

Kofax TotalAgility

La gente quiere comunicarse de forma diferente con bancos, compañías aseguradoras, organismos públicos y otras organizaciones porque la tecnología digital ha hecho posible nuevos y mejores tipos de comunicación. La proliferación de dispositivos móviles, la conexión a Internet y las redes sociales han cambiado nuestras expectativas y la forma en que nos comportamos, como clientes y también como trabajadores, gerentes, asociados o proveedores. Para aprovechar estas nuevas expectativas y conductas, las organizaciones de todos los sectores están enfrascadas en una transformación digital, con el objetivo de adoptar rápidamente la tecnología digital para mejorar la experiencia del cliente, optimizar las operaciones y explotar nuevas oportunidades de negocio.

Kofax TotalAgility® es una plataforma de transformación digital que acelera el recorrido del cliente de alto valor hacia un resultado positivo, recorridos como el proceso de alta de un nuevo cliente, el procesamiento de reclamaciones, la automatización de préstamos, el suministro de servicios al ciudadano, la gestión de proveedores y mucho más. La plataforma digitaliza los puntos de contacto

individuales en estos recorridos del cliente, por ejemplo la recopilación o el envío de documentos o la firma digital de nuevos contratos, y reduce los retrasos entre puntos de contacto.

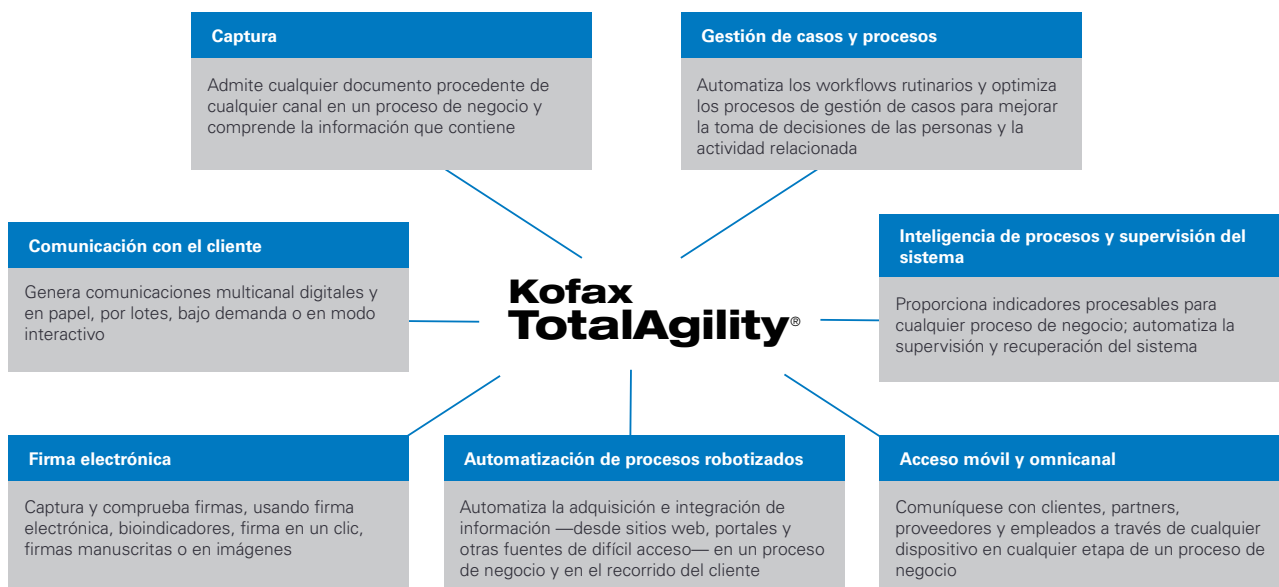
TotalAgility ofrece más valor en cada punto de contacto humano y conecta los canales tradicionales y digitales para aumentar la eficiencia del recorrido omnicanal del cliente. Automatiza los puntos de contacto que anteriormente requerían la intervención de una persona y puede eliminar íntegramente la necesidad de interacciones analógicas y basadas en papel, de forma que los clientes de Kofax operan de forma mucho más eficiente y sus clientes están más satisfechos.

Al acelerar el recorrido de los clientes de alto valor, TotalAgility aumenta la satisfacción del cliente, mejora la eficiencia operativa y crea una ventaja competitiva. TotalAgility es la única solución que no solo proporciona la tecnología digital para transformar todo el recorrido del cliente, sino que también soporta un modelo de «adopción y extensión» que permite a nuestros clientes adoptar TotalAgility al ritmo que mejor se adapte a sus objetivos globales de transformación.

Plataforma unificada

TotalAgility es una plataforma de transformación digital que proporciona una combinación exclusiva de funciones unificadas sobre una arquitectura técnica abierta.

La **captura** permite enviar y comprender cualquier documento procedente de cualquier fuente en un proceso de negocio de forma automática. Entre las fuentes de



captura compatibles se encuentran escáneres TWAIN e ISIS, dispositivos móviles y tabletas, dispositivos multifunción, correo electrónico, fax, carpetas vigiladas y servicios web.

La **gestión de casos y procesos** automatiza los workflows rutinarios y optimiza los procesos de gestión de casos para mejorar el cumplimiento de la normativa, la toma de decisiones de las personas, la actividad relacionada y la visibilidad del proceso.

La **inteligencia de procesos** y la supervisión del sistema proporciona indicadores procesables para cualquier proceso de negocio, lo que ayuda a las empresas a tomar decisiones razonadas y efectivas más rápidamente, y también aporta una valiosa visibilidad para impulsar la optimización de procesos.

El **acceso móvil y omnicanal** permite a clientes, partners, proveedores y empleados comunicarse a través de cualquier dispositivo en cualquier etapa de un proceso de negocio, lo que proporciona mejores experiencias en los dispositivos móviles, y soporta toda la gama de canales físicos y digitales que una empresa puede aceptar.

La **automatización de procesos robotizados** automatiza la adquisición e integración de información —desde sitios web, portales y fuentes difíciles de acceder— en un proceso de negocio y en el recorrido del cliente. Esto elimina la integración manual que todavía utilizan muchas organizaciones y que requiere la intervención de muchas personas.

La **comunicación con el cliente** acelera la interacción, al proporcionar una comunicación con el cliente bilateral, omnicanal y de baja latencia que es más rápida, más dirigida y más económica.

La **firma electrónica** permite cerrar acuerdos importantes más rápidamente, además de equipar a los clientes con la flexibilidad para usar el formato de firma que deseen.

Versátil y abierta

Una plataforma versátil con múltiples modelos de implementación

TotalAgility proporciona una arquitectura abierta y moderna, y está especialmente diseñada para dotar a las organizaciones de la flexibilidad necesaria para implementarla de forma local o en la nube.

Integración flexible preconfigurada

TotalAgility ofrece una variedad de conectores, servicios web y métodos sintéticos para interfaces de programación de aplicaciones (API, por sus siglas en inglés) preconfigurados que permiten a los clientes acelerar la implementación de su solución, y aprovechar y extender sus activos de software existentes.



Digitalizar el recorrido de los clientes de alto valor
Ejemplo de solicitud de préstamo

SISTEMAS DE REGISTRO

Sistema de creación de préstamos.
La solicitud completa, precisa y revisada se envía a los sistemas de registro.



Diseño para fomentar la agilidad y el cumplimiento normativo

TotalAgility Designer es un entorno visual fácil de usar que permite el desarrollo de aplicaciones con una alta productividad. Permite modelar, diseñar, analizar, simular y probar procesos de comunicación con el cliente de alta calidad. Los objetivos de control y cumplimiento de las normas pueden alcanzarse gracias al diseño de procesos para garantizar la aplicación de las políticas, los procedimientos y la regulación. Los objetivos de agilidad de negocio pueden alcanzarse gracias a la flexibilidad de los procesos en el momento de la ejecución, de forma que pueden gestionarse las interacciones clave mientras los procesos están en marcha.

La experiencia del usuario impulsa la mejora y la productividad

TotalAgility Workspace envía el trabajo correcto a la persona correcta en el momento correcto, lo que permite a las personas participar en la ejecución del proceso en función de su rol. Los participantes en el proceso trabajan de forma eficiente, inteligente y transparente, y pueden colaborar en la optimización de procesos, ya que innovan diariamente con clientes, partners y demás.

Optimización de procesos

TotalAgility permite la intervención manual y automática en procesos de negocio en curso, de forma que puedan adaptarse rápidamente a posibles cambios en las circunstancias. TotalAgility es capaz de reaccionar ante eventos y cambios del entorno, la producción, la capacidad y la carga de trabajo. Mientras se producen excepciones o deben gestionarse diferencias en los requerimientos caso por caso, TotalAgility puede responder automáticamente con nuevos procesos o capacitar a los trabajadores del conocimiento para que intervengan de forma productiva.

“Kofax TotalAgility derriba las barreras tradicionales. Ahora podemos considerar una amplia gama de productos, con ventajas como acelerar el proceso de alta de nuevos clientes y mejorar la colaboración a lo largo de todo el ciclo de vida de una transacción. Aumenta el valor desde una mera solución que permite ahorrar costes a una que también ayuda a nuestros clientes a aumentar los ingresos. En resumen, TotalAgility ha cambiado las reglas del juego para nosotros y para nuestros clientes”

Peter Oritz, Technical Director, Capital Capture

Descubra más sobre Kofax TotalAgility en kofax.com

