

Alberto Arciniega
Vicepresident WW BPM. IBM

Descubre, interacciona y optimiza



¡Business Agility Now!

Le pone en el camino del trabajo inteligente



¡El panorama ha cambiado!

Smarter Planet = planeta inteligente

instrumentado
interconectado
inteligente

gente
empresas, instituciones, industrias
Sistemas artificiales
Sistemas naturales



Cambios rápidos. Nuevos competidores. Nuevas oportunidades

No podemos trabajar más,

No podemos dedicar más recursos,

Tenemos que trabajar de un
modo más inteligente

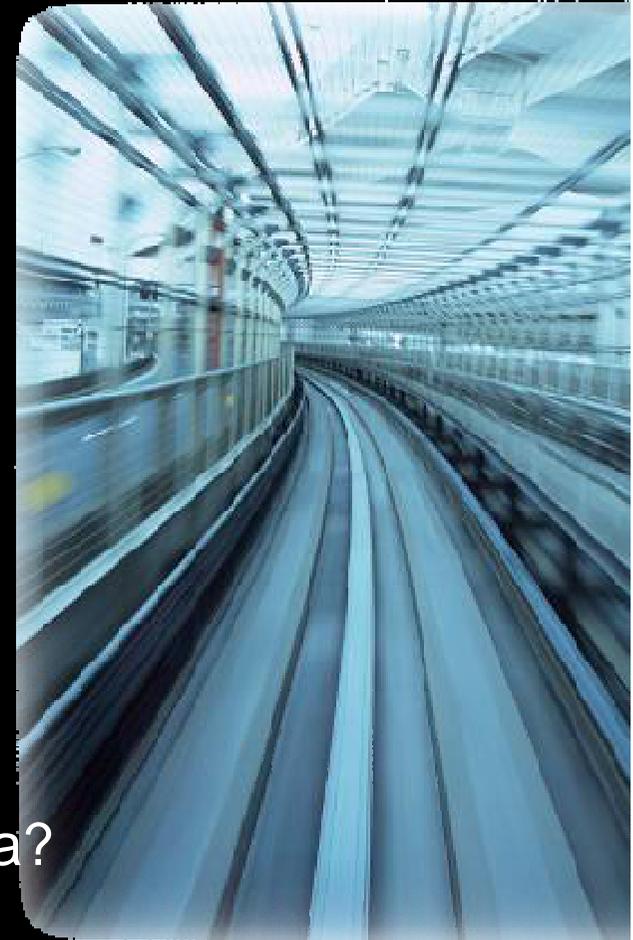


Afrontamos el reto de la aceleración de los cambios en el mercado

- El aumento de las expectativas del consumidor obliga a mejorar la rapidez y la personalización
- Cambios rápidos en la economía y mercados de commodity destacan la falta de adaptabilidad
- Reducción de barreras de entrada en un mundo plano y digital permite el acceso rápido y fácil para nuevos competidores.

¿Cómo evolucionan las empresas para adaptarse y responder de forma dinámica?

¿Cómo se desarrollan los negocios para adaptarse y responder dinámicamente?

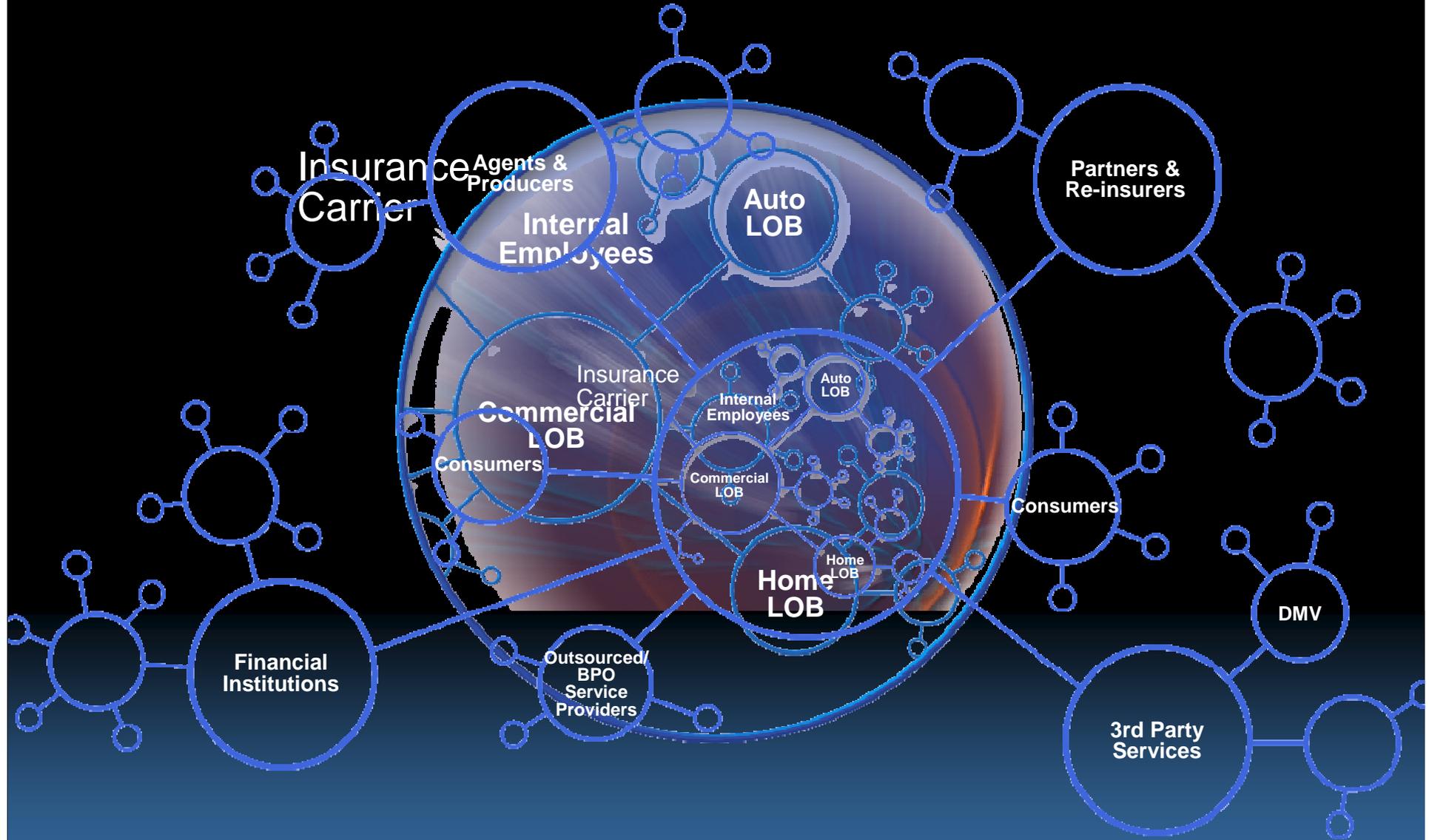


Nuestras Redes de Negocio...

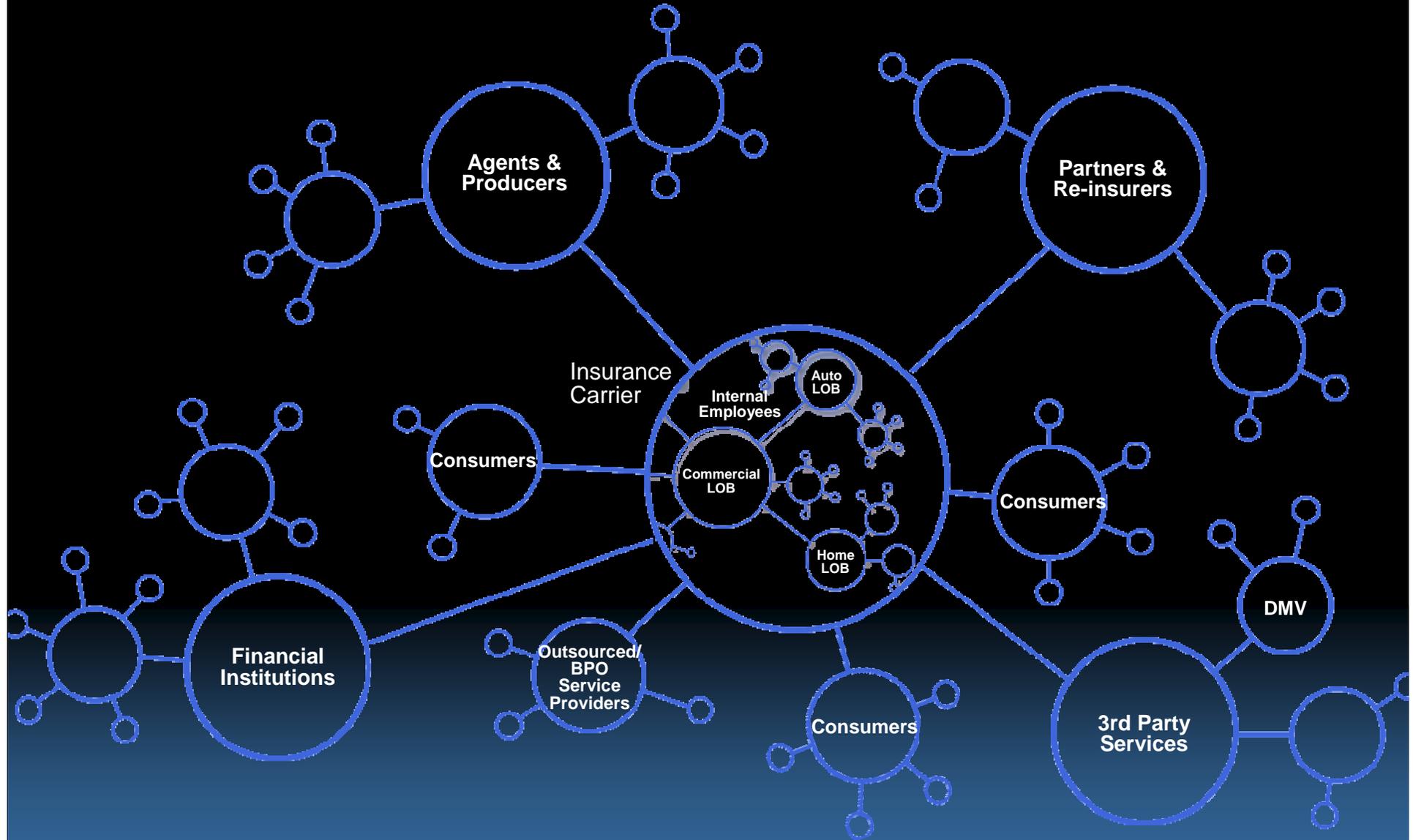
Insurance
Carrier



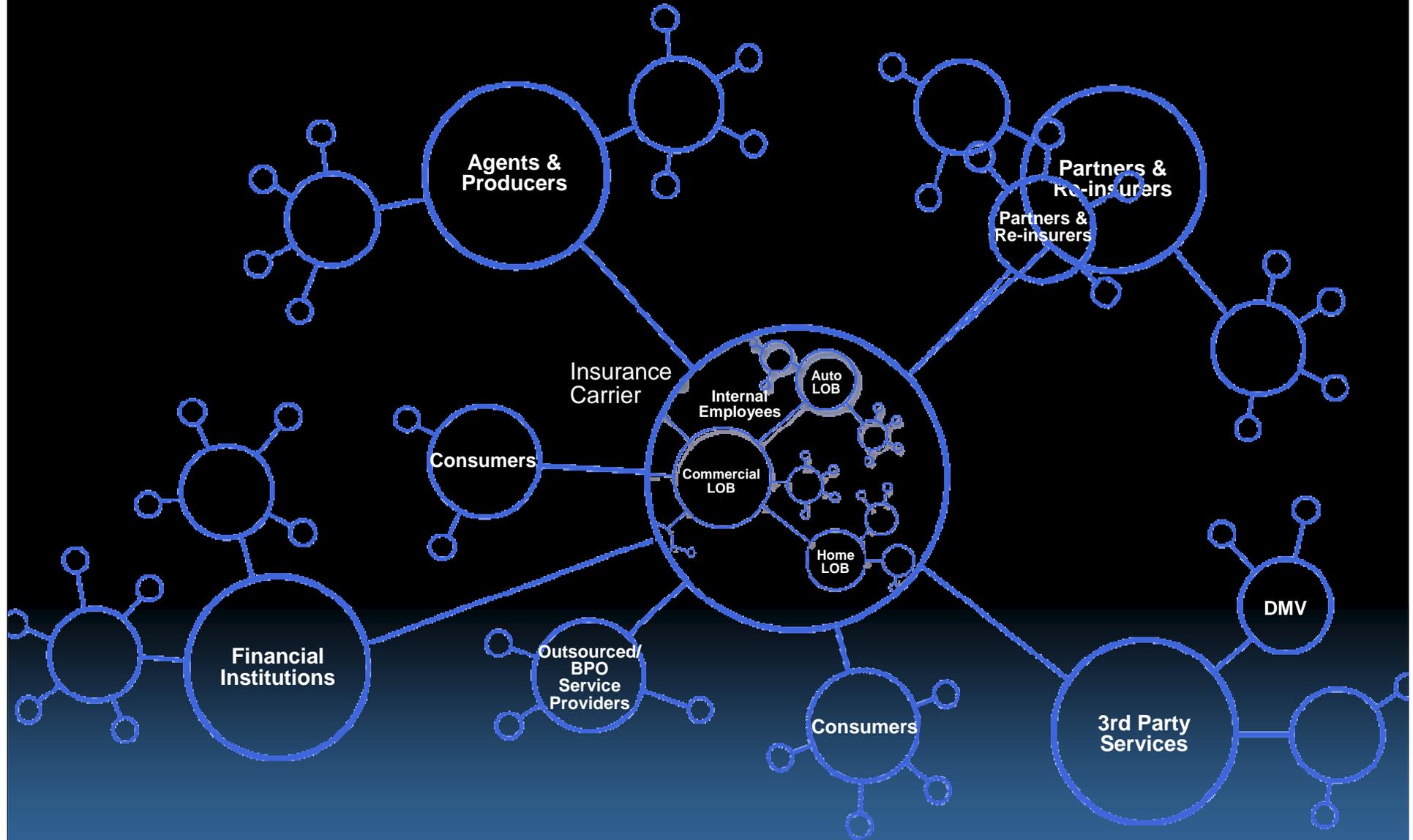
...son más extensas...



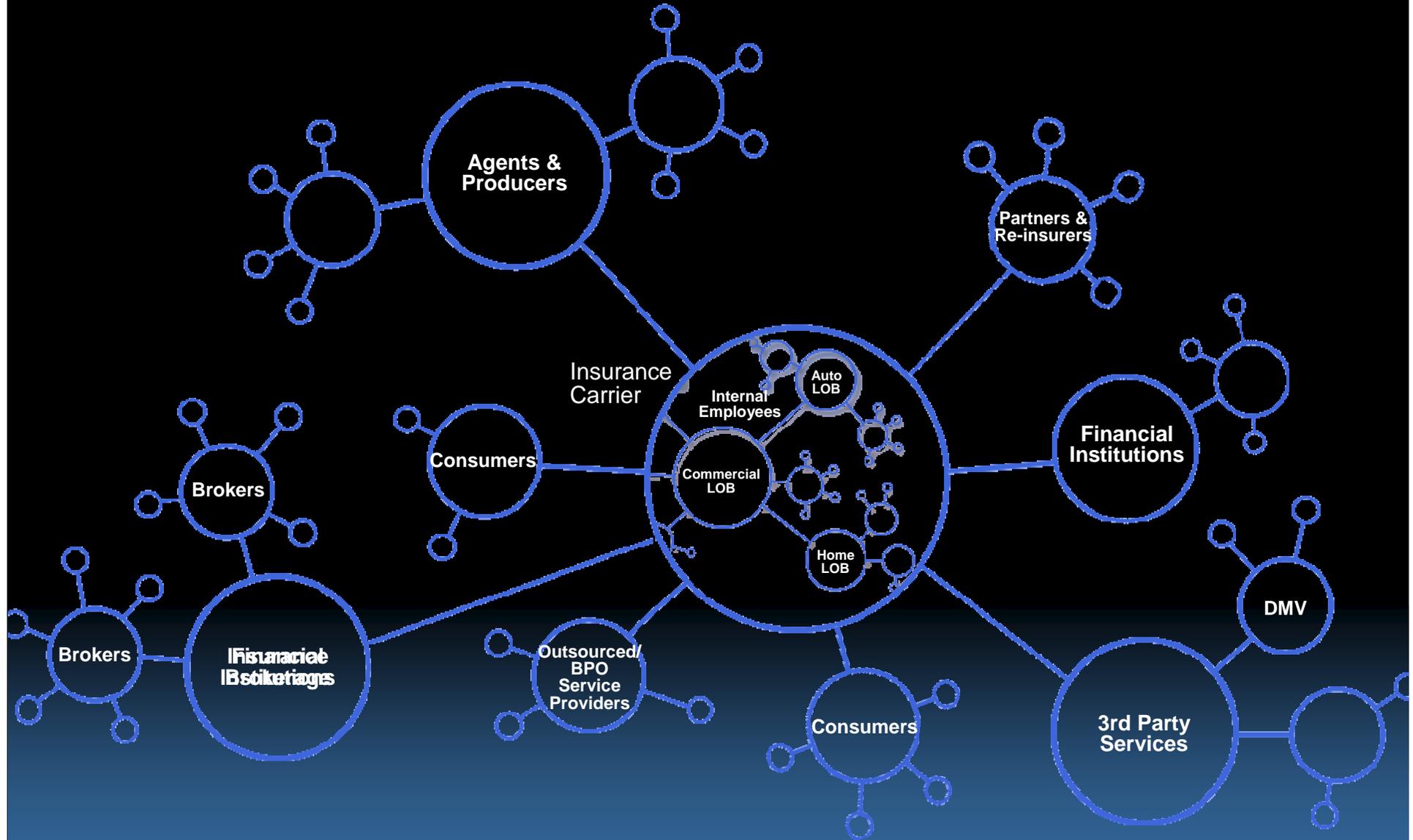
...y mucho más dinámicas



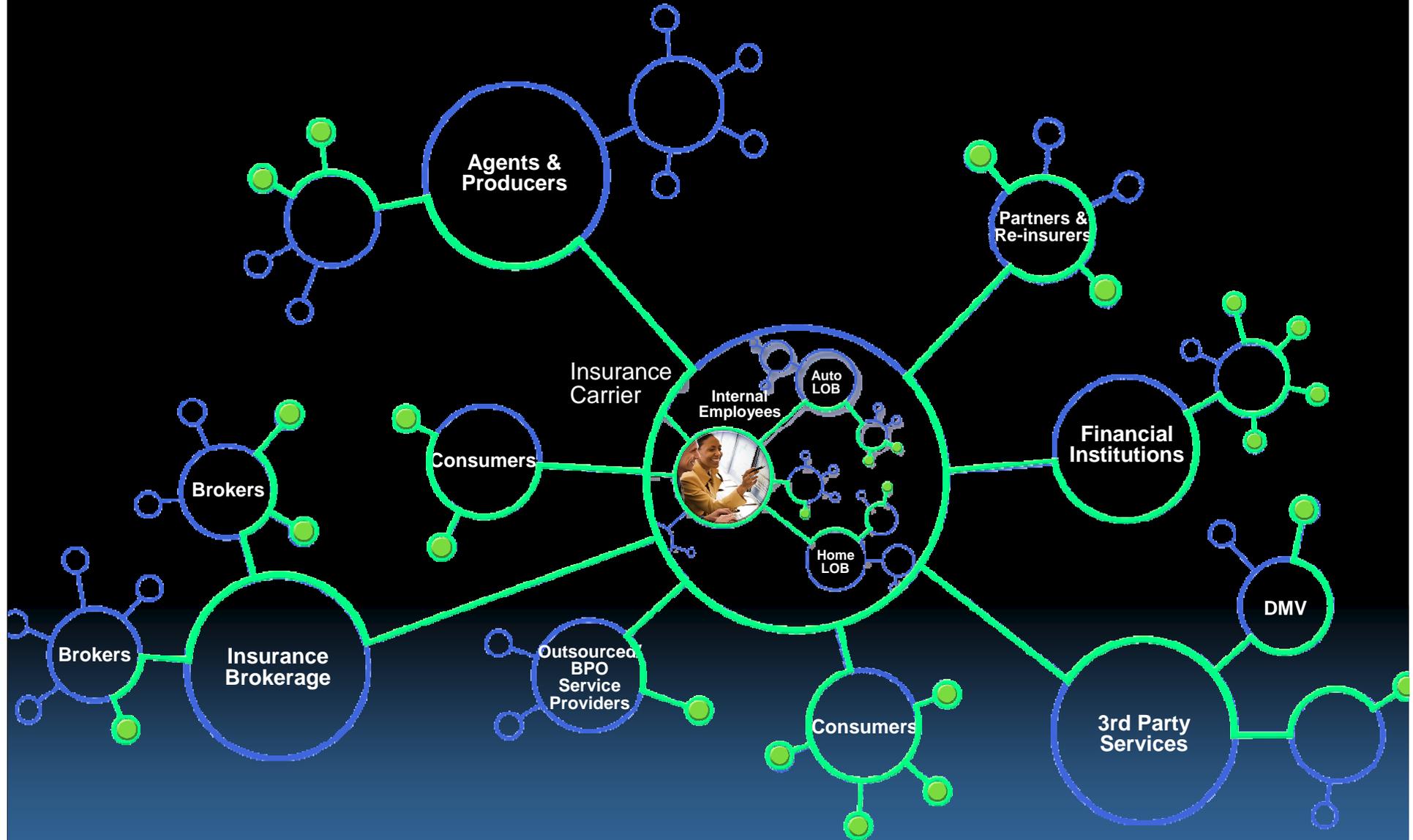
...y mucho más dinámicas



...y mucho más dinámicas



...y mucho más dinámicas



Obtener una red dinámica de negocio presenta desafíos

3%

de empresas alcanzan **"excelencia en los procesos"**

68%

de los ejecutivos indican que los **retos de integración** impiden las relaciones de colaboración con los socios

85%

de CEOs necesitan **más visibilidad** en sus negocios

Las empresas se ven limitados por silos organizacionales y sistemas de IT rígidos

...y enormes oportunidades

Un gran banco
redujo actividades
de procesos
redundantes en un

60%

Una empresa aérea de
mercancías redujo el
tiempo de integración
de sus colaboradores
en un

50%

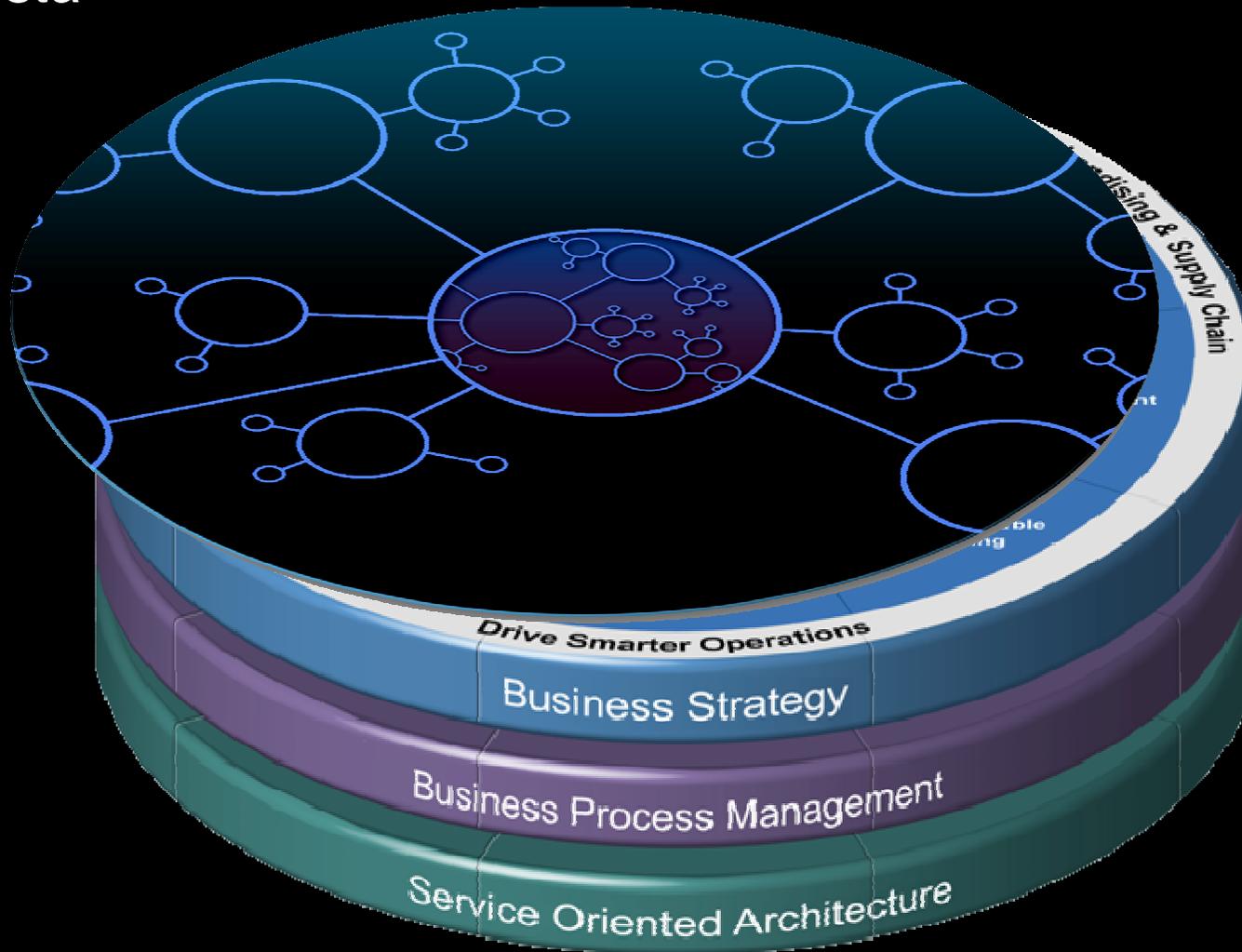
Un minorista ganó
visibilidad en tiempo real
del inventario de + de 500
outlets y redujo costes de
integración de datos en un

20%

***Acabe con los silos para aumentar la agilidad
comercial convirgiendo negocio y tecnología***

Una red dinámica requiere agilidad de negocio

Motores en agilidad de negocio actuales – ejemplo de minorista



Alcanzando la agilidad de negocio ahora...

Descubra ideas que posibiliten la innovación

Mejore el conocimiento y la comprensión a través de procesos y ecosistemas.

Maximice el valor de las **interacciones** de negocio

Acceso a información y aplicaciones fundamentales en el tiempo y contexto adecuados

Optimice la productividad y los recursos

Mediante los procesos de gestión y la automatización flexible y general



Agilidad en fulfillment

Descubra ideas que posibiliten la innovación



Jennifer

Production Manager

Suppliers

Delight customers: 3-day lead time, high service levels, 1-day change order cycle time

Jennifer

Deliver highly agile processes, reduce change order cycle times, and quickly shift production or change suppliers

Unlock information across internal & external systems for real-time visibility into operations

Outsourced assemblers
Order Fulfillment

Strategy

Customers
BPM

SOA



Descubra ideas que posibiliten la innovación



- Comprenda y mejore los procesos de negocios para forzar la innovación de forma continuada.
- Amplie la visibilidad en la red dentro y fuera de la organización
- Potencie el equipo con una visión consolidada de las actividades de negocio

64% de CIOs integran negocio y la tecnología para forzar la innovación



Conocimiento y mejora de procesos mejoran la innovación en el negocio



- Colabore para descubrir oportunidades de mejoras en los procesos
- Transforme procesos de negocios en motores de innovación
- Alinee ejecución con estrategia de negocio para incrementar efectividad

Modele y simule procesos de negocio claves



Mejore procesos de forma continuada para incrementar flexibilidad



La innovación empresarial requiere de una mayor visibilidad en toda la red de negocio



Tiene una visibilidad en tiempo real a través de aplicaciones, empleados, socios y clientes



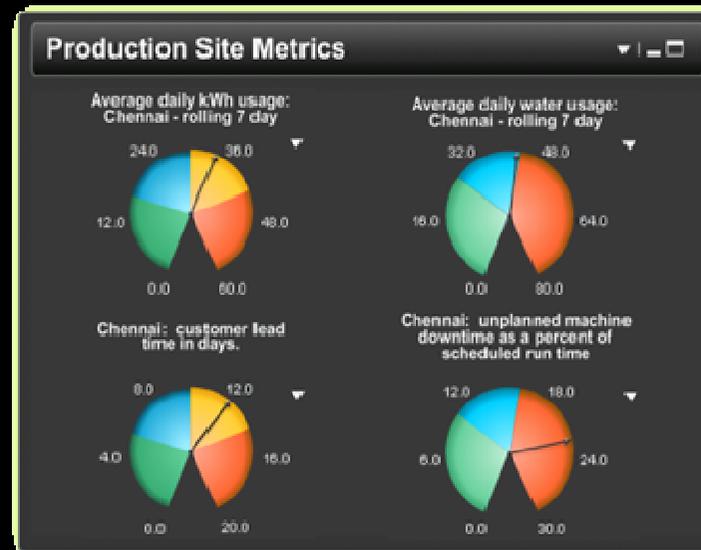
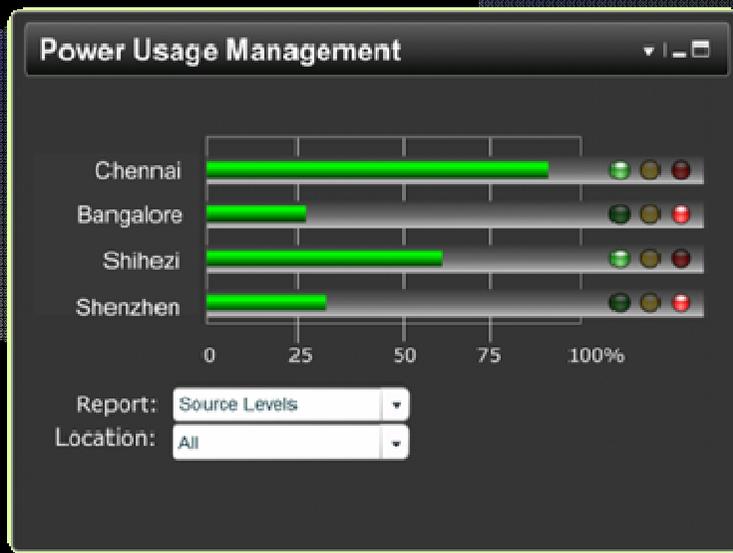
Unase y adaptese a las nuevas normas de la industria



Una visión única de la red de negocio proporciona a los usuarios información que puede ser traducida en acción.

Visibilidad a través de procesos y ecosistemas

...consolidado en tableros de control basados en roles



permite una respuestas rápidas a situaciones de negocio emergentes



Puede monitorizar los indicadores clave de la producción para responder antes de que los problemas impacten a los clientes



Descubra ideas que posibiliten la innovación *en tu industria*



Seguros: visibilidad en la tramitación de reclamaciones para reducir el fraude y pagos no deseables



Transporte: visibilidad en tiempo real de la información de recursos y localización para mejorar previsiones y cumplir el 95 % de los objetivos



Utilities: Integración de aplicaciones de facturación con un contador inteligente para precios flexibles y mejora en la precisión de facturación



Visibilidad en tiempo real impulsan nuevas ventas

transforma el proceso de pedido utilizando el inventario en tiempo real para seleccionar automáticamente el lugar de



Preocupación del cliente

- Visibilidad limitada del inventario de tiendas e ineficientes procesos de pedido causan pérdidas en las ventas

Resultados reales

- **\$3.6 millones** en ventas adicionales en 10 meses
- **\$2.7 millones** ahorrados por año
- **Favorece** la reutilización y **reduce** los costes de desarrollo

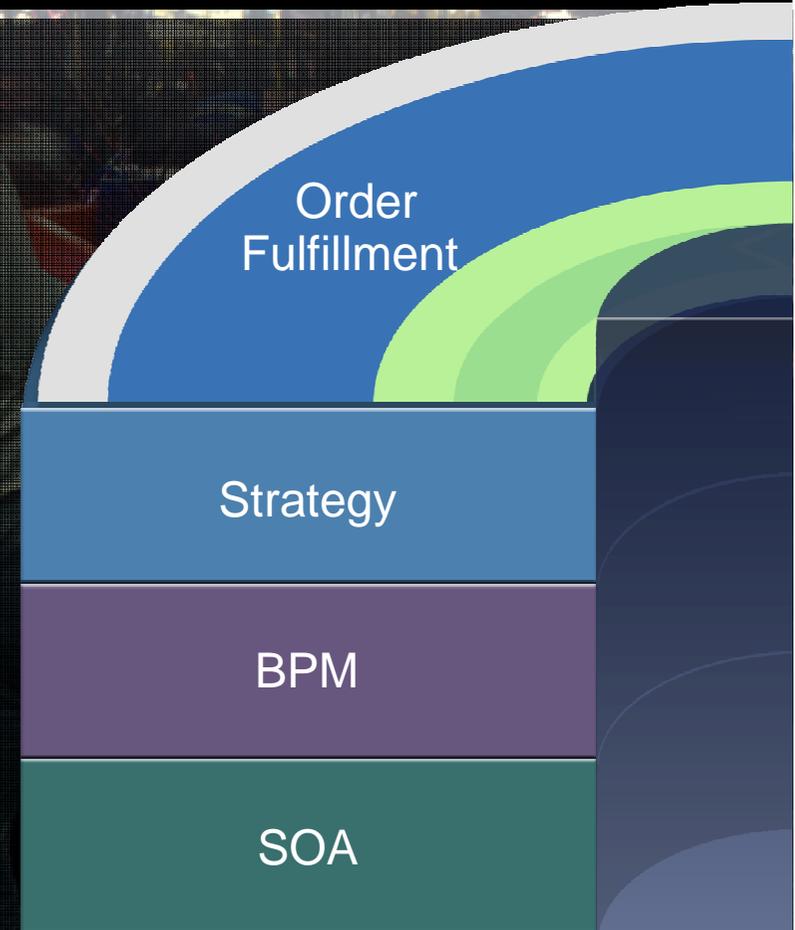


Descubre ideas que facilitan la innovación

Anuncios de apoyo

Enhanced!

- BPM BlueWorks
 - WebSphere Business Modeler & WebSphere Business Compass
 - WebSphere Business Monitor
-
- WebSphere DataPower XB60
 - WebSphere Transformation Extender





Maximizar el valor de las interacciones de negocio



- Atienda a clientes a través de todos los canales
- Aplicaciones que facilitan servicios para integrar la información y proporcionarla en el contexto apropiado
- Servicios e información de eventos impulsan un cambio de procesos dinámico

87% de CIOs esperan de sus organizaciones que obtengan información activa de clientes



Múltiples canales con el cliente favorecen la lealtad

E-Commerce



Social Media



Tienda



Servicio al cliente



Conversaciones con clientes
aumenta la lealtad y crea
defensores



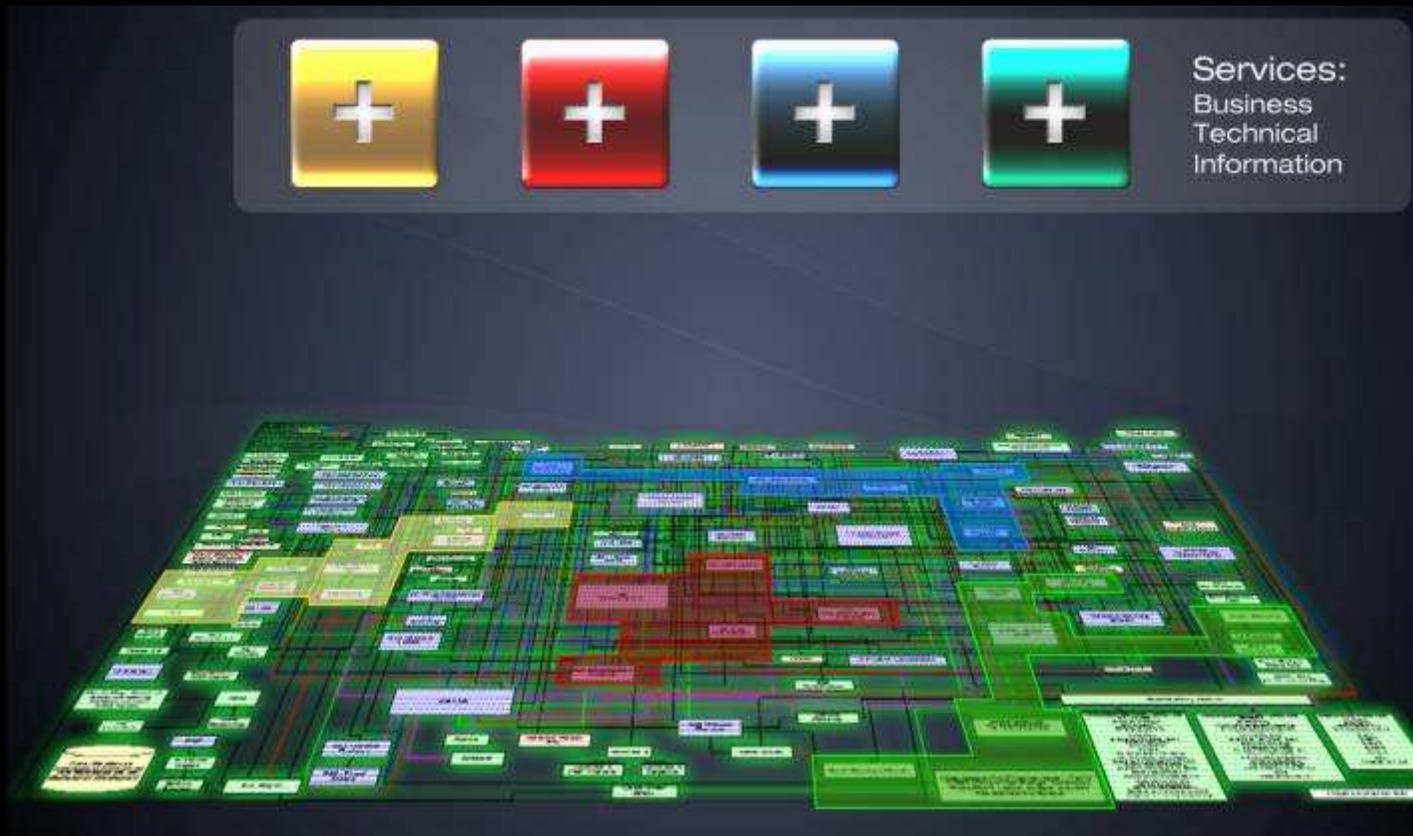
Orientación al servicio integra adecuadamente



Puede integrar rápidamente las aplicaciones de las nuevas adquisiciones.



Integración simplificada gracias a aplicaciones que favorecen el servicio





Eventos de negocio en el contexto de negocio adecuado maximizan el valor

“Envios retrasados”



Señal RFID

Puede capturar, comprender y responder a actividades de los clientes significativas

“Transacciones sospechosas”



Grandes compras a crédito





Maximice el valor de las interacciones de negocio. *En su industria*



Asistencia médica: Seguimiento de pacientes desde la inscripción hasta la alta utilizando procesamiento de eventos para optimizar y reducir los tiempos de espera



Telecomunicaciones: Integración de voz, datos y contenidos de múltiples sistemas para acelerar la entrega de nuevos servicios de alto valor



Banca: Despliegue rápido de nuevas características para servicios de banca online, móviles y de cajero automático para incrementar la satisfacción del cliente y reducir los costes de desarrollo.



Lanzamiento de aplicaciones mejora la satisfacción del cliente

Kingdee

金蝶, 企业管理专家

Mejora el servicio al cliente mediante la integración de sus datos



Problemas del cliente

- Información de clientes fragmentada a través de sistemas
- Datos inconsistentes obstaculizan el soporte al cliente

Resultados reales

- **50% de reducción** en el tiempo de respuesta a clientes
- **60% de reducción** en reclamaciones de los clientes
- **Amplia reutilización** de la información para flexibilidad futura

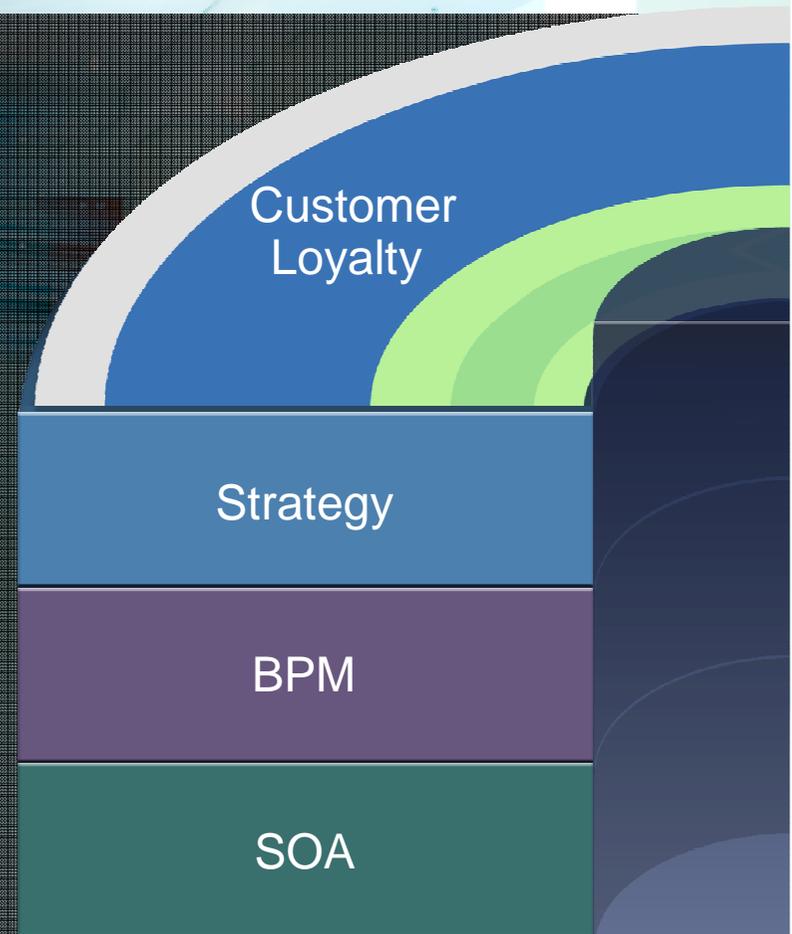


Maximice el valor de las interacciones de negocio

Anuncios de apoyo

Enhanced!

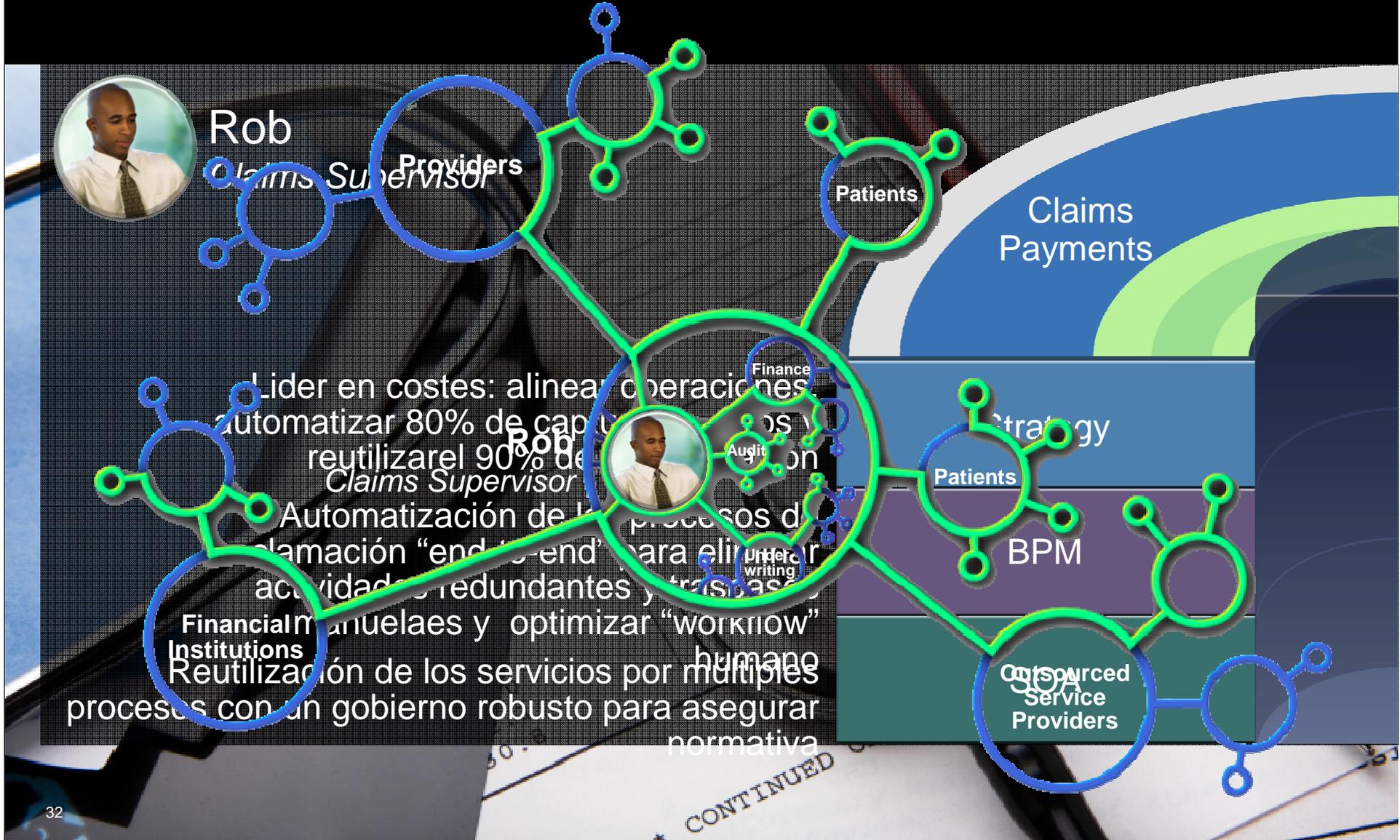
- WebSphere Business Events
- WebSphere Commerce
- WebSphere Message Broker
- WebSphere ESB
- WebSphere MQ LLM / Front Office





Agilidad en pago de reclamaciones

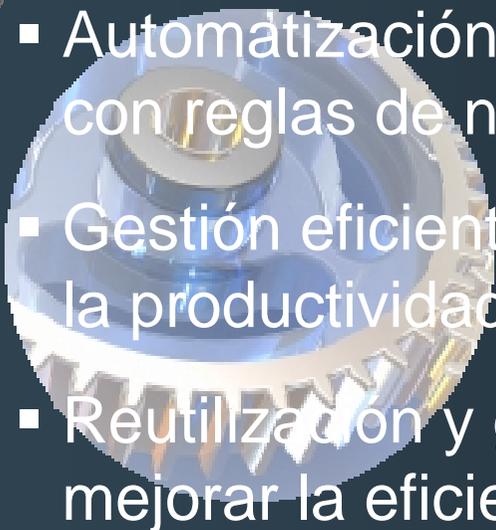
Optimice productividad y recursos





Optimizar productividad y recursos



- 
- Automatización y gestión de procesos flexible con reglas de negocio
 - Gestión eficiente del “worflow” para aumentar la productividad
 - Reutilización y gobierno de servicios para mejorar la eficiencia y normativa

70% de los CIOs afirman que la gestión de los procesos de negocio es una prioridad principal



La automatización flexible de los procesos aumenta la agilidad y permite cambios rápidos

- Despliega rápidamente los cambios en todas las partes de la empresa.
- Gestiona y automatiza decisiones de procesos
- Extienda la autoría de las reglas a los usuarios de negocio



puede automatizar y gestionar fácilmente las decisiones de reclamaciones de bajo nivel

Las reglas negocio guían la automatización flexible de los procesos



La automatización del worflow aumenta la productividad y optimiza los recursos



- Automáticamente encamina la actividad a la persona adecuada
- Refuerza a los usuarios con herramientas de gestión comprensivas
- Alinear el “workflow” y automatizar escaladas y manejo de excepciones



Puede identificar fácilmente y encaminar con habilidad las reclamaciones al equipo con las competencias adecuadas



La reutilización optimiza los activos de IT y maximiza la inversión

- Automatiza procesos aprovechando servicios compartidos
- Organiza y dirige servicios en el almacén central.
- Encuentra fácilmente los servicios e información que se necesita.



Gestiona costes eliminando servicios, aplicaciones y sistemas redundantes



Un gobierno robusto asegura la conformidad con las normas en su red de negocio

- Asociar políticas con procesos y servicios IT compartidos



- Implementa cambios de política rápidamente



Procesos de pago cumplen consistentemente con las políticas y normas de privacidad



Optimice la productividad y los recursos

En su industria



Servicios financieros: Procesa rápidamente pedidos y reduce riesgos de no-conformidad con políticas corporativas y regulatorias



Minorista: Automatizar pedidos y procesos de cadena de suministro para reducir el tiempo de espera y aumentar los pedidos con exactitud



Gobierno: Aumenta la efectividad automatizando y coordinando los servicios de emergencia a través de los departamentos



La optimización de los procesos aumentan la eficiencia



Automatiza la distribución de correos sin papel para aumentar la productividad y servicio al cliente



Problemas del cliente

- Complicado, proceso manual que ralentiza la correspondencia de cliente y causa elevados costes administrativos

Resultados reales

- **70%** de reducción en tiempo de tramitación
- **Mejora** la productividad del back-office
- **Asegurado** el cumplimiento de las políticas de servicio del cliente

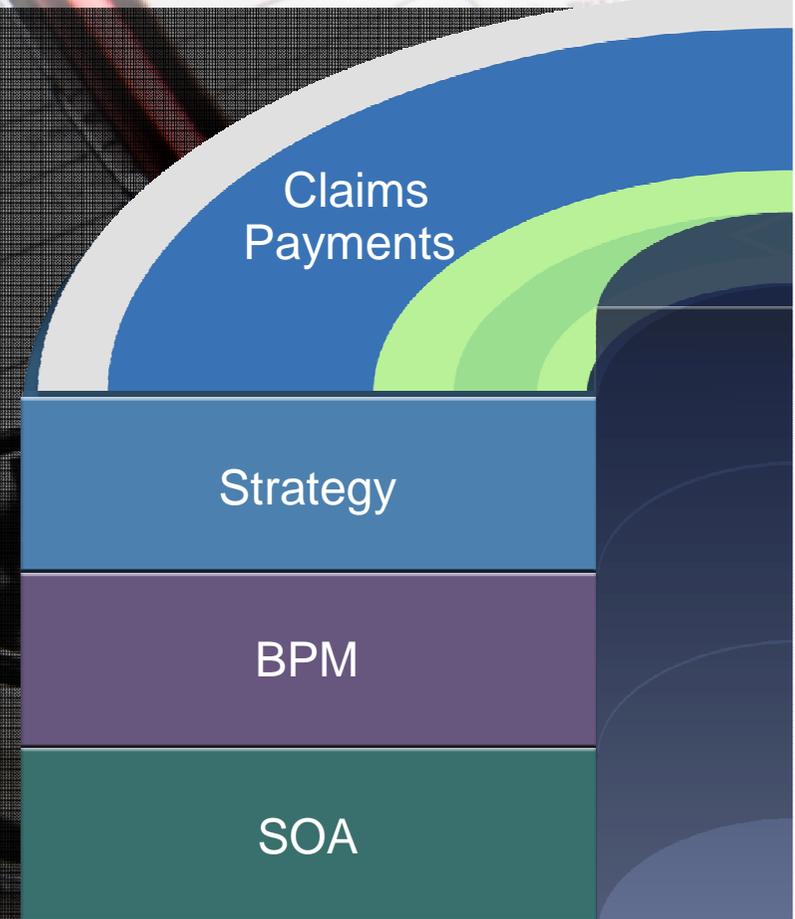


Optimice la productividad y recursos

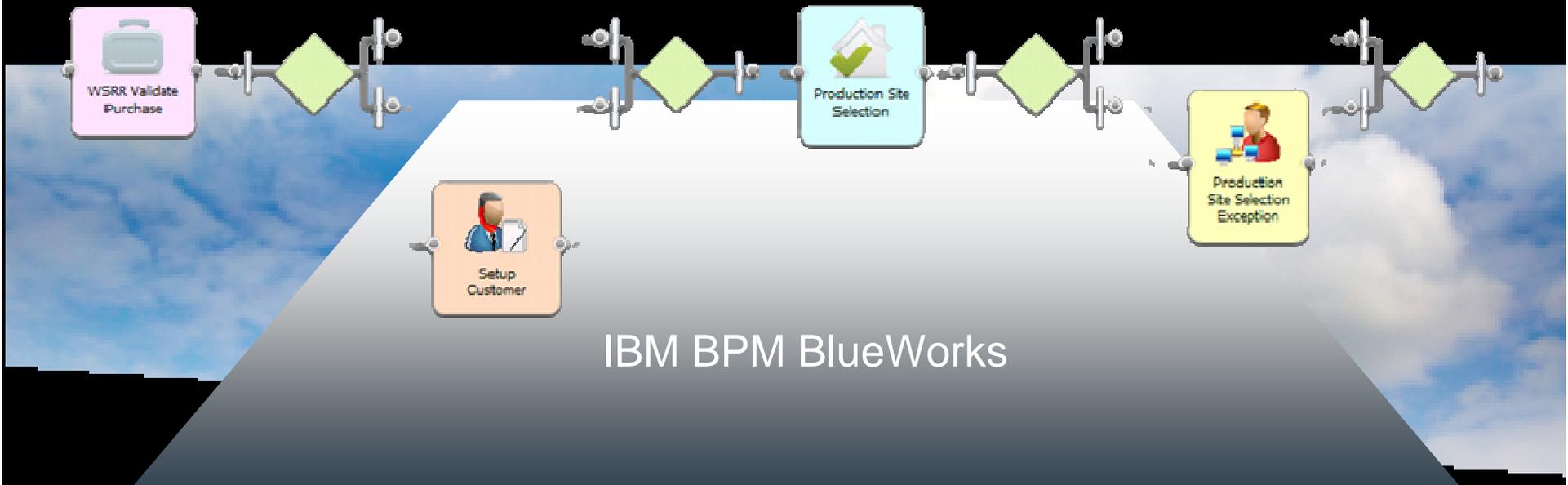
Anuncios de apoyo

Enhanced!

- WebSphere Process Server
 - WebSphere ILOG BRMS
 - WebSphere Dynamic Process Edition
-
- WebSphere Registry & Repository Advanced Lifecycle Edition
 - WebSphere MQ FTE
 - WebSphere DataPower Appliances



Nuevas herramientas y contenido prediseñado que puede acelerar su red dinámica de negocios



IBM BPM BlueWorks



Contenido industrial prediseñado y aceleradores

Trabaje con un socio con elevado conocimiento en los procesos y en la industria

- Transforme su negocio para aumentar la agilidad usando contenidos del sector y las mejores prácticas y medidas
- Acelera el desarrollo y despliegue de soluciones BPM y SOA lideres en el mercado



IBM conoce tu negocio

IBM es lider en SOA

La mayor base de clientes con los resultados más inteligentes

- **7022 Clientes**
 - 23% más año a año



El ecosistema más fuerte

- **7420** socios en la comunidad de SOA
 - 48% más año a año

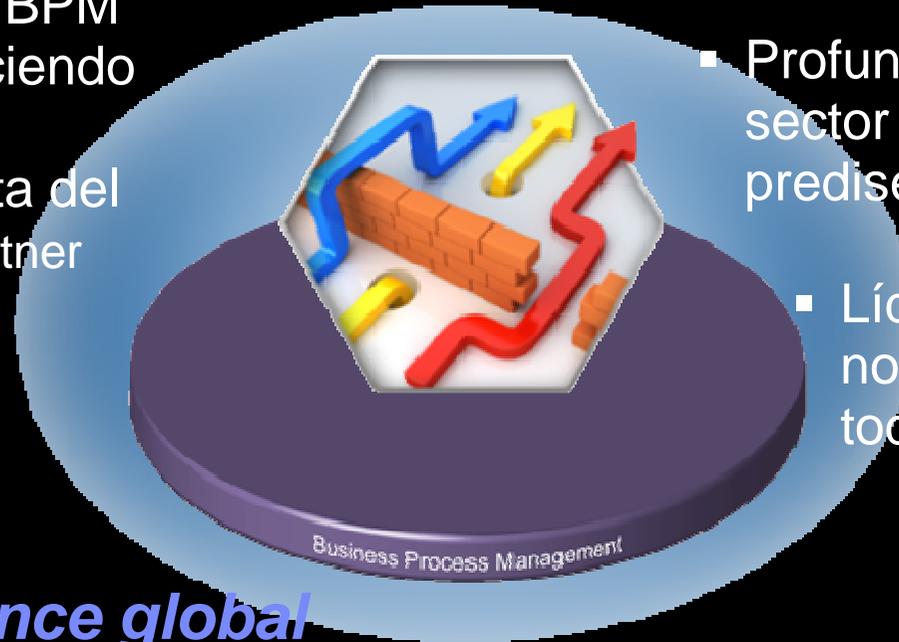
Competencia e inversión incomparables

- **Liderazgo y orientación** fiables
- **La comunidad SOA de IBM** consta de 100.000 personas calificadas
- **El más amplio y completo** portfolio de ofertas

IBM es lider en BPM

Mayoría de los clientes

- Más de **5000** BPM clientes y creciendo
- La mayor cuota del mercado (Gartner Dataquest)



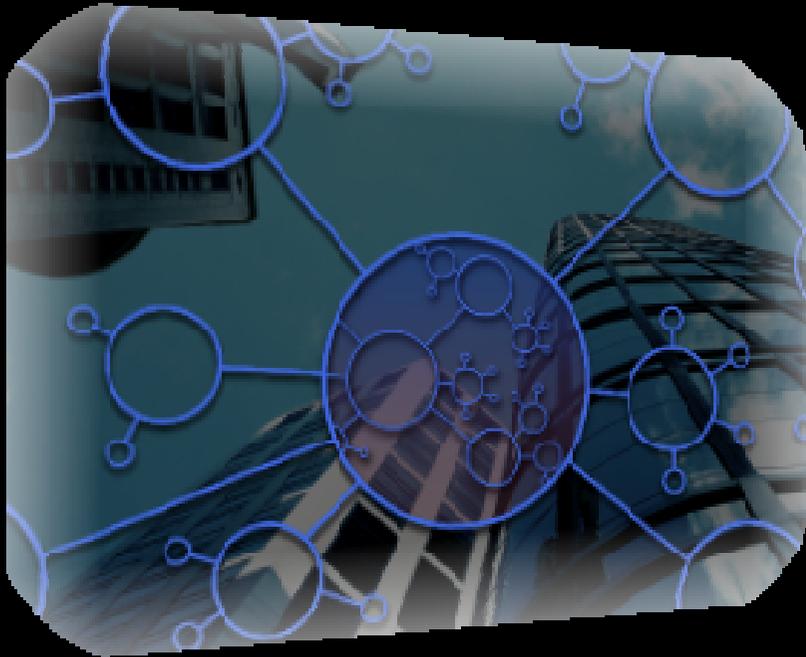
Lider de mercado

- Productor lideres en el mercado
- Profundo conocimiento del sector y activos prediseñados
- Líder en definición de normas que abarcan todo el sector

Alcance global

- El mayor ecosistema de partners con más de **2500** partners
- Clientes en más de 30 paises

Empiece y obtenga beneficios de su red dinámica de negocio ahora



- Descargue información adicional desde [IBM Website](#) incluyendo whitepapers y demos
- Identifique y de prioridad a proyectos con [IBM BPM Business Value Analyzer](#)
- Contacte con IBM para un [Business Process Improvement Workshop](#)