

# Desarrollo de soluciones comerciales inteligentes

GESTIÓN DE CASOS 101

UN INFORME  
TÉCNICO DE PEGA



Existe poca tolerancia para los enfoques inconexos en el trabajo. Esto es así tanto para las personas que realizan el trabajo, como para los clientes para los que se realiza el trabajo. Sin embargo, existen avances en lo que respecta a cómo gestionar todo este trabajo de principio a fin. Se denomina gestión de casos.

Sin embargo, ¿de qué se trata exactamente? La gestión de casos es un enfoque basado en software para la gestión de un conjunto de procesos que recolecta, monitorea y consolida los datos para lograr resultados empresariales. El objetivo es gestionar todas las tareas necesarias para manejar un caso determinado, independientemente de su tipo. El resultado, al integrarse plenamente, es un ecosistema dinámico de trabajo que refleja los entornos en los que se realiza.

Profundizaremos sobre qué es la gestión de casos y cómo puede usarla para optimizar su empresa, desde proporcionar a sus equipos las herramientas necesarias y eliminar costos, hasta reducir la complejidad e impulsar experiencias perfectas. En combinación con la potencia del low-code y la automatización inteligente, podrá desarrollar soluciones basadas en casos al ritmo que exija su empresa.

### **Analicemos un caso desde 9.000 metros de altura:**

- **¿Qué es un caso?**  
La coordinación de varias tareas y actividades, planificadas y no planificadas, para un objetivo específico.
- **¿Cómo gestionan los casos la mayoría de las organizaciones?**  
Muchas empresas gestionan los casos de forma manual o con automatización inteligente.
- **¿Qué hace de la gestión de casos un mejor enfoque para la gestión del trabajo?**  
La gestión de casos es un enfoque basado en software para la gestión, la mejora y, en última instancia, la automatización inteligente del trabajo. Reduce la redundancia, la rutina, los costos y la complejidad.
- **¿Cuál es la diferencia entre un caso y un proceso?**  
Un caso es el trabajo que tiene que realizar. Un proceso (o procesos) es la ruta (o las rutas) que se debe tomar para completarlo.
- **¿En qué se diferencia un caso de una tarea?**  
Una tarea es una asignación en un momento determinado.
- **¿Qué significa “ad hoc”?**  
Es una tarea no planificada, definida en un momento de necesidad y ejecutada en tiempo real, en lugar de algo diseñado específicamente en sistemas y aplicaciones.
- **¿Qué significa “diseño sobre la marcha”?**  
El proceso de definir el modelo sobre cómo completar un trabajo realizando ese trabajo y permitiendo que el software registre el proceso sobre la marcha.
- **¿Qué es un “evento” y por qué es importante?**  
Un “evento” es cualquier cosa que ocurra. Los eventos son importantes porque generalmente son responsables de los cambios que deben realizarse en un caso.
- **Si decido implementar la gestión de casos, ¿tengo que desechar mis otras aplicaciones?**  
No. Con una buena plataforma de gestión de casos, puede utilizar los sistemas existentes mediante una arquitectura orientada al servicio.

## Entendiendo qué es un caso

Un caso es un proyecto que proporciona un resultado empresarial significativo para un cliente, un socio o incluso un stakeholder interno. El caso incluye todos los datos y elementos requeridos para el procesamiento y generados en el procesamiento. Imagínelo como una carpeta digital que incluye todas las tareas, los documentos y la información que necesita para completar un proyecto y alcanzar un resultado. Sin embargo, a diferencia de una carpeta, un caso también incluye la inteligencia para recuperar la información que necesita, impulsar los procesos que desea, gestionar las escaladas y urgencias, detectar los cambios y tomar las decisiones necesarias para lograr el resultado deseado.

Estos son algunos ejemplos de proyectos que pueden gestionarse como casos:

- Reclamaciones de seguros
- Registros de pacientes
- Solicitudes de préstamos
- Investigaciones de robos de identidad
- Solicitudes de clientes
- Agregar un cliente nuevo

Al igual que en una muñeca rusa, pueden existir casos dentro de casos. Por ejemplo, los clientes de una institución financiera podrían gestionarse como casos y, en un solo caso de cliente, podrían existir varios casos secundarios para cada cuenta. Vinculado dentro de uno de estos casos, podría existir un caso de investigación de robo de identidad. Profundizaremos en esto posteriormente.

Los procesos y casos existen unos independientemente de otros. Esta es una de las diferenciaciones clave entre la gestión de casos y la gestión de procesos empresariales (BPM) tradicional, debido a que, en esta última, el proceso casi siempre es el caso (es decir, el trabajo) y no es posible separarlo de él.

Esta separación de caso y proceso es el motivo principal por el que la gestión de casos es tan potente. Al mantener separados estos conceptos, un caso puede gestionarse como un cuerpo de trabajo holístico. Con la gestión de procesos empresariales tradicional, cada uno de estos procesos se ejecutará de manera individual y desconectada. Con un enfoque de gestión de casos inteligente, todos estos procesos están estrechamente asociados con el caso, y lo mismo ocurre con sus casos secundarios y sus procesos.

La naturaleza dividida del trabajo, primero en el nivel de caso, luego en el nivel de proceso y por último en el nivel de los pasos individuales dentro de un proceso, permite un control sumamente detallado de quién realiza cada tipo de trabajo y quién puede ver cada tipo de información. Mientras un usuario podría tener acceso a la información de todos estos casos e iniciar cualquier caso o proceso secundario para cada uno de ellos, otro podría tener acceso a únicamente un solo caso secundario, o quizá tener acceso a la información sobre todos los casos, pero podrá ejecutar acciones en únicamente uno de los casos secundarios.

Después de definir las etapas, se completa el trabajo a realizar. Ese trabajo generalmente adopta la forma de tareas y procesos. Las tareas son pasos individuales del caso, completadas por una sola persona, generalmente en una sesión única. Si necesita concatenar una serie de tareas en

un orden específico, o si desea incluir pasos o decisiones automatizados en su etapa, resultará útil definir un proceso. Un proceso es un conjunto de tareas, actividades, material y/o flujo de información. Con frecuencia, el software de gestión de casos le permitirá utilizar modelos gráficos de procesos para definir un conjunto de pasos y luego asociar esos procesos con etapas individuales. Esto permite mantener concisos y gestionables los modelos de procesos, mientras las etapas del caso nos proporcionan una vista general del trabajo de principio a fin.

### ¿Un caso es más adecuado para el trabajo rutinario o ad hoc?

Un trabajo ad hoc es una tarea no planificada, definida en el momento de necesidad y ejecutada en tiempo real, en lugar de algo diseñado dentro de los sistemas y aplicaciones. Puesto que no se pueden automatizar o guiar grandes volúmenes de trabajo, este tipo de trabajo generalmente se denomina ad hoc. Básicamente, las personas agregan tareas y deciden los próximos pasos a medida que avanza el trabajo.

Si el trabajo es manual y ad hoc, ¿aún puede ser útil la gestión de casos? Sí. Da soporte al trabajo ad hoc de tres formas importantes.

1. **Monitorea lo que está ocurriendo.** Las formas tradicionales de gestionar el trabajo ad hoc, como las hojas de cálculo, los correos electrónicos y las listas de tareas, ofrecen una perspectiva o visión limitada sobre el trabajo. Su aplicación de casos proporcionará informes constantes y en tiempo real, lo que les otorga a los stakeholders interesados y a los gerentes una visión coherente del progreso.
2. **Garantiza la coherencia.** Si se deben completar determinadas tareas o capturar determinados datos específicos para completar el trabajo, su sistema se asegurará de que los datos se capturen y/o que se complete la tarea.
3. **Proporciona perspectivas para guiar o incluso automatizar tareas futuras.** Obtendrá visibilidad sobre qué cantidad del trabajo manual se realiza y proporcionará a los gerentes las herramientas necesarias para entender los patrones de dicho trabajo.

Existe una gama de acciones ad hoc. Por un lado, el desempeño ad hoc de las acciones definidas, como el inicio de nuevos casos o procesos secundarios. Por el otro, la creación de trabajo ad hoc completamente nuevo. Este es trabajo que aún no se definió de ninguna manera y que se crea para gestionar excepciones. Dar soporte a este tipo de trabajo es una de las características clave del software de gestión de casos. Sin ese software, este trabajo generalmente se gestiona por correo electrónico, llamadas telefónicas y reuniones, sin ningún registro de su desempeño.

### ¿Qué es un evento?

Un evento es cualquier cosa que ocurra. Los eventos son importantes porque inciden en cómo se gestiona un caso. Esto es así independientemente de si usted está o no al tanto del evento. En los casos en los que no está al tanto de un evento cuando ocurre, la gestión de casos seguirá viéndose afectada; solo que ocurrirá posteriormente.

Uno de los objetivos del software de gestión de casos es poder registrar eventos a medida que ocurren. Cuanta más capacidad de respuesta tenga una plataforma de gestión de casos, mayor será la precisión con la que el trabajo reflejará la dinámica del caso. Se pueden utilizar eventos para mantener a las personas informadas activando mensajes a un grupo de usuarios. Pueden ser un recurso para la monitorización y gestión de un caso.

## Cómo llevar a cabo el trabajo

La gestión de casos se centra en la obtención de mejores resultados empresariales. Otros métodos para la gestión del trabajo, como la gestión tradicional de procesos empresariales o las aplicaciones en paquetes, se enfocan en un nivel inferior ya sea gestionando un proceso individual o un componente específico del caso. Aun así, otros enfoques se centran en el tipo de trabajo y dan soporte solo a trabajo automatizado, trabajo ad hoc o trabajo de mucho contenido.

Otra forma de comprender la diferencia entre la gestión de casos y otros enfoques hacia el trabajo es entender lo que no es:

- **No es la automatización de procesos individuales, incluso de los sumamente complejos.** Sitúa a esos procesos en el contexto de casos más amplio: actual, pasado y futuro. Es así independientemente de si el contexto está relacionado con un cliente o un agente de atención al cliente.
- **Tampoco se trata simplemente de dar soporte al trabajo ad hoc.** Dar soporte al trabajo ad hoc es una característica fundamental, al igual que dar soporte al procesamiento automatizado y muchos otros tipos de trabajo, pero es un solo elemento de los posibles.
- **No es simplemente otra forma de hablar acerca de la gestión del contenido.** Nuevamente, el contenido es clave para la gestión de casos, pero va mucho más allá en cuanto a sus requisitos para el proceso y en cuanto a la creación de una red inteligente de trabajo.

El rasgo que define al software que da soporte a la gestión de casos es su capacidad para dar soporte a *todo* el trabajo que se realiza en el caso, creando un ecosistema dinámico e inteligente de trabajo que es el caso. Una vez creada esa red, puede hacerse visible con capacidad de ejecutar acciones para todas las personas que deben tener acceso.

## Conclusión

La transformación digital y la innovación comienza con la gestión de casos. Puede ayudar a capturar y gestionar el trabajo entre aplicaciones y personas. Además, en combinación con inteligencia artificial y desarrollo de software low-code, le proporcionará velocidad, escala y experiencias perfectas al alcance de la mano.

Descubra cómo la gestión de casos y la automatización inteligente pueden ayudarlo a ser más resiliente, utilizar la disrupción para un cambio positivo y eliminar los silos entre sus equipos y clientes. Para obtener más información, visítenos en [pega.com/es](http://pega.com/es).





Pega es la empresa líder en software en la nube especializado en interacción con el cliente y excelencia operativa. Las marcas más reconocidas y exitosas del mundo confían en el software con tecnología de IA de Pega para optimizar cada interacción con el cliente en cualquier canal, en todos los canales, mientras garantizan el cumplimiento de sus promesas de marca. Con la plataforma de desarrollo con low-code de Pega, las empresas pueden desarrollar y mejorar aplicaciones rápidamente a fin de satisfacer las necesidades de sus clientes y empleados, e impulsar la transformación digital a escala global. Durante más de 35 años, Pega ha permitido aumentar la satisfacción de los clientes, reducir los costos y aumentar el valor del tiempo de vida del cliente.

Para obtener más información, visítenos en [www.pega.com/es](http://www.pega.com/es)