



Captura inteligente para mejorar la experiencia del Ciudadano y la Calidad del dato en un entorno Multicanal

Jesus Cabañas Moreno
Director General PFU a RICOH Company

- Desde 1 de Septiembre 2022 el Grupo RICOH se hace con el control de la división de Imaging de FUJITSU

- Nuestra Misión

FACILITAR EL FLUJO DE CONOCIMIENTO EN EL MUNDO

- Nuestro Portfolio

HARDWARE (SCANNERS, SMD)

SOFTWARE DE CAPTURA

CONSULTORIA

SERVICIOS

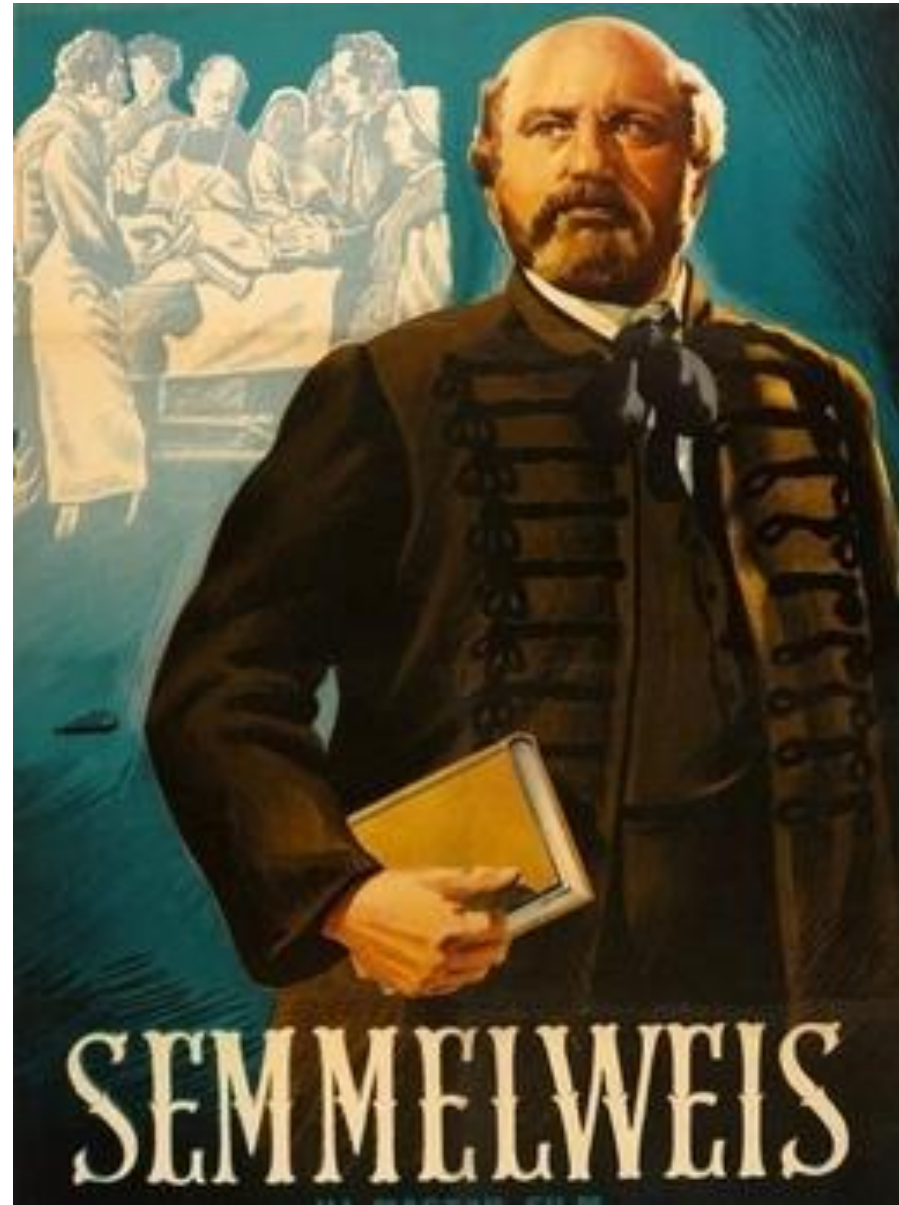
CO-CREACION

- Nuestros Activos

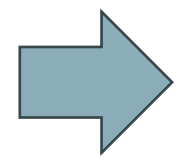
EXPERIENCIA

RED DE PARTNERS ESPECIALISTAS

1818 - 1865



Acerca de los nuevos modelos de relación con el ciudadano


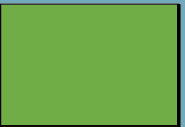





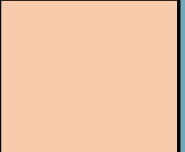









	DIGITAL NATIVO
	DIGITALIZADO HQ
	DIGITALIZADO LQ
	ESCANEADO A/O IMAGEN
	IMAGEN SIN CONTROL

MULTICANALIDAD y MULTICALIDAD

- Cada Grupo poblacional (Edad, Cultura, region) tiene una forma de relación.
- Las administraciones proporcionan multiples canales para interactuar con el ciudadano
- La **MULTICANALIDAD** del intercambio de información Impacta directamente en la **CALIDAD** de la documentación, la eficiencia de los procesos y la experiencia del ciudadano.

Problemática asociada a los nuevos modelos

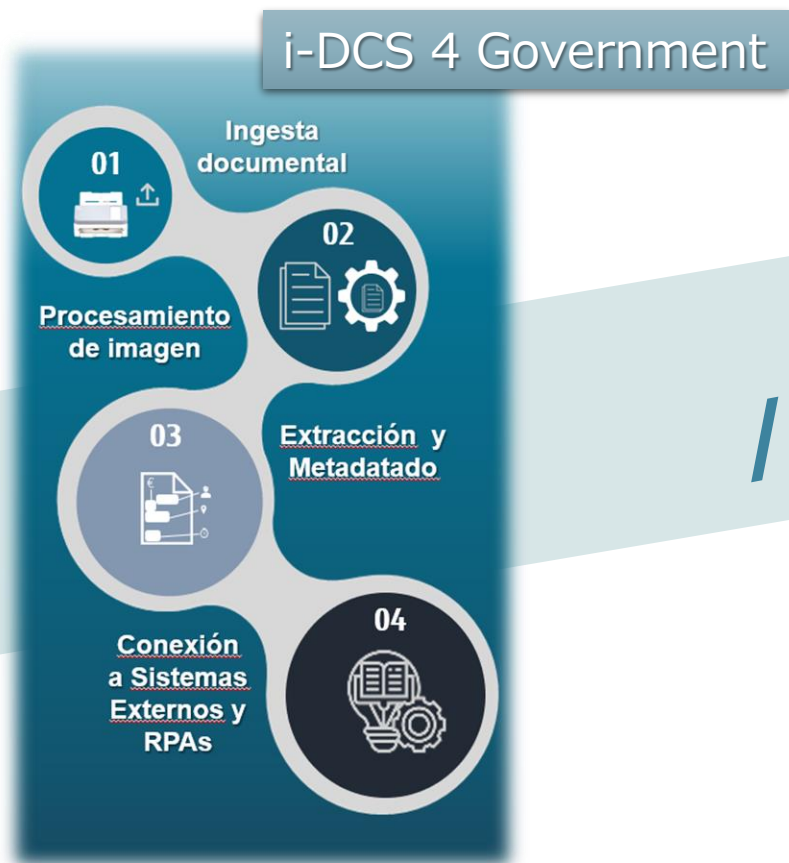
	TIPO DOCUMENTAL	DEFINICION	OCURRENCIA DOC-MIX	FIABILIDAD DATO	FIABILIDAD REQUERIDA
	DIGITAL NATIVO	Generado en PDF directamente en origen (Word), Calidad Máxima no necesario proceso	10,0%		
	DIGITALIZADO HQ	Escaneado + OCR en un entorno controlado con originales ok	5,0%		
	DIGITALIZADO LQ	Escaneado + OCR sin control calidad o convertido desde fichero imagen sin control	25,0%		
	ESCANEADO A/O IMAGEN	Escaneado directo a PDF sin OCR o IMAGEN	50,0%		
	IMAGEN SIN CONTROL	Fichero original imagen Ilegible	10,0%		

RETOS DE LA MULTICANALIDAD




- La información debe de ser capturada de forma fiable.
- Solo la información digital nativa es Fiable (solo error intrínseco del proceso)
- Cada proceso administrativo tiene un Doc-MIX distinto y un coste de la captura asociada.
- El canal online es a veces un gran problema para la captura de información fiable.

Nuestro enfoque Holístico

i-DCS Enfoque holístico de PFU para la captura con el objetivo de conseguir la máxima calidad del dato necesaria permitir una **automatización eficiente de procesos.**



**Eficiencia
/UX/Optimización**

	DIGITALIZADO HQ	Escaneado + OCR en un entorno controlado con originales ok	5,0%	
	DIGITALIZADO LQ	Escaneado + OCR sin control calidad o convertido desde fichero imagen sin control	25,0%	
	ESCANEADO A/O IMAGEN	Escaneado directo a PDF sin OCR o IMAGEN	50,0%	



CAPTURA INTELIGENTE EN EL FRONT PARA LIBERAR PROCESOS DEL BACK

- **Mínima intervención del operador** que puede dedicarse a asesorar y facilitar trámites
- **Inmediatez** en la resolución de problemas intrínsecos, reconocimiento de entidades, números importes justo delante del usuario para conseguir que se haga el trámite a la primera.
- **Máxima Calidad** en la captura de documentación y de información que permita que el documento escaneado se digitalice y no solo se escanee permitiendo obtener los metadatos de calidad.
- **Mejor Experiencia** el ciudadano presencial se acerca buscando personas que entiendan su problema y le den una solución para ello hay que dotarse de la **tecnología adecuada fiable e integrada en el entorno de atención.**



CVC Geiser



Escanear



VS

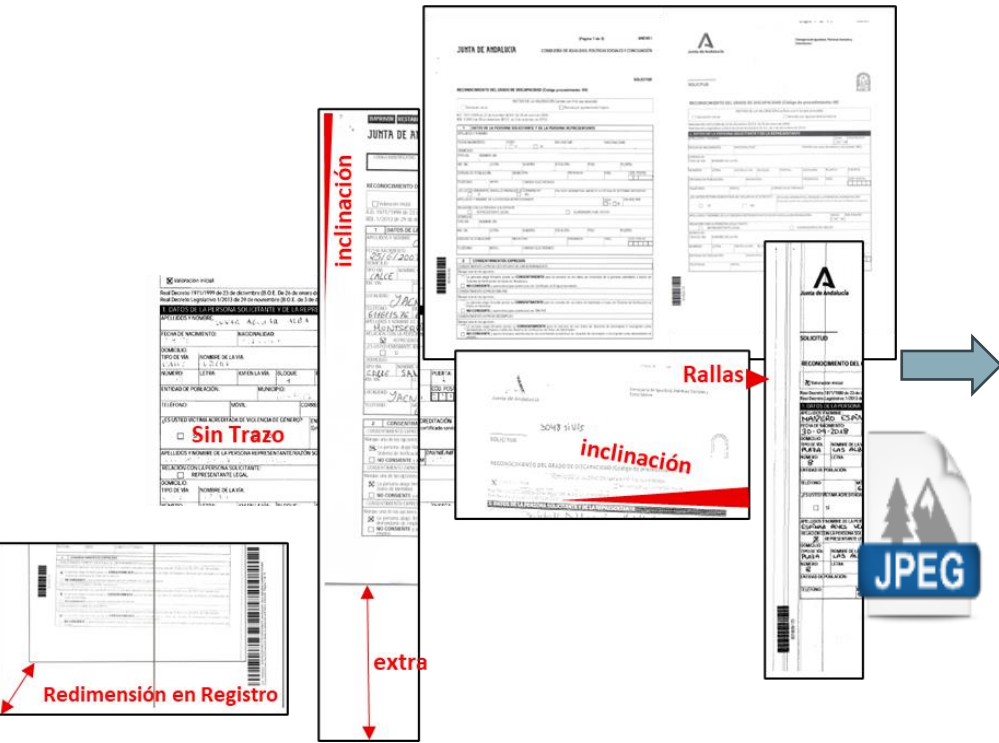
Digitalizar

[Nombre]
[Apellidos]
[Expediente]
[Telefono]



Aportando la Máxima Calidad del Dato en los canales no controlados

	IMAGEN SIN CONTROL	Fichero original imagen ilegible	10,0%	
---	---------------------------	----------------------------------	-------	---



inclinación

Rallas

Sin Trazo

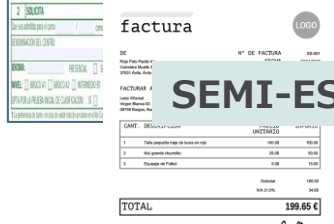
Redimensión en Registro

extra

JPEG



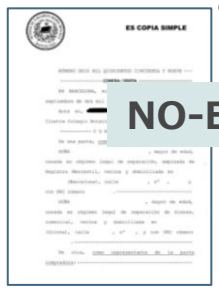

ESTRUCTURADO



factura

CANT.	DESCRIPCIÓN	IMPORTE
1	Materiales para la construcción	10000
2	Materiales de acabado	20000
3	Mano de obra	10000
TOTAL		100.000

SEMI-ESTRUCTURADO

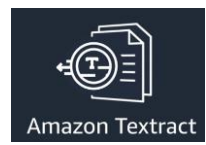


ES COPIA SIMPLE

NO-ESTRUCTURADO

100% Data Quality

PFU I-DCS 4 Government



Fujitsu A-IDP

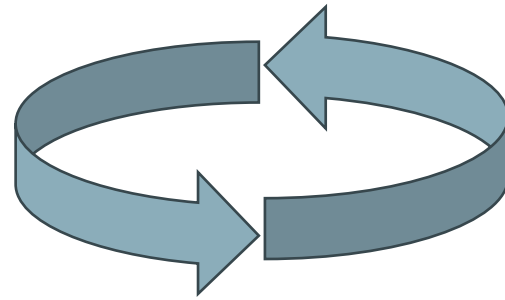
ABBYY Vantage



Transformando un coste en una inversión con i-DCS

Centro de Reprografía

- Centrado en el document y el papel
- Fotocopiado documental
- Escaneado ocasional
- Coste mensual
- Personal dedicado
- Alto coste económico



Centro Servicios De Transformación Digital

- Pensado en la información y el dato
- Escaneado Masivo (Big Scan) de información histórica.
- Stack Tecnológico pensado en la extracción de datos fiables.
- Coste mensual
- Personal dedicado a escaneado y extracción validación documental (Human in the loop)
- Posibilidad de teletrabajo y conciliación



PFU I-DCS 4 Government



Fujitsu A-IDP
ABBYY Vantage



CONCLUSIONES

- La Multicanalidad de la información acarrea inexorablemente multicalidad.
- La Explotación del dato basada en tecnologías de Big Data y RPA necesita datos fiables de calidad.
- El canal presencial y la sede electrónica deben ofrecer experiencias de ciudadano distinta pero la misma calidad del dato.
- Las tecnologías Imaging y nuestro enfoque i-DCS permiten gestionar una experiencia de ciudadano óptima al mismo tiempo que garantizan la calidad del dato necesaria para dotar de eficiencia a los procesos administrativos

Ciudadano

La administración madrileña recurre a la robótica para agilizar trámites y pedir ayudas

LUIS MIGUEL GUTIÉRREZ MACHO | NOTICIA | 14.02.2024 - 13:20H

- La automatización de los trámites permitirá evitar errores a la hora de presentar solicitudes.
- El contrato para diseñar la estación de la L9 de metro entre Los Ahijones y Los Hornos de la Puente de San Juan.



Varias personas hacen cola en el Registro Civil de Madrid. / EP

Comunidad de Madrid Servicios e Información Cultura y turismo Inversión y empresa Acción de gobierno

Acción de gobierno > Actualidad

La Comunidad de Madrid robotizará 240 trámites administrativos para agilizar su gestión y reducir burocracia a los ciudadanos



El Consejo de Gobierno de la Comunidad de Madrid ha aprobado hoy la adjudicación de un contrato de 5,6 millones de euros para los próximos dos años que permitirá la robotización de 240 trámites administrativos que hasta ahora eran manuales y rutinarios, con el objetivo de convertirlos en tareas automatizadas que posibiliten agilizar el trabajo de los empleados públicos y reducir la burocracia. De este modo, los funcionarios verán rebajado el tiempo que dedicaban a esas labores y podrán mejorar los plazos de resolución de gestiones y de respuesta a los ciudadanos.



Gracias