias para tomar la mejor acción sin limitación.

ANALYTICS DATA DRIVEN COLLECTION

SMARTER COLLECTION
DATA-DRIVEN GROWTH
RECOVERY INTELLIGENCE BY MACHINE LEARNING
ANALYTIC LEARNING LOOP

smarter collecters.

Ante este paradigma las organizaciones han de trabajar para disminuir el GAP entre conocimientos analíticos y acciones de gestión de recobro, transformando a las compañías en auténticas organizaciones inteligentes. Analizar datos fiables y de calidad que hagan que los procesos no partan con una desventaja al usar datos irreales. Un collection que incorpore machine learning para mejorar la categorización de los clientes y personalizar las acciones a realizar.

REIMAGINANDO EL RECOBRO

Y ASÍ CONSEGUIR TRANSFORMAR EL NEGOCIO

SIREC permite a las organizaciones rediseñarse a sí mismas de manera end to end en lo que al Collection Journey. SIREC lo ejecuta a través de una mejora en la segmentación de clientes, consiguiendo que las organizaciones sean capaces de adelantarse a las necesidades ofreciendo soluciones digitales veloces y flexibles que permiten negociaciones más efectivas y mejores resultados. Además SIREC se anticipa, a través de modelación de procesos, informa a la organización de clientes de posibles eventos de deterioro, registra dificultades financieras informadas por el cliente, realiza estudios financieros, y ofrecer y gestiona reordenaciones de riesgo, ya bien sean campañas industriales o soluciones ad hoc para el cliente.

En este paradigma, será entonces muy importante para las organizaciones disponer de modelos eficientes y herramientas tecnológicas orientadas a ayudar a las compañías a dar cumplimiento a sus obligaciones, a racionalizar las labores de supervisión y a homogeneizar todo el trabajo de control. Solo mediante la aplicación de las últimas tecnologías y la automatización de los procesos pensados en clave Debt Centric, las organizaciones podrán anticiparse de manera efectiva, predictiva, preventiva y proactiva a los riesgos de toda clase a los que puede verse avocado un cliente.

sirec

Sí, recupero

Si tan solo existiera una plataforma con una visión distinta,

que pusiera de verdad al deudor en el centro de todo el proceso Collection...

sirec
Sí, recupero

LA VISIÓN

COLLECTION

AS A LIVE

UN GIRO 360º HACIA UNA DEBT EXPERIENCE SOSTENIBLE

No es un deudor, es un cliente en estado de deuda. El mundo del Collection ha girado y el Collection Growth Analitycs y la Omnicanalidad han adquirido un papel enormemente relevante. SIREC ha hecho su metamorfosis como plataforma de Collection con el espíritu de aportar valor a este nuevo paradigma. La ha hecho a través de la innovación en cuanto a analítica de datos y canales de comunicación y de pago. Pero sobre todo lo ha hecho bajo una filosofía de Debt Centric que siente y vive el proceso de recuperación de la deuda desde una perspectiva en la que el deudor es el verdadero protagonista.

Con esta visión, SIREC se ha consolidado con una cuota de mercado que roza el 60% de las implementaciones que se han acometido en el mercado español en los últimos 5 años. Este escenario consigue que SIREC sea un organismo vivo en continua evolución, con un claro roadmap que contempla una nueva arquitectura cloud based, modularizable, dotada de microservicios, con capacidad de integración real time de datos, y una estrategia de omnicanalidad que apuesta por diferentes canales de comunicación y de pago muy orientados al self-service y con un alto componente de UX. En este sentido, nuevas iniciativas en el entorno de la plataforma, abren la puerta a las capacidades de securización del self service a través de lo que próximamente se conocerá como Portal del Deudor y será una de las evoluciones más potentes de SIREC en los últimos años.

A día de hoy, los resultados hablan por sí mismos. Gracias a esta filosofía Collection As a Live de cultura Debt Centric, y a todas las automatizaciones que presenta SIREC basándose en este paradigma, los grandes players del sector financiero que la utilizan han mejorado notablemente sus procesos de recuperación de la deuda. SIREC ha sido un punto de unión entre deudores y acreedores, una bandera blanca que vela por la unión entre ambos en pro de no eliminar una deuda, sino recuperar a un cliente financieramente sano.

¿ Q U É E S S I R E C ?

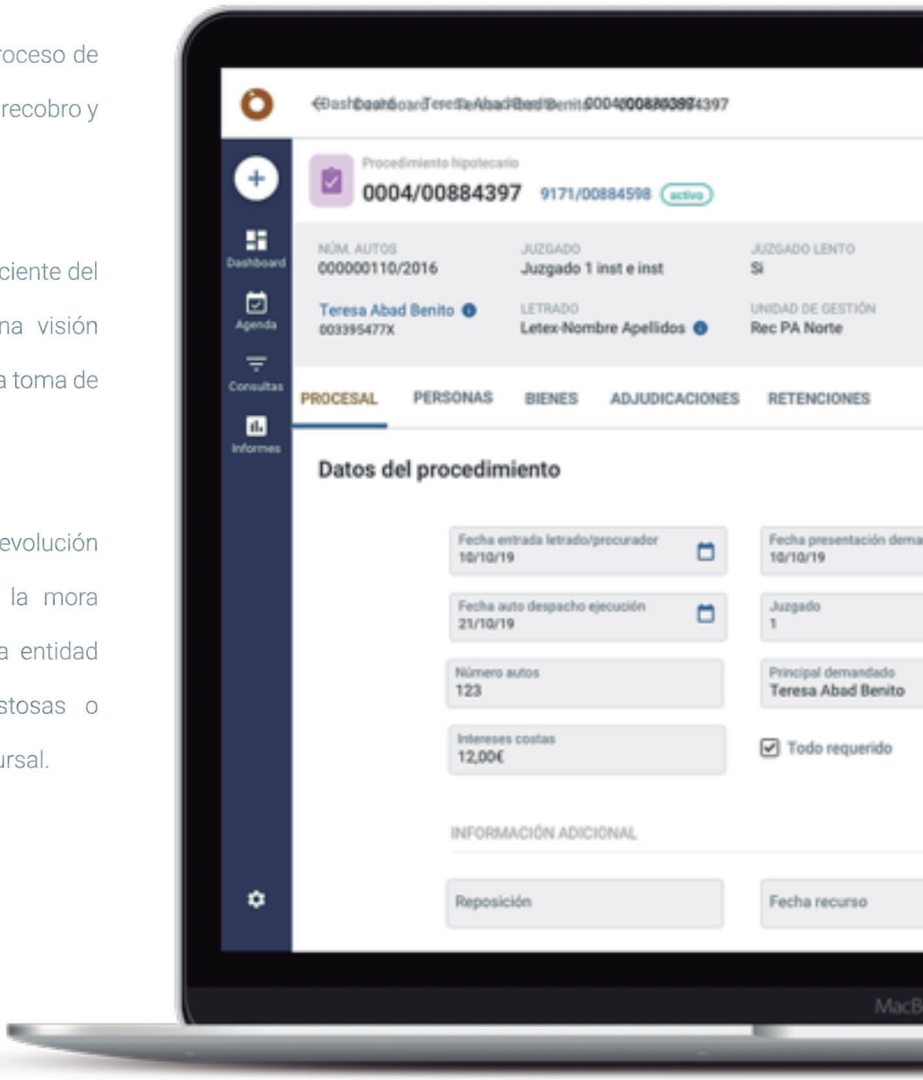
sirec

Sí, recupero

Una plataforma diseñada para la gestión eficiente del proceso de recuperación de la deuda capaz de reducir los plazos de recobro y aumentar la cantidad recuperada a corto plazo.

Una solución que optimiza, agiliza y facilita la gestión eficiente del proceso de recuperación de la deuda aportando una visión end-to-end del impago para ayudar a los acreedores en la toma de decisiones fundamentales para el negocio.

Una plataforma robusta, escalable, flexible y en continua evolución que mejora los circuitos y procesos de gestión de la mora contribuyendo directamente a reducir la deuda de una entidad tanto en la fase de mora fresca, gestiones amistosas o pre-contencioso como en la fase de contencioso y concursal.



L A U S A B I L I D A D

SIREC UX

La usabilidad de SIREC adapta la información que se muestra en cada una de las operativas cuidando la ergonomía y los principios de un diseño inteligente. Una solución que facilita la gestión del contenido a través de una visualización de datos en tablas y formularios flexibles y eficientes. Una plataforma que gracias al concepto responsive y a su diseño líquido, tiene viabilidad para ser utilizada tanto desde un ordenador de sobremesa como desde una tablet.

TAREAS Y ALERTAS ORIENTADAS A GUIARTE DE MANERA CALENDARIZADA

SISTEMA DE NAVEGACIÓN ÁGIL Y DIRECTO

INFORMACIÓN CONTEXTUALIZADA

CONSISTENCIA ENTRE PROCESOS

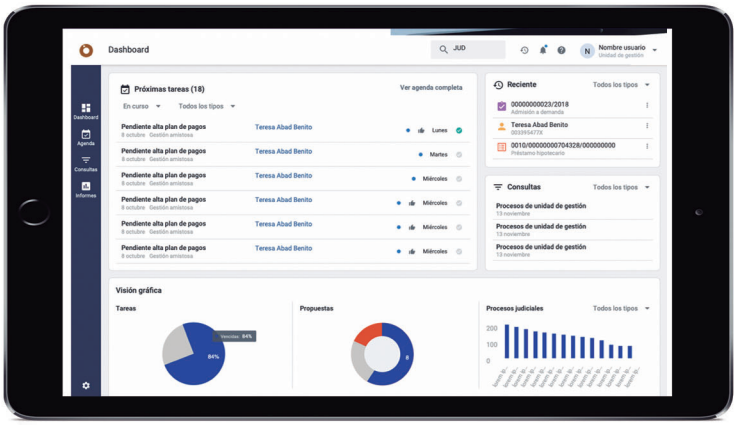
SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL INTUITIVO Y VISUAL

L A U S A B I L I D A D

SIREC UX

CUADRO DE MANDOS ORIENTADO A LA PRODUCTIVIDAD DEL AGENTE

UNA INTERFAZ ADAPTADA A LAS NECESIDADES REALES



Hemos personalizado el dashboard o memorándum según tu forma de realizar la actividad y seguimiento, para que te centres en lo que realmente importa. Hemos creado un sistema de módulos flexibles con una vista gráfica te permitirá tener toda la información relevante en un solo vistazo.

NUEVA FICHA PERSONA

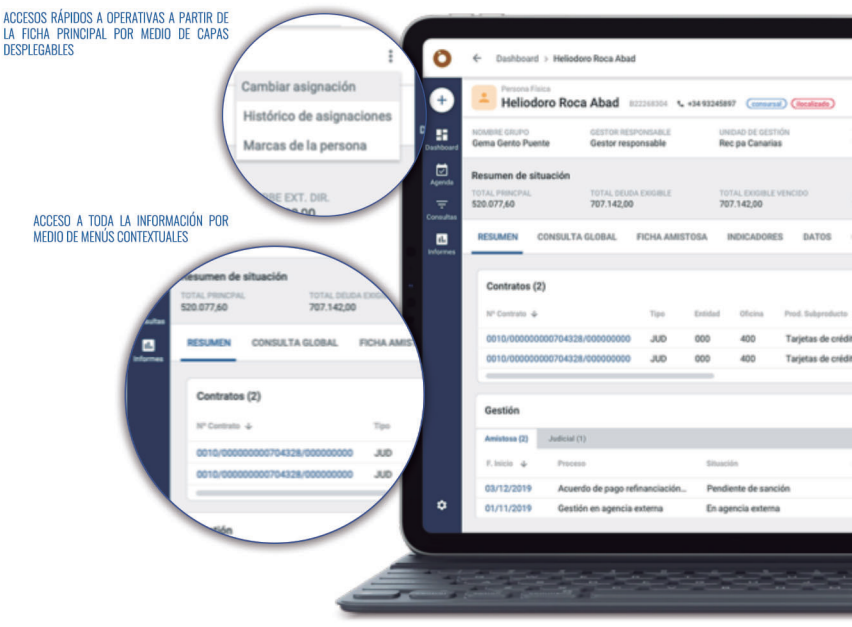
FICHA PERSONA CON VISTA HOMOGÉNEA

En el rediseño, hemos planteado una nueva ficha que facilita la visualización máxima de información en una sola vista, estableciendo una jerarquía visual que optimiza el escaneo del usuario.

Hemos incluido menús contextuales y accesos rápidos a información adicional por medio de capas ubicadas en posiciones estratégicas en pantalla para facilitar su uso

ACCESOS RÁPIDOS A OPERATIVAS A PARTIR DE LA FICHA PRINCIPAL POR MEDIO DE CAPAS DESPLEGABLES

ACCESO A TODA LA INFORMACIÓN POR MEDIO DE MENÚS CONTEXTUALES



L A U S A B I L I D A D

SIRECUX

CUADERNO DE BITÁCORA

PARA CADA PROCEDIMIENTO

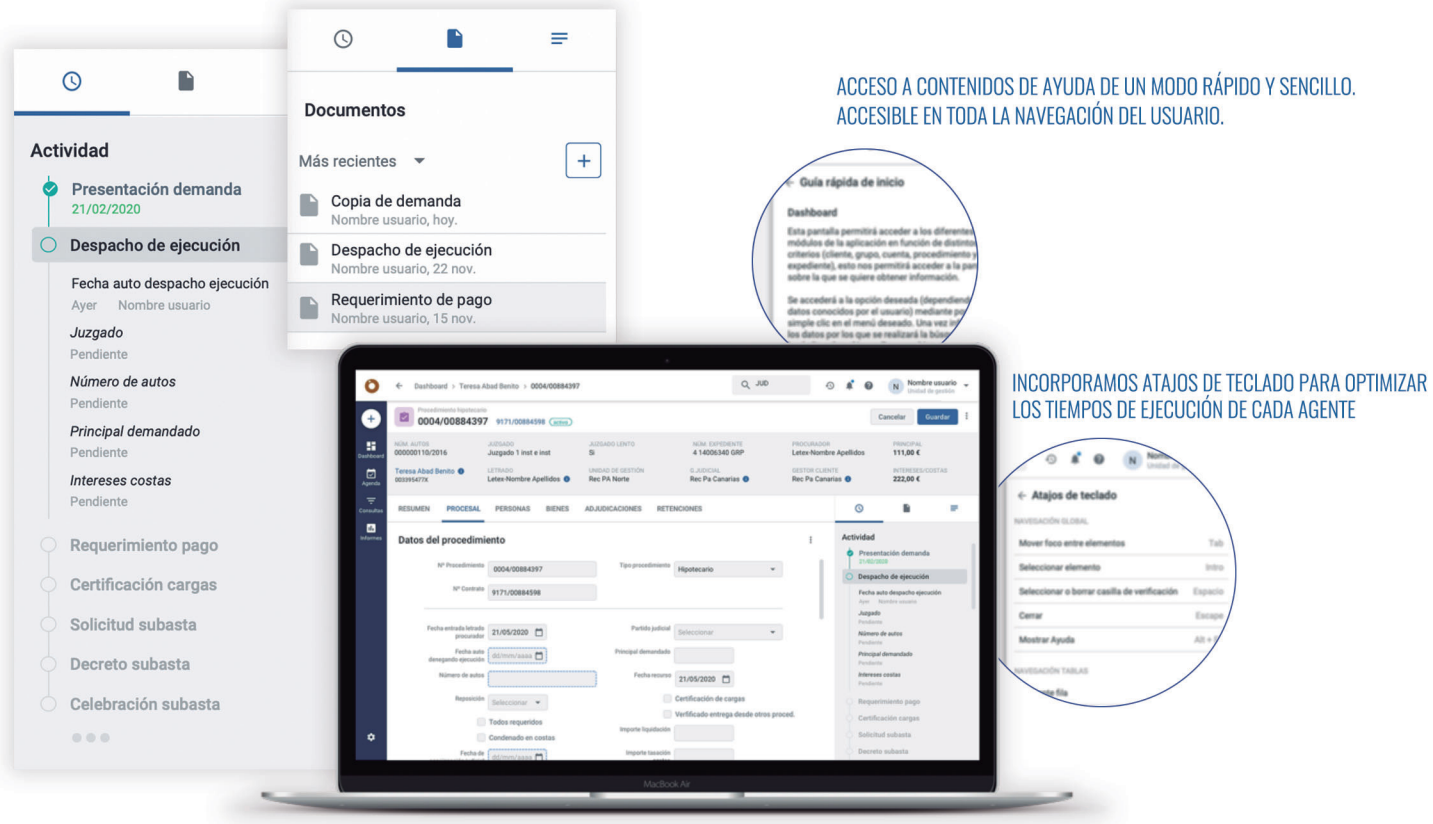
Otro elemento que mejora la experiencia de uso del nuevo SIREC es el bloque que acompaña al expediente, en el que puedes ver todo lo que ha sucedido hasta la fecha, en qué momento ha sucedido y en qué estado se encuentra.

Toda esta información y documentación asociada al procedimiento, se muestra en un solo sitio para no tener que ir a consultarlo a diferentes apartados y hacer la gestión mucho más rápida.

SISTEMA DE AYUDA

QUE ACOMPAÑA EN LA NAVEGACIÓN

Para mejorar la experiencia de uso hemos incluido nuevos elementos de ayuda y soporte a los usuarios. SIREC posee un sistema de ayuda siempre visible que puedes utilizar sin perder la pantalla en la que te encuentres. Un conjunto de atajos de teclado, para que no necesites utilizar el ratón para tus tareas habituales. De este modo se reducirá el tiempo de las tareas a favor de la usabilidad.



EL ECOSISTEMA

SIREC ECOSYSTEM

ACTIVO DE TRANSFORMACIÓN

DEL COLLECTION

SIREC se presenta ante el mercado como el activo de transformación por excelencia en materia de collection. Gracias a la tecnología que presenta todo su ecosistema, la solución es capaz de dar respuesta a los principales drivers de la actualidad. De esta manera, SIREC ofrece un amplio abanico de herramientas que solucionan los principales puntos de omnicanalidad, Data Driven-Growth y Digital Process en pro de una transformación real del negocio del recobro.

ECOSISTEMA TECNOLÓGICO Y DE TRANSFORMACIÓN

SIREC MAKE IT REAL

COLLECTION AS A LIVE

sirec
Sí, recupero

L O Q U E A P O R T A S I R E C

SIREC BENEFICIOSCLAVE

SIREC es una solución global y flexible orientada 100% al cliente que garantiza la evolución continuada de sus funcionalidades de acuerdo a las necesidades emergentes del mercado (nuevas normativas regulatorias, cambios en la LEC, etc.), y en particular con las necesidades específicas de cada cliente (procesos de concentración, reorganización, etc.). Centraliza toda la información de la mora en un repositorio común, de manera que cualquier departamento de la entidad que participe en la recuperación tiene acceso en tiempo real a todas las gestiones relacionadas con el recobro, a la situación de cada uno de los clientes y sus operaciones, y a cada una de las fases del proceso. Además, facilita la integración con el resto de las herramientas corporativas existentes en la entidad.

“GESTIÓN EFICIENTE DEL PROCESO DE RECUPERACIÓN DE LA DEUDA REDUCIENDO LOS PLAZOS DE RECOBRO Y AUMENTANDO LA CANTIDAD RECUPERADA A CORTO PLAZO. INTEGRACION CON MODELOS DE MACHINE LEARNING PARA ANTICIPARSE A SITUACIONES DE CAMBIO DE CRÉDITO.”

0. ANTICIPACIÓN AL IMPAGO Y MORA TEMPRANA CON MODELOS DE MACHINE LEARNING

Aplicamos aprendizaje desde SIREC con el objetivo de entregar a los usuarios de la plataforma, estrategias que representan facilidades de pago en anticipación a la posible entrada en estado de mora. SIREC permite a las organizaciones contactar con aquellos clientes cuyo comportamiento ha sido determinado por los algoritmos de Machine Learning como irregulares en su situación habitual de crédito.

1. CONSOLIDACIÓN Y UNIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN RELACIONADA CON EL PROCESO DE RECUPERACIÓN

Repositorio único que centraliza la totalidad de la información vinculada con la recuperación de la deuda (cuentas, personas, bienes, expedientes, etc.). Acceso en tiempo real a la información necesaria ubicada en el host corporativo de la entidad (principalmente información económica). Interfaz de gestión única, haciendo accesible la gestión y la información a otros departamentos de la entidad partícipes de la recuperación (oficinas, jefes de zona, agencias de recobro, abogados externos, procuradores, etc.). Unificación de documentos en un solo punto, tanto para los generados en interno (telegramas, burofax, informes, etc.), como para los obtenidos de fuentes externas (tasaciones, demandas, etc.).

2. AGILIZACIÓN EN LA TOMA DE DECISIONES DE NEGOCIO

Uso de estrategias de análisis preventivo aplicables a cualquier perfil de cliente (particulares o empresas) basadas en modelos de comportamientos obtenidos de históricos, de información externa y de comportamientos del cliente frente a situaciones similares.

Creación de carteras segmentadas considerando variables como: tipo de cliente, tipo de operación, tipo de deuda (mora fresca, más de 90 días, etc.), probabilidad de recuperación, etc. Confección de estrategias de recuperación: mejores prácticas (gestor idóneo, mejores acciones, plazos máximos, etc.), cesión o venta de carteras y gestión judicial (procedimiento recomendado).

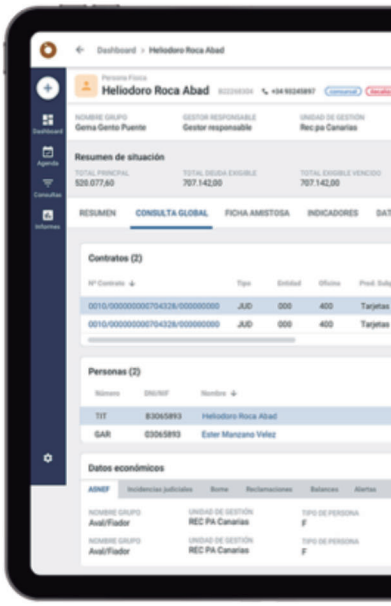
SIREC BENEFICIOSCLAVE

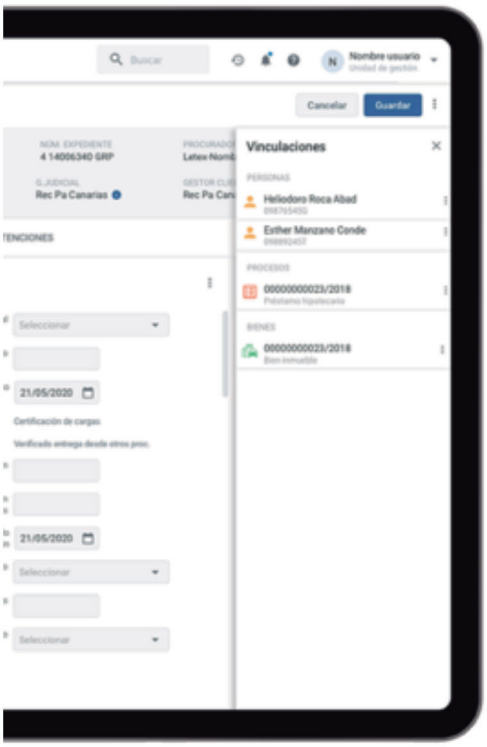
3. AUTOMATIZACIÓN DE TODO EL CICLO DE VIDA DEL PROCESO DE RECUPERACIÓN

Creación y composición automática de expedientes en función de los diferentes criterios establecidos (importe deuda, días impago, riesgo cliente, etc.) de acuerdo con el modelo de negocio de la entidad. Inicio de procesos de gestión diferenciados por grupos de expedientes que cumplan las mismas reglas. Asignación y reparto automatizado de carteras entre los diferentes gestores, internos y externos, facilitando la ejecución, distribución y el control de las tareas. Automatización de circuitos para la gestión del proceso de recuperación de la deuda y validación de todas las tareas; controles, citas, agendas, documentos, autorizaciones, etc., según los diferentes procesos judiciales garantizando la calidad en la gestión diaria de los expedientes. Emisión automatizada de documentos de negocio (demandas, telegramas, notificaciones, etc), basados en un patrón que contiene las posibles variables a completar según las características particulares del expediente.

4. INCREMENTO DE LA PRODUCTIVIDAD DE LOS GESTORES

Mejora de la eficiencia de la recuperación facilitando la posibilidad de gestionar más expedientes en menos tiempo gracias a la aplicación de estrategias preventivas para la toma de decisiones a aplicar en la recuperación y a la automatización de los procesos de gestión. Especialización en el "cliente más rentable" mediante la inversión de recursos internos de recuperaciones en los deudores de más fácil recuperación. Información actualizada y en tiempo real garantizando su calidad y optimizando los recursos necesarios para la consulta global de la posición y riesgo del cliente y del resto de los datos asociados a cada expediente.





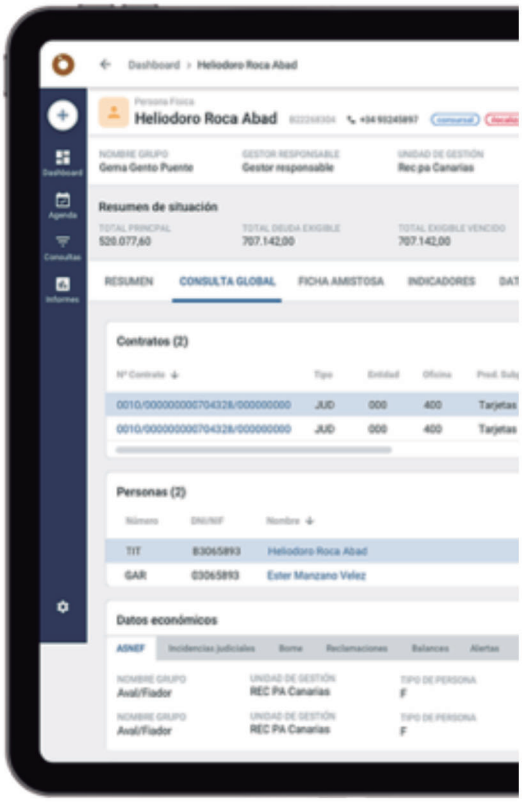
5. INTEGRACIÓN CON LOS SISTEMAS CENTRALES DE LA ENTIDAD

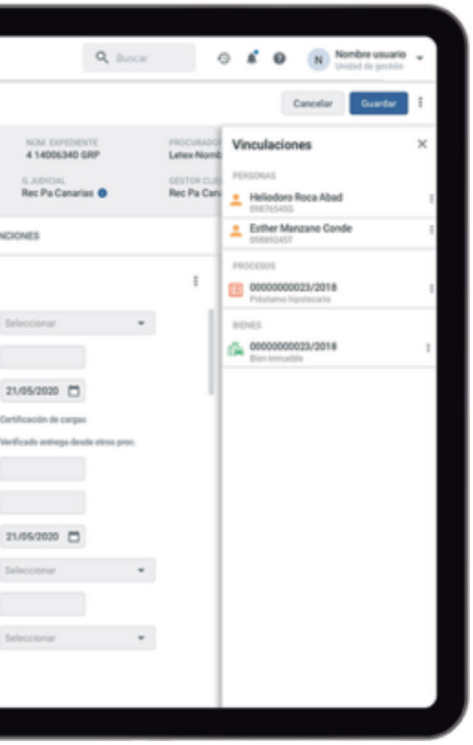
Integración sencilla con las soluciones corporativas de la entidad permitiendo obtener y mejorar la información asociada al cliente/impago con total seguridad en el acceso y cesión de información corporativa y la reutilización de las funcionalidades de las mismas (gestor documental, explotación de la información, etc.).

SIREC BENEFICIOSCLAVE

6. OMNICANALIDAD: UN RECOBRO EN CLAVE DE SELF SERVICE

Gracias a SIREC las organizaciones pueden poner su foco en los clientes con la premisa de un customer journey de recobro vivo y en constante movimiento. La tecnología que proporciona SIREC se centra en ayudar a transformar las organizaciones en todo el proceso Collection. Esta transformación se hace desde un punto de vista práctico que une la tecnología, el talento, la agilidad y la innovación. Para ello, SIREC aporta combinación de herramientas y soluciones omnicanal que ofrecen lo que es importante para los clientes en cada momento y lugar. A través de la filosofía de recobro Self Service pensada en el deudor que SIREC ofrece através de la máxima omnicanalidad, este puede ponerse al día con su deuda con un solo clic, lo que es sinónimo de mejoras en todas las KPI's del proceso Collection para las organizaciones. Esta situación lleva una mejor comprensión del deudor, lo que permite construir relaciones sólidas a largo plazo que identificando mejores soluciones de recobro personalizadas para la realidad de cada cliente, creando una mejor relación entre la entidad y el cliente deudor. Un ejemplo claro es el "maestro" de acciones y procesos estándar para las propuestas de solución amistosa, lo cual permite partir desde una base de conocimiento consolidada. En este sentido, un último update que cabe destacar es por ejemplo en la gestión presencial de los agentes de campo, que cuando e realiza un pago con tarjeta in situ, ahora SIREC es capaz de certificar ese recibo directamente.





7. SMARTER RISK & COLLECTION DATA DRIVEN GROWTH

SIREC trabaja bajo un modelo de recobro inteligente basado en la idea Data Driven Growth. SIREC es capaz de extraer datos de múltiples fuentes con el objetivo de entender a los diferentes segmentos de clientes en materia de riesgo, y así garantizar buenos resultados en el Collection Journey. Lo más importante del Data-Driven Growth que desarrolla SIREC en las entidades es velar por la calidad de los datos. Este no es un proceso fácil, ya que a medida que el cliente avanza por el Collection Journey, mayores son las posibilidades de distorsión de la información. SIREC vela para que cada acción de Collection no parta de una situación de desventaja con respecto a la desinformación que puedan generar unos datos irreales. A este respecto, SIREC permite aumentar las KPI's de recuperación siguiendo una estrategia end-to-end impulsada por el crecimiento. Un Collection Journey inteligente bajo una orientación práctica basada en transformar los datos en información de valor que contribuya a un aumento significativo en los resultados positivos del proceso de recuperación de la deuda.

sirec
Sí, recupero
ANTICI
PACIÓN
“the early warning indicators of SIREC”

La situación actual se ha vuelto compleja y las crisis siempre vienen acompañadas de enormes transformaciones en el universo del crédito. Los retrasos en los pagos por problemas financieros han aumentado en el último año. El aumento de la morosidad se ha transformado ahora mismo en una de las principales preocupaciones para las entidades de crédito. Se prevee en esta situación que haya un aumento considerable de impagos en coincidencia con el vencimiento de todas las moratorias. En este contexto, las entidades saben que tienen que prepararse para actuar en consecuencia.

Si bien las organizaciones que ofrecen crédito lo tienen claro, y la prioridad sigue siendo ayudar en las crisis actuales y venideras, estas no pueden permitirse más presión en sus balances si no quieren que la crisis sanitaria, que ya es económica, acabe siendo una crisis financiera. Sin embargo, la interpretación Debt Centric que propone SIREC ante esta situación se convierte en una oportunidad de negocio para las entidades.

"Anticipación" representa en SIREC el impulso de la gestión digital de las finanzas en pro de evitar la caída de clientes sanos en una posible mora temprana. En este sentido, la puesta en marcha de indicadores que ayuden a las entidades a detectar la potencialidad de impago o deterioro de la calidad crediticia de un cliente es clave para las instituciones financieras. Unos indicadores que activen organismos reguladores en forma de restricciones, sumado a normas prudenciales que cumplan con los requerimientos de los niveles de morosidad de la cartera.

En "Anticipación" incorporamos a SIREC estos indicadores en los procesos de seguimiento de las carteras de crédito orientadas a la detección de colectivos con cambios en su situación crediticia y propensión a la morosidad. Mediante estos indicadores, las entidades que hacen uso de la plataforma, son capaces de reajustar los modelos y estrategias de manera automatizada, mejorando la eficiencia en todo el proceso de crédito y recuperación.

¿Cómo hacemos esto realidad a través de SIREC? Las organizaciones ya lo saben, para tomar mejores decisiones de riesgo respecto a los deudores de crédito en estas crecientes situaciones complicadas, ha de entrar en juego el Machine Learning. Te contamos nuestro modelo.

MACHINE LEARNING

ANTICIPACIÓN CON

sirec
Sí, recupero

Aplicamos aprendizaje desde SIREC con el objetivo de entregar a los usuarios estrategias que representan facilidades de pago en anticipación a la posible entrada en estado de mora. SIREC permite a las organizaciones contactar con aquellos clientes cuyo comportamiento ha sido determinado por los algoritmos de Machine Learning como irregulares en su situación habitual de crédito.

La Inteligencia Artificial que aporta el Machine Learning en la creación de patrones cognitivos que demuestran las diferentes posibilidades de un cliente en una próxima entrada en estado de mora, se suma a todos los elementos tecnológicos de gestión automatizada de SIREC a lo largo de sus componentes. Una sinergia vertebral y constante que desencadena un loop de acciones ad-hoc al análisis inteligente del patrón de comportamiento de cada cliente.

Existen situaciones de diversa naturaleza pueden darse en estas situaciones de crisis. ¿Si un cliente no ha pagado su factura de teléfono, sería quizás mejor mandar un sms? ¿En una empresa que no ha devuelto ICO, será posiblemente lo mejor un contacto vía carta? ¿Cómo podemos conocer la respuesta correcta? Aquí es cuando las organizaciones hacen uso de la estrategia de SIREC en sinergia con los patrones de Machine Learning y la actuación inmediata en los variables canales de comunicación.

Por poner un ejemplo, el auge del teletrabajo y la reducción de la movilidad en general, enseña como estadísticamente, los clientes de las organizaciones se mantienen hiperconectados y operativos, siempre pendientes de sus correos electrónicos. Esto es algo que están empezando a verlo sobretodo las pymes, por lo que la gran mayoría ha empezado a optar por enviar las facturas por este canal ahorrando tiempo y coste para la organización y ganando inmediatez y seguridad. ¿Cómo podemos adaptar este modelo cognitivo a un proceso de anticipación a la mora temprana y que parta de una verdadera información de valor analítica? Las organizaciones ya lo saben, para tomar mejores decisiones de riesgo respecto a los deudores de crédito en estas crecientes situaciones complicadas, ha de entrar en juego nuestro loop de anticipación de Machine Learning con todo el potencial y la experiencia analítica de Collection inteligente que aporta SIREC.

¿Estás preparado para subir de nivel?

sirec

Sí, recupero

PRINCIPALES FUNCIONALIDADES

PERIMETROS DINÁMICOS DE GESTIÓN
CLASIFICACIÓN DE CLIENTES Y ASIGNACIÓN DE ESTRATÉGIAS
INDUSTRIALIZACIÓN DE PROCESOS DE COLLECTION
CO-GESTIÓN EN ENTORNO COLABORATIVO
KPIS PARA EL SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LA ACTIVIDAD
MEJORA DEL MODELO DE NEGOCIO A TRAVÉS DEL ANÁLISIS DE RESULTADOS

LAS PARTES DE UN TODO

sirec

Sí, recupero

DESCUBRIENDO SUS COMPONENTES

SEGMENTA
RECOBRA
NEGOCIA
LITIGIA
CONTACTA
ADJUDICA
FURE

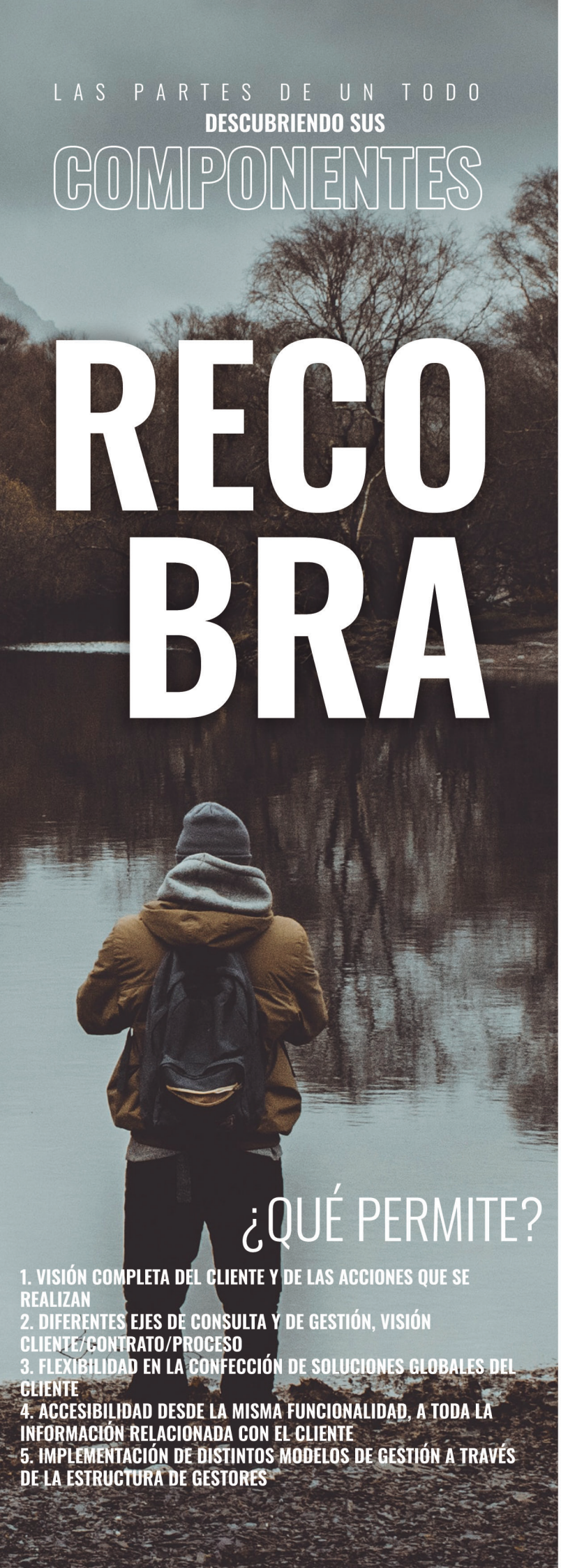
Segmenta permite clasificar, de forma automática, las operaciones o los clientes en base a unas características comunes para garantizar la aplicación de una misma estrategia previamente definida. De esta manera, permite optimizar los procesos, realizar un tratamiento determinado y homogéneo sobre la cartera y asegurar un tratamiento temprano de la deuda.
De la misma manera, permite re-segmentar las operaciones o clientes frente a la ocurrencia de determinados eventos o cambios de situación con posterioridad a su inclusión en un segmento, y la modificación en las estrategias a aplicar.

Segmenta, recibe por aprovisionamiento las cuentas o los clientes que cumplen unos criterios determinados. Estos datos provienen de la plataforma de recuperaciones de la entidad, pudiendo ser SIREC o cualquier otra del mercado.

La segmentación se realiza en base a la aplicación de una serie de variables, que pueden ser propias del cliente o de las operaciones, y que serán aprovisionadas junto con el resto de la información, o bien generadas desde el propio sistema. El conjunto de variables se articula a través de unos operadores de gestión creando agrupaciones o segmentos de clientes o contratos con unos criterios comunes, a los que se asignarán los procesos a ejecutar.

Una vez definidos los segmentos, estos se podrán complementar con filtros de exclusión y se asignarán los gestores y las estrategias a aplicar. La ejecución de los procesos asignados, se podrán realizar de forma paralela, consecutiva o al producirse el cumplimiento de una de las condiciones definidas.

Además, Segmenta, permite la modificación de los segmentos existentes y la inclusión de nuevos segmentos. Para ello cuenta con una funcionalidad de simulación, frente a la creación de nuevos segmentos, informando de forma previa a la modificación o la inclusión del nuevo segmento, de la nueva composición de los segmentos, tanto en número como en importe a gestionar.



Recobra es el componente de SIREC diseñado para realizar una gestión por cliente completa. Facilita gestionar y conocer de forma integrada las acciones que se realizan para un cliente de forma global, independientemente de que la gestión de las distintas operaciones que disponga en la cartera, puedan tener distinto tratamiento o incluso ser gestionadas desde diferentes ámbitos de la organización.

La gestión recuperatoria está evolucionando hacia un modelo donde el gestor debe disponer de un abanico, casi ilimitado, de posibilidades para encontrar la propuesta de solución que se ajuste a cada cliente y su realidad.

Esto puede suponer tanto la combinación de diferentes propuestas de solución dentro de una estrategia global, como la necesidad de disponer de acciones singulares y específicas adaptadas en todo momento a los diferentes perfiles de deudores.

Recobra aporta al modelo recuperatorio de la compañía la flexibilidad en la gestión que se precisa por los gestores en el ámbito de sus negociaciones, sin perjudicar por ello la estructuración de sus actuaciones en modelos explotables por los sistemas informacionales.

El modelo operacional que se ha desarrollado en Recobra supondrá para el modelo de gestión de la entidad una evolución hacia la gestión por procesos, es decir, más allá de la gestión por cliente o contrato, será la configuración propia de cada una de las propuestas de solución y los objetos que a ella se vinculen quien articulará la estrategia recuperatoria.

Con el nuevo módulo CONTACTA se añade al diagrama contextual de SIREC los componentes esenciales para la gestión amistosa realizada a través de Call Centers, donde la gestión de recuperaciones es más ágil, dinámica y requiere la concentración de la información principal en una única pantalla desde donde gestionar con Visión Cliente las deudas.

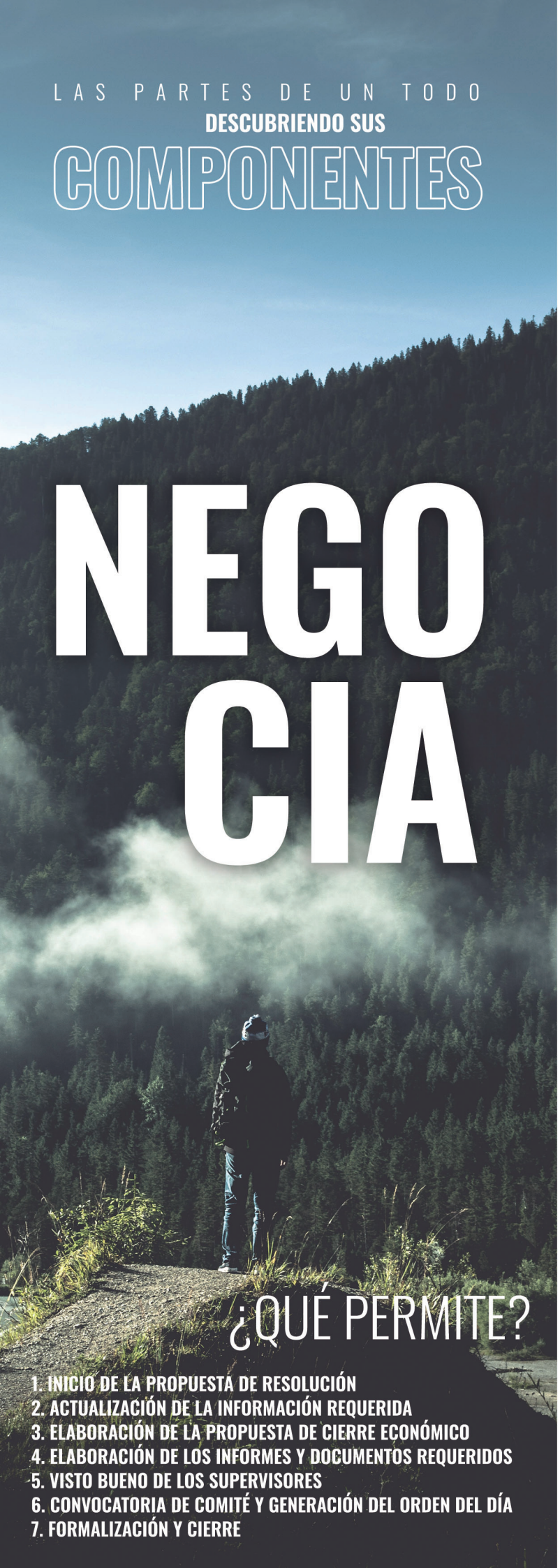
CONTACTA, a través del Escritorio de Gestión Directa, permite gestionar bajo una Visión Cliente la deuda/deudor íntegramente desde una única e intuitiva pantalla, con accesos directos a otras, evitando la navegación dentro de la aplicación. Además, admite la integración con los sistemas de plataformas de pago que cada entidad posea.

Un modelo único y consolidado para un mejor seguimiento y control de toda la actividad de gestión realizada por los Usuarios en el Escritorio de Gestión Directa o a través de las acciones de retorno informadas por las Agencias Externas de Recobro.

Un componente para informar y mantener actualizada la información de la capacidad de pago de los deudores.

CONTACTA permite administrar y configurar las estrategias de contactación y cargas de las llamadas a realizar en el Dialer. Esta funcionalidad implica una integración total entre ambas aplicaciones SIREC-DIALER en tiempo real para que CONTACTA pueda gestionar los reintentos programados para cada resultado. Entre otras características destacan: configuración de las estrategias de llamadas, planificación de cargas, selección de orden y prioridad, actividad automática realizada por el Dialer consultable.

Entre los últimos updates que podemos apreciar del módulo, cabe destacar en los comienzos de la mora, aquellos nuevos avisos de mora temprana, cuando la deuda supere una cantidad concreta (para que compense coste-importe): sms/ correos certificados. O también novedades como el envío de documentación general (recibos de haber recibido un pago por ejemplo), o el envío PDF con los listados de las diferentes deudas.



Negocia permite la gestión de diferentes propuestas de solución para la recuperación de deuda. Principalmente de gestión amistosa, se pueden llevar a cabo en cualquier momento de la gestión del recobro y reflejan las negociaciones realizadas y la solución que se plantea para la liquidación de la deuda.

Negocia permite homogenizar la gestión de la negociación, dando cabida a múltiples combinaciones que se pueden ofrecer a un cliente independientemente del segmento y del tipo de producto del deudor. Esta homogenización posibilita la ejecución por diferentes usuarios especializados, tanto internos como externos, definiendo diferentes niveles de capacidad de negociación, limitando el tipo de propuesta ya sea por estrategia, por tipo de cliente, por tipo de gestor o por tipo de producto de la cartera deudora.

Con Negocia, las organizaciones podrán elegir entre las siguientes propuestas, las cuales ha sido diseñadas y clasificadas según el tipo prioritario de negociación de cada cliente, facilitando a las entidades un abanico extenso de propuestas para que elijan en cada momento la más efectiva. Negocia genera procesos de gestión para llevar a cabo la composición, elevación y sanción de las soluciones de las propuestas. Estos procesos se activan una vez iniciada la propuesta por el gestor negociador. Cada proceso guía la propuesta por las diferentes actividades y asocia los actores que tomarán parte en el proceso, desde el gestor cliente y riesgos hasta los comités internos y del propietario de la cartera.

Un claro ejemplo se puede ver en la Negociación de Palanca que ofrece este módulo, que habilita la posibilidad de envío de PDFs con los datos de acuerdo: quitas, refinanciaciones, plan de pagos, etc

Cada uno de estos actores podrá aportar sus consideraciones asociándolas a la propuesta en cuestión incluyendo el detalle de los requisitos y conclusiones del departamento de riesgos, comercialización, aprobación y formalización. Con Negocia cualquier actividad estará siempre automatizada y vinculada a un gestor y a una fase del proceso, es por ello que, desde su inicio de ejecución, los procesos irán modificando la situación de gestión por la que vayan discurriendo las propuestas e irán carterizando las actividades a los diferentes gestores que las deban ejecutar.

¿Se encuentra su entidad preparada frente al creciente volumen de impagados?¿Dispone de soluciones que le permitan gestionar de manera rápida y eficaz la previsión y recuperación de la deuda? ¿Tiene integrada la gestión de sus procesos judiciales con el resto de sus procesos de negocio corporativos?

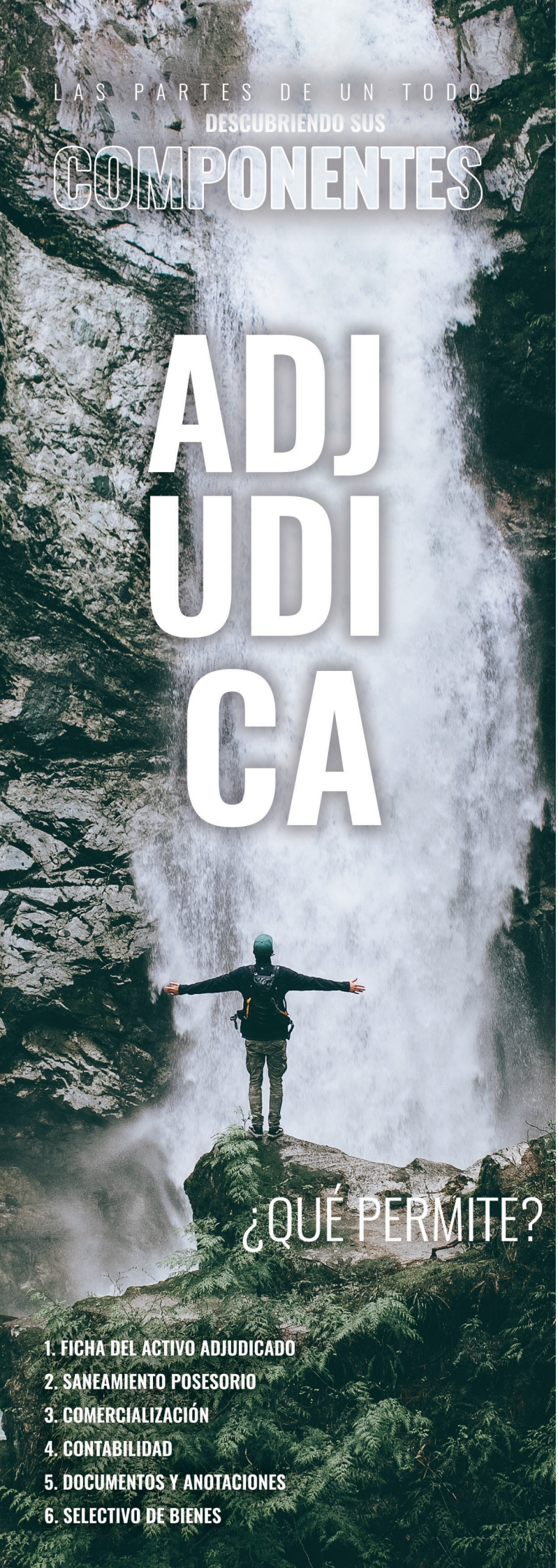
El volumen de morosidad ha aumentado exponencialmente debido a la crisis económica que sufre el país, situándose en el primer trimestre del 2020 en el 4,83%. La recuperación de la deuda se ha convertido en uno de los principales objetivos de las entidades, fomentar la participación de los agentes externos con el fin de agilizar y optimizar la gestión del proceso judicial supone un impacto positivo en las cuentas de resultados de las organizaciones.

Con el fin de consolidar, unificar y tener accesible en tiempo real la información correspondiente al proceso judicial de recuperación de la deuda, Litigia ha evolucionado incorporando todos los tipos de procedimientos recuperatorios de deuda, procedimientos complementarios no recuperatorios de deuda y demandas contra la entidad, así como la integración de las comunicaciones judiciales de LexNet.

Entre los últimos updates de Litigia, podemos ver los Correos Certificados con escritos de los letrados a los procuradores. Una iniciativa que permite que cuando el letrado necesite que el procurador presente algún documento, el procurador vea que efectivamente el letrado es quien dice ser,. O tambien en la parte de Pre-Litigio, donde se pueden apreciar los nuevos avisos intimidatorios según el plazo de la deuda, cuando se informa sobre la posible demanda contra él a traves de cnaales como el SMS certificado o el Burofax.

Cabe también mencionar, aquellos touch points en la preparación de la demanda, cuyo update ha sido realmente relevante en las últimas integraciones. Esto incluye notificaciones de la preparación donde hay distintas plantillas según el cliente y la deuda. Además posee un nuevo envío de sms en el que si bien no hay aún jurisprudencia sobre el tema, emite un Burofax electrónico certificado. Una certificación de deuda con cierre de la misma para llevar a la demanda.

Actualmente se está trabajando para que SIREC contemple todo lo referente a la Ley De Crédito Hipotecario, donde las comunicaciones exigidas por dicha ley (como el burofax en un momento determinado) puedan ser entregadas con expresa certificación en la solución.



Adjudica es un componente de SIREC pensado para garantizar el control de todos los procesos relativos a la gestión de los activos adjudicados. Su principal objetivo es permitir una gestión centralizada de los bienes una vez se han convertido en REO's y disponer de una visión específica del desarrollo del activo adjudicado desde las perspectivas de depuración registral y saneamiento, flujo de aprobación de trabajos de adecuación y ofertas comerciales y registro de facturas de gastos.

Desde que el bien cumple los requisitos para su entrada en Adjudica se trata a este como nuevo objeto de negocio en el sistema lo que permite su identificación unívoca respecto a los demás bienes existentes en la herramienta.

El circuito de gestión de activos adjudicados se puede dividir en distintos estados o fases de acuerdo con el avance en las gestiones a realizar, lo que permite conocer en todo momento su situación. Así, este componente permite gestionar y visualizar desde una única pantalla, dividida en distintos bloques, la entrada del nuevo activo adjudicado en una fase previa de depuración judicial y registral, y en una fase posterior las labores de adecuación y mantenimiento del activo hasta su posterior comercialización.

También permite registrar los gastos en los que incurra el activo en su fase de mantenimiento o venta. Adjudica se puede implantar e integrar fácilmente al ser independiente de la plataforma SIREC. Se ha utilizado la tecnología Angular para el desarrollo de su interfaz de usuario, garantizando así una gestión más ágil y dinámica, así como la reusabilidad y extensibilidad de sus componentes visuales.

La entrada de un bien en Adjudica se puede producir por distintas vías: por la adjudicación de un bien en un procedimiento, por producirse una dación en una propuesta de solución extrajudicial o porque se carguen un serie de bienes en esta situación.

FURE (Fichero Unificado de Recuperaciones) es un módulo informacional diseñado para incrementar la eficiencia del proceso de recuperación de la deuda a través de la aplicación de Business Intelligence.

Se integra tanto en cualquier solución de riesgo de crédito asociada a la gestión de activos financieros e inmobiliarios que utilice la entidad financiera, como dentro de nuestra suite SIREC (solución para la gestión eficiente del proceso de recuperación de deuda que aumenta la productividad, reduce significativamente los plazos de recobro, tanto en la fase de mora fresca, gestiones amistosas o precontencioso como en la fase de contencioso y concursal, y aumenta la cantidad recuperada a corto plazo mediante la optimización y agilización de la gestión eficiente del proceso).

Dota de capacidad de análisis de inteligencia de datos en todo el circuito de recuperación, facilitando la generación automática de un cuadro de mandos orientado al control y supervisión de la gestión.

FURE presenta tres niveles de actuación:

El primer nivel presenta al usuario un resumen de los principales indicadores de del ámbito de gestion que debe supervisar.

Un segundo nivel incorpora un cuadro de que aporta diferentes objetos de presentación gráfica, filtros e indicadores, agrupando la información en 3 bloques diferentes: indicadores de volumen, indicadores de gestión, indicadores de actividad o resultados

El ultimo nivel dispone de un conjunto de reportes que aportan mayor detalle a los indicadores a modo de drill-down

LA TECNOLOGÍA DETRÁS DE SIREC

sirec

Sí, recupero

DESCUBRIENDO SU ENTORNO TECNOLÓGICO

ARQUITECTURA FRONTEND
ARQUITECTURA BACKEND
DEVOPS
CLOUD-READY

L A T E C N O L O G Í A D E T R Á S D E S I R E C

SIREC ENTORNO TECNOLÓGICO

SIREC está desarrollado con arquitecturas J2EE soportado por un modelo de base de datos Oracle, simplificando la integración con las arquitecturas existentes en las entidades y facilitando la comunicación entre los distintos actores del proceso mediante un único frontal para todos los perfiles que participan de la gestión de recuperación (oficinas, recuperaciones, agencias de recobro, letrados externos, etc.). Responde a las necesidades de las aplicaciones actuales del host a la vez que facilita su evolución.

SIREC se sustenta sobre la arquitectura arquire, cuyos ejes fundamentales son:

FRONTEND | DISEÑO Y USABILIDAD

SIREC proporciona un frontal 100% responsive, diseñado para su correcto funcionamiento en el máximo rango posible de navegadores y dispositivos, y dotando a la solución de los componentes de arquitectura necesarios para soportar la ejecución de microfrontends con las distintas soluciones de negocio.

BACKEND | API FIRST & DDD

SIREC es una solución abierta que puede integrarse con otras plataformas, permitiendo a su vez integrar las actividades de SIREC como subprocesos dentro de los procesos de negocio corporativos de las entidades. Esto se consigue fundamentalmente mediante la implementación de una arquitectura orientada a servicios, el desarrollo de capacidades de Open API y la mejora de las capacidades de ejecución de workflows, todo ello basado en estándares abiertos.

DEVOPS & CLOUD READY

SIREC prioriza el time-to-market para el desarrollo de nuevas funcionalidades y su puesta en producción. A través de la utilización de DevOps como método de integración continua, su software está preparado para que pueda ser desplegado en infraestructura Cloud (IaaS y PaaS), lo que permite ahorros significativos en infraestructura a las entidades que lo utilizan.

L A T E C N O L O G Í A D E T R Á S D E S I R E C

SIREC ENTORNO TECNOLÓGICO

ARQUITECTURA FRONT-END

SIREC posee una arquitectura basada en el framework Angular con capacidad de adaptación a distintos dispositivos, flexible, basada en microfrontends y dotada de módulos trasversales que garantizan la calidad, seguridad, escalabilidad y reutilización de los mismos. Una plataforma que posee un catálogo base de componentes visuales, que puedan ser extensibles y disponibilizables de forma sencilla a otros módulos.

Los módulos transversales de SIREC proporcionan funciones de configuración dinámica y gestión de literales (i18n), autenticación y autorización, conectores para comunicación estándar con los sistemas de Backend, gestión de errores integral y trazabilidad y monitorización necesarias de nuestros clientes sometidos a requisitos regulatorios/normativos especiales. Una arquitectura diseñada partiendo del concepto MicroFrontend que permite la inclusión de aplicaciones independientes construidas con distintas tecnologías, pudiendo así adaptarse a los cambios y nuevas tecnologías que aparecerán en el futuro.

SUS MÓDULOS ESTRUCTURALES

MÓDULO DE CONFIGURACIÓN

Es el responsable de obtener la configuración; esta configuración tendrá los parámetros que necesiten el resto de módulos tales como cabeceras de seguridad, endpoints, configuración que necesite la aplicación, etc. También pondrá a disposición del resto de elementos esta configuración, o parte de la misma.

MÓDULO DE AUTENTICACIÓN / AUTORIZACIÓN

Se ocupa de todas las tareas relativas a autenticación, como puede ser la obtención y gestión de token de autenticación, gestión de la respuesta del servidor a caducidad/revocación del token, o gestión de cabeceras de autenticación para la comunicación con los servicios. Este módulo será también responsable de obtener e informar a la aplicación de la información pertinente al perfilado de usuario, informando de qué acciones puede realizar o qué puede o no visualizar, etc.

MÓDULO DE COMUNICACIONES

Este módulo centraliza todas las llamadas de la aplicación tanto a servicios de Backend, como otros servicios externos si los hay. Enriquece las peticiones con toda la información necesaria y también puede actuar como interceptor para todas las peticiones tanto de salida como de entrada a producción.

MÓDULO DE GESTIÓN DE ERRORES

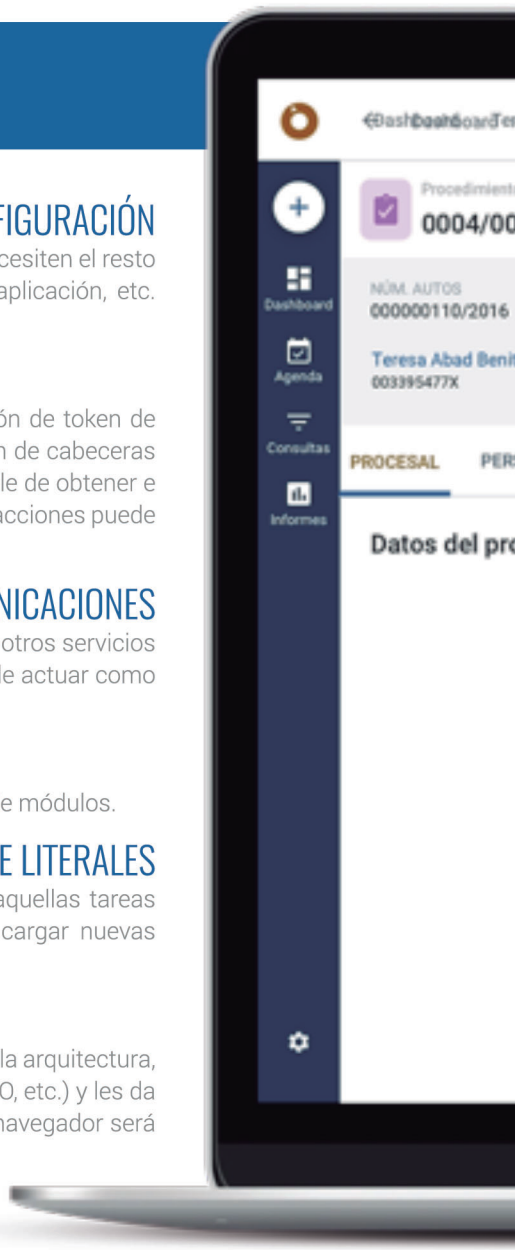
Proporciona un marco común para la gestión de errores tanto de la aplicación como del resto de módulos.

MÓDULO DE GESTIÓN DE LITERALES

Es el encargado de gestionar y proporcionar los literales a la aplicación y en general todas aquellas tareas relacionadas con los literales, por ejemplo, detectar el lenguaje utilizado en el navegador, cargar nuevas traducciones. o cachear los literales ya obtenidos.

MÓDULO DE TRAZABILIDAD / MONITORIZACIÓN

Es el responsable de recoger todas las trazas tanto de la aplicación como del resto de piezas de la arquitectura, enriquece estas trazas con la información necesaria (por ejemplo información del navegador, SO, etc.) y les da el formato adecuado que espera el servicio. También para no saturar las comunicaciones del navegador será capaz de acumular el número de trazas que se le indique para lanzarlas en paquetes.



LA TECNOLOGÍA DETRÁS DE SIREC

SIREC ENTORNO TECNOLÓGICO

ARQUITECTURA BACKEND

SIREC posee una arquitectura que se basa en el modelo de programación definido por Spring Boot, donde se facilita la configuración declarativa y la integración con tecnologías orientadas a Cloud para su integración nativa dentro de la plataforma Kubernetes. La plataforma posee una generación automática de código de las interfaces de servicios y de los objetos de entrada/salida a partir de la definición de las APIs y capas de comunicación intermedias, gracias a una serie de plugins basados en Maven e integrados con la arquitectura. De esta forma el desarrollador se podrá centrar en la implementación de la lógica asociada al comportamiento del servicio.

El stack de componentes como parte del desarrollo de servicios Backend de SIREC incluye conectores de acceso a servicios HTTP REST+SOAP, JMS, KAFKA y datos con configuración específica por entorno y seguridad, y capacidades para la exposición del los servicios como servicios REST o SOAP. Además, otorga la capacidad de una gestión de errores integral y preparada para su consumo como servicios (STATUS CODES), y componentes para la configuración de la seguridad, trazabilidad y monitorización de los servicios desarrollados bajo la arquitectura, además de posibilidades de configuración centralizada para su uso sobre plataformas como Kubernetes, y la gestión de los entornos mediante ConfigMaps/Secrets. Una solución que incluye onfiguración y helpers para potenciar el desarrollo dirigido por test (TDD y BDD) bajo una arquitectura design first para la realización de servicios simulados/mock gracias a WireMock para su uso en integración temprana con el frontal y las pruebas de integración end to end. Cabe destacar el módulo de arquitectura Batch que permitirá, a través de una serie de interfaces públicas, la integración de la solución con cualquier modelo de datos de la entidad.

SERVICIOS DE INTEGRACIÓN | BUS DE COMUNICACIONES

SIREC dispone de una serie de componentes de arquitectura que dotarán, de una manera sencilla, de las funcionalidades y capacidades necesarias a los servicios de orquestación ligera entre el Front y los servicios de terceros. Los procesos de negocio habitualmente involucran la participación de más de un servicio, además de la participación de sistemas de terceros. Se identifican dos tipos de comunicaciones entre servicios web:

SOAP: Es el método más habitual de comunicación entre sistemas empresariales B2B, posee un protocolo basado en XML y con tipado fuerte; implementa por sí mismo un sistema de comunicación origen a destino seguro.

REST: Es la forma más habitual de comunicación entre servicios ligers (microservicios) y para exponer en un consumo a clientes desacoplados (aplicaciones browser-based) en forma de API. Se basa en el protocolo HTTP, es más ligero al usar leguajes como JSON y la seguridad se aplica en la capa de transporte, dando una comunicación punto a punto que es segura.

KAFKA / JMS: Colas de mensajería y Bus de eventos para el consumo asíncrono de información.

SERVICIOS Y MOTORES DE NEGOCIO

SIREC dispone en su capa core de la aplicación una serie de servicios (domain services) que ofrecen el gobierno necesario para interactuar tanto con las demandas del usuario (servicios de aplicación), como con los procesos de negocio (motor de procesos), como con la persistencia de datos (motor transaccional).

MOTOR TRANSACCIONAL: Conjunto de servicios que permiten la ejecución de flujos de trabajo que involucran a una o más transacciones de negocio, definiendo la secuencia y la información compartida entre ellas.

MOTOR DE PROCESOS: Herramienta de diseño de flujos de negocio basado en el framework open source jBPM, que permite la gestión de los distintos procesos de negocio de la solución, y los dota de capacidad de integración como subprocesos de gestión recuperatoria con los procesos de negocio corporativos de las entidades.

MOTOR BATCH: SIREC dispone de un conjunto de procesos Batch dirigido a cargas de altos volúmenes de datos, principalmente la carga masiva inicial y la actualización diaria.

SERVICIOS DE PERSISTENCIA: conjunto de servicios que ejecutan las acciones de guardado de información y de recuperación de la misma para su visualización. Nos apoyamos en los modelos de persistencia estándar de mercado; JDBC, JPA, Hibernate.

LA TECNOLOGÍA DETRÁS DE SIREC

SIREC ENTORNO TECNOLÓGICO

DEVOPS

SIREC OFRECE una arquitectura DevOps que se integra con las herramientas y prácticas ya implantadas y conviviendo con ellas, además de introducir mejoras para aumentar el grado de automatización de los ciclos de vida de componentes y aplicaciones, y reducir así la complejidad operativa del sistema.

De esta manera, SIREC incluye repositorios de código como fuente de verdad para la construcción y despliegue de: Componentes, Aplicaciones, Configuración de despliegues, etc... repositorios de artefactos para la resolución de dependencias durante los procesos de construcción de los componentes y aplicaciones, servidor de Calidad para automatizar la verificación de los estándares de calidad exigidos, Git Hooks para implementar las reglas definidas previamente en el control de fuentes (SCM), mecanismos de Webhook automatizar los procesos de construcción y despliegue de aplicaciones, y librerias DSL para gobernar los ciclos de vida de componentes y aplicaciones.

SIREC propone Shared Libraries en Jenkins que estarán disponibles para el resto de pipelines, ofreciendo un punto de extensión de las mismas. El uso de las librerías reducirá al mínimo la complejidad del Jenkinsfile. A su vez, aporta un Pipeline de construcción de versiones de Release, y entornos virtualizados para los procesos de construcción basados en imágenes Docker que estarán disponibles desde el Registry de Kubernetes. Esto eliminará la necesidad de realizar instalaciones en el POD de Jenknins, de los ejecutables necesarios para construir los componentes para Front y para Back.Pipeline de despliegue gobernado desde código, y que implementará la gestión para la promoción entre entornos. La ejecución de las pipelines podrá ser lanzada desde la consola de Kubernetes, o bien de forma automática después de hacer push en los repositorios de código. Las pipelines darán soporte a las tecnologías requeridas para la construcción y despliegue de los componentes de Frontend y Backend propuestos en la arquitectura.

TECNOLOGÍA APLICADA A PROCESOS

La arquitectura DevOps propuesta ofrece soluciones para automatizar diferentes procesos como laonstrucción y despliegue de componentes y aplicaciones, realizar pruebas unitarias y de integración lanzadas a partir de requisitos ejecutables definidos con lenguajes de alto nivel en el dominio de negocio, promoción entre entornos de las aplicaciones o la publicación de los servicios desplegados. Las principales tecnologías utilizadas por las pipelines de construcción y despliegue de componentes Front y Backend son las siguientes:

MAVEN Y NPM como herramientas en la automatización de los procesos de pruebas, construcción y despliegue de componentes.
JEST, TESTCAFÉ Y REACT TESTING para automatizar las pruebas de los componentes de Front.
WEBPACK para la construcción y empaquetado de los componentes de Front.
ESLINT Y PRETTIER para el análisis estático del código en componentes Front.
CUCUMBER, MOCKITO Y WIREMOCK para la automatización de las pruebas de los componentes de Back.
PMD, CHECKSTYLE, Y FINDBUG para el análisis estático del código Back.
SONAR RUNNER para lanzar el análisis estático del código contra el servidor de calidad SonarQube.

AUTOMATIZACIÓN CD / CI

Los procesos de construcción y despliegue de los componentes de aplicación serán automatizados como Pipelines DevOps. El lanzamiento de estos pipelines podrá estar mediado por mecanismos de Webhooks o bien podrán ser lanzados manualmente por los desarrolladores desde la consola de Kubernetes. La ejecución de las pipelines de construcción y despliegues de componentes estará conducida por Librerías compartidas instaladas en el servidor de integración continua, y por tanto, disponibles para el resto de construcciones que las requieran. Estas librerías ofrecen un punto importante para la reutilización y extensión del código que implementan estos procesos; además de reducir la complejidad de los ficheros de Jenkinsfile. Estos ficheros serán creados por los procesos de Scaffolding que generarán el esqueleto inicial de proyectos para los desarrollos de los componentes de aplicación. De esta manera, el automatismo que conduce el ciclo de vida del componente es transparente para el desarrollador, que solo tendrá que configurar el DSLs proporcionados en el Jenkinsfile. Los procesos de despliegue tendrán asociados repositorios de código específicos para cada entorno, de manera que esta configuración guiará este proceso de despliegue. Los desarrolladores solo tendrán acceso al despliegue de los entornos de desarrollo e integración, a través de las pipelines de construcción. Los despliegues en los entornos de PRE y PRO serán gestionados por un Release Manager que podrá manejar la promoción entre entornos. Las pipelines para los despliegues y promoción de entornos podrán ser ejecutadas desde la consola de Kubernetes, o bien a través de los repositorios de configuración del despliegue para estos entornos. Las pipelines de construcción y despliegue podrán contar con Entornos Virtualizados dispuestos en el Registry de Kubernetes como imágenes Docker. De esta forma, los procesos automatizados se ejecutarán en estos entornos Docker, evitando la necesidad de realizar instalaciones en el Pod de Jenkins corriendo en Kubernetes.

LA TECNOLOGÍA DETRÁS DE SIREC

SIREC ENTORNO TECNOLÓGICO

SIREC apuesta por el Cloud Computing como modelo operacional donde provee de acceso a través de la red a un pool de recursos configurables bajo demanda (redes, servidores, almacenamiento, aplicaciones y servicios), en un modelo de plataforma como servicio (PaaS). Estos recursos son rápidamente provisionados con un esfuerzo mínimo y sin interacción del proveedor del servicio mediante APIs. Las principales características de la arquitectura Cloud que presenta SIREC son las siguientes:

ADAPTATIVA: La aplicación se puede migrar dinámicamente entre distintos proveedores sin perder servicio.
Escalable: La aplicación puede escalar hacia arriba o abajo elásticamente según necesidad.

ABSTRACTA: Servicios sin estado. La aplicación es agnóstica de la plataforma.

RESILIENTE: La aplicación no se ve afectada por fallos en servicios dependientes.

DESACOPLADA: Aplicación compuesta de servicios desacoplados.Todos sus servicios se pueden descubrir por su nombre. La ejecución y el almacenamiento de la aplicación están separados.

VIRTUALIZADA: La aplicación se ejecuta en un entorno virtualizado. La aplicación se puede instanciar desde un imagen o un script.

ORQUESTACIÓN

CONSTRUCCIÓN Y DESPLIEGUE [ORQUESTACIÓN]

SIREC utiliza Docker para crear, empaquetar y distribuir servicios de manera muy ágil. Nos permite ejecutar la aplicación sobre máquinas virtuales ligeras en pequeños contenedores que se pueden agregar o quitar dependiendo de las necesidades del entorno/franja de uso. Los contenedores comparten características del Kernel sobre el que se ejecutan, permiten múltiples instancias y mayor abstracción del SO, así como dimensionar óptimamente los recursos utilizados a nivel de CPU, memoria y red. SIREC utiliza kubernetes (K8S) como orquestador de los contenedores permitiéndonos automatizar los despliegues, realizar el escalado y la correcta administración de los mismos..

SERVICIOS [ORQUESTACIÓN]

SIREC UTILIZA PARA EL CORRECTO GOBIERNO DE LA PLATAFORMA KUBERNETES LOS SIGUIENTES SERVICIOS:

GESTIÓN DE LA CONFIGURACIÓN	KUBERNETES CONGIMAP & SECRETS
DESCUBRIMIENTO DE SERVICIOS	KUBERNETES SERVICE & INGRESS RESOURCES
BALANCEO DE CARGA	KUBERNETES SERVICE
API GATEWAY	KUBERNETES SERVICE & INGRESS RESOURCES
LOGS CENTRALIZADOS	FLUENTD
MÉTRICAS CENTRALIZADA	PROMETHEUS, GRAFANA
TRAZABILIDAD DISTRIBUIDA	OPENTRACING, ZIPKIN
RESILENCIA Y TOLERANCIA A FALLOS	KUBERNETES HEALTH CHECK & RESOURCE ISOLATION
AUTO ESCALADO & SELF HEALING	KUBERNETES HEALTH CHECK, SELF HEALING, AUTOSCALING
EMPAQUETADO, DESPLIEGUE Y SCHEDULING	DOCKER/RKT, KUBERNETES SCHEDULER & DEPLOYMENT
GESTIÓN DE JOBS	KUBERNETES JOBS & SCHEDULED JOBS
APLICACIÓN SINGLETON	KUBERNETES PODS

atmira

sirec
Sí, recupero

LEADING THE CHANGE

LA GESTIÓN DEL CAMBIO EN SIREC

LA GESTIÓN DEL CAMBIO EN SIREC

En toda iniciativa de transformación, es de vital importancia la gestión del cambio tecnológico y la adecuada administración de las resistencias asociadas con la transformación, así como su incorporación como un elemento más en el desarrollo de proyectos de implementación tecnológica. Para ello, según la dimensión del cambio, se debe considerar no sólo a las personas que utilizan la solución, sino a todos a los que afecte, de una forma directa o indirecta, esta transformación.

Un cambio en tecnología, asociado a la estrategia de la empresa, normalmente implicará cambios en los procesos de la organización y en cómo se hacen las cosas, en su estructura y las características y requerimientos de los puestos y las personas, modificando en el camino concepciones organizacionales, comportamientos, hábitos individuales y colectivos, e incluso, cambios culturales.

Por ello, todo proyecto de cambio tecnológico debe considerar la suma de estos elementos: estrategia, organización y procesos, así como personas, a lo largo de todas sus fases:

- CONCEPTUALIZACIÓN Y DEFINICIÓN DE IMPACTO DEL PROYECTO
- APERTURA DEL PROYECTO
- LEVANTAMIENTO DE LA INFORMACIÓN
- CONFORMACIÓN DE EQUIPOS DE TRABAJO
- LEVANTAMIENTO DE REQUERIMIENTOS
- PRUEBAS
- PUESTA EN PRODUCCIÓN
- SOPORTE
- ESTABILIZACIÓN

En cada etapa, se debe hacer énfasis en los siguientes elementos:

COMUNICACIÓN

Es vital que desde la conceptualización del proyecto y en cada fase planificada, se mantenga a las personas que están directa o indirectamente implicadas, informadas sobre el proyecto, su alcance y su avance. Esto apoya el manejo de la incertidumbre, la comprensión sobre qué es lo que cambia, su importancia para la organización y para el trabajo de cada colaborador de la misma, apoya la comprensión del rol personal en el proceso, eleva la probabilidad de participación y visualiza las implicaciones de no cambiar.

ORGANIZACIÓN

Permite revisar elementos organizacionales a nivel operativo, que serán requeridos para que el cambio en tecnología pueda dar los frutos esperados. Esto considera procesos, puestos, competencias y personas.

FORMACIÓN Y ENTRENAMIENTO

La habilitación, además de ser natural al proceso de implementación de cualquier nueva tecnología, empoderará a las personas impactadas y apoyará la construcción de un sentido de mayor control.

MONITORIZACIÓN DE LA PERMEABILIDAD AL CAMBIO

Permite identificar el nivel en que la población organizacional se dispone a cambiar y a identificar posibles obstáculos en el proceso, para actuar de manera proactiva para evitarlos, o bien, poder establecer las medidas de contingencia para su adecuada administración.

ACOMPAÑAMIENTO EN EL PROCESO DE ADOPCIÓN

Facilita el que de manera gradual, el cambio propuesto se incorpore como una nueva forma de hacer las cosas, lo que eleva las probabilidades de éxito e implantación a largo plazo, así como el establecimiento de procesos de mejora.

En definitiva, en el proceso de gestión del cambio es vital la participación de múltiples niveles de la organización, mediante un comité interdisciplinario y multinivel de gestión del cambio. Esto debe contar con el apoyo explícito de la alta dirección de la empresa, así como incorporar elementos de participación general con la población impactada. De esta forma llevará un buen curso y facilitará los procesos de cambio tecnológico de su organización.

¿POR QUÉ GESTIONAR EL CAMBIO EN SIREC?

A través de la gestión del cambio nos enfocamos en las condiciones y prioridades de nuestros clientes a la hora de implementar SIREC, para que esta implementación sea un auténtico éxito y pueda aportar beneficios significativos al negocio gracias al conocimiento de la misma por parte de todos los intervinientes en el proceso de adopción.

Apoyamos en el logro de los objetivos de SIREC dentro de la organización de nuestros clientes, a través de la correcta identificación de los escenarios organizacionales y las tecnologías involucradas, los beneficios esperados e involucramiento a los profesionales clave de la organización.Identificamos el valor estratégico del cambio de tecnología en la organización, e involucramos a los profesionales y equipos de trabajo como elementos activos y participativos. Las personas deben ser una fuerza en el sentido del cambio.

¿CÓMO LO HACEMOS EN SIREC?

La adopción de una nueva tecnología que va a impactar significativamente en el negocio y las formas de hacer las cosas, requiere de una gestión del cambio especializada para disminuir el riesgo de no adaptarse eficientemente en toda la organización. SIREC propone un modelo de gestión que aumenta la eficiencia en los equipos

En atmira desvelamos las necesidades y expectativas alrededor de SIREC de las personas claves en las organizaciones. Creamos el mejor equipo para que el cambio suceda de verdad. Esto lo hacemos desarrollando estrategias de adopción que nos permiten que los equipos abracen el cambio, reduciendo la curva de aprendizaje y experiencia. Algo que permite impulsar el cambio y posicionar SIREC como una solución de futuro innovadora dentro de la organización.

Para ello, desde atmira lanzamos diferentes estrategias de aprendizaje que garantizan tener la información y conocimiento en el momento y lugar necesario. Damos respuesta a las preguntas que los cambios generan, y lo hacemos de la mano de los mejores expertos en la plataforma SIREC. Aseguramos así, que las cosas pasen tomando el pulso de la organización con una medición continua para la toma de decisiones.

¿CUÁL ES EL JOURNEY METODOLÓGICO DE LA GESTIÓN DEL CAMBIO?

LEADING THE CHANGE

sirec

Sí, recupero

METHODOLOGY

DISCOVERY

Para desvelar las necesidades, insights y expectativas sobre el cambio a SIREC en las personas impactadas dibujando su People Journey.

ADOPTION

Para trazar un plan ad-hoc que impulse la adaptación de las personas a la nueva solución mediante diferentes estrategias de adopción.

ACTIVATE

Para poner en marcha las estrategias de adopción, acciones macro que acompañen el cambio cultural más relacionadas con la comunicación y fidelización y las más ad-hoc por grupos de impacto.

DATA DRIVEN

Para disponer de un dashboard par ver la evolución e impacto del cambio, identificar gaps y tomar decisiones.

METHODOLOGY

sirec
Sí, recupero

FASE
01
DISCOVERY

WORKSHOPS PARA DISEÑAR LA CURVA DE EXPERIENCIA SIREC

En atmira conocemos cuales son las necesidades e impactos más relevantes de SIREC en las organizaciones. Somos poseedores de un gran conocimiento al respecto, y lo somos por todas las experiencias que llevamos acumuladas, adaptando la plataforma a la particularidad de cada cliente conjuntamente con el y acorde a sus prioridades. Es por ello que contrastamos todos los grupos y personas impactadas por el cambio y priorizamos aquello realmente importante sobre lo que trabajar.

De esta manera, dinamizamos con dos especialistas en curvas de experiencia SIREC e idetnificamos momentos de la verdad, insights, impulsores y frenos. Un investigación de Discovery que nos permite concretar acciones que invertirán las curva de experiencia frente al cambio

Con todo ello, desarrollamos una serie workshops con una visión compatida de las decisiones importantes.

sirec
Sí, recupero

FASE
02
ADOPTION

EL PLAN DE ADOPCIÓN DEL CAMBIO

En atmira somos capaces de acordar qué es exactamente lo que vamos a hacer, para quién y cuando vamos a hacerlo. De esta manera, establecemos un modelo relacional acordado con el cliente, que nos determina cuando vamos a empezar. Además, contamos con la inclusión de un modelo de iteración, el cual nos permite validar qué es éxito pasado el tiempo estimado mediante OKR y Key Results.

Bajo este modelo, trazamos objetivos y fases, determinamos el llamado equipo "champions" y establecemos un grupo piloto. Con ello, llevamos a cabo acciones de sensibilización y comunicación, una batería de acciones del learning lab, y una clara propuesta del dashboard para medir la permeabilidad del cambio.

PUESTA EN MARCHA LAS ACCIONES QUE IMPULSAN EL CAMBIO

Desde atmira trabajamos en la sensibilización del cambio. Activamos el mismo creando el deseo de "formar parte del mismo" De esta manera comunicamos cada detalle, cada avance y cada impacto. Habilitamos así la posibilidad de adquirir nuevas habilidades en el seno del mismo, reforzando e impulsando que el aprendizaje se convierta así en un hábito en sí mismo.

Dado que esto está orientado a realizar la gestión del cambio en un cliente, a la hora de implementar una nueva herramienta, todo está enfocado para el y sus equipos. Para ello, ofrecemos un "microspot" de la nueva solución con expertos clientes y expertos en atmira. Elaboramos una comunicación corporativa para dar a conocer las novedades que presenta SIREC ante el cambio inminente. Comunicamos al equipo de proyecto y equipo champions, a través de una Newsletter para dar a conocer los avances de sirec en la organización.

LEARNING LAB

METHODOLOGY

ALGUNAS DE LAS INICIATIVAS “ACTIVATE” DE NUESTRO LEARNING LAB

TRAIN THE TRAINERS FUNCIONAL (VIRTUAL/PRESENCIAL)

SIREC LEARNING PATH (ON LINE)

OPEN CATALOGUE: MICROLEARNINGS (ON LINE)

GUIDE LINES OPERATIVAS

TRAIN THE TRAINERS ADMINISTRADOR (VIRTUAL/PRESENCIAL)

TRAIN THE TRAINERS INMERSIÓN TÉCNICA (ON LINE)

READINESS ASSESSMENT (ENCUESTA DE IMPACTO DEL CAMBIO)

MASTER MINDS (SESIONES ESPECIALIZADAS)

METHODOLOGY

sirec
Sí, recupero

FASE
04

DATA DRIVEN

SIREC Y SU DASHBOARD DE DATOS

Iteramos con nuestros cliente con datos que nos permiten tomar buenas decisiones y dar visibilidad de los avances.

KEY RESULTS
COLECTIVOS
COBERTURA POR COLECTIVOS
TRAINING
KEY OPERATIVE GUIDES
CERTIFICATION

sirec

Sí, recupero

atmira

MADRID | BARCELONA | VILAFRANCA | CÓRDOBA

www.atmiira.com

info@atmira.com

Tel: +34 914 47 18 47

#Pursuitanaturalevolution

www.atmira.com