

Cómo implicar al usuario de negocio en el ciclo de vida de los Servicios de Decisiones

Marie Claude Belda

IBM

marie-claude.belda@es.ibm.com



Indice

- Introducción
- Ejemplo del ciclo de vida de un servicio (Decisión del Precio de una póliza de Auto)
- Metodología y adopción BRMS
- Casos de Uso

Indice

- [Introducción](#)
- Ejemplo del ciclo de vida de un servicio (Decisión del Precio de una póliza de Auto)
- Metodología y adopción BRMS
- Casos de Uso

Los procesos están en todas partes...

En muchos procesos hay Decisiones que tomar

Productos
y Servicios



Proyectos



Gestión de
reclamaciones



Alta de
proveedores

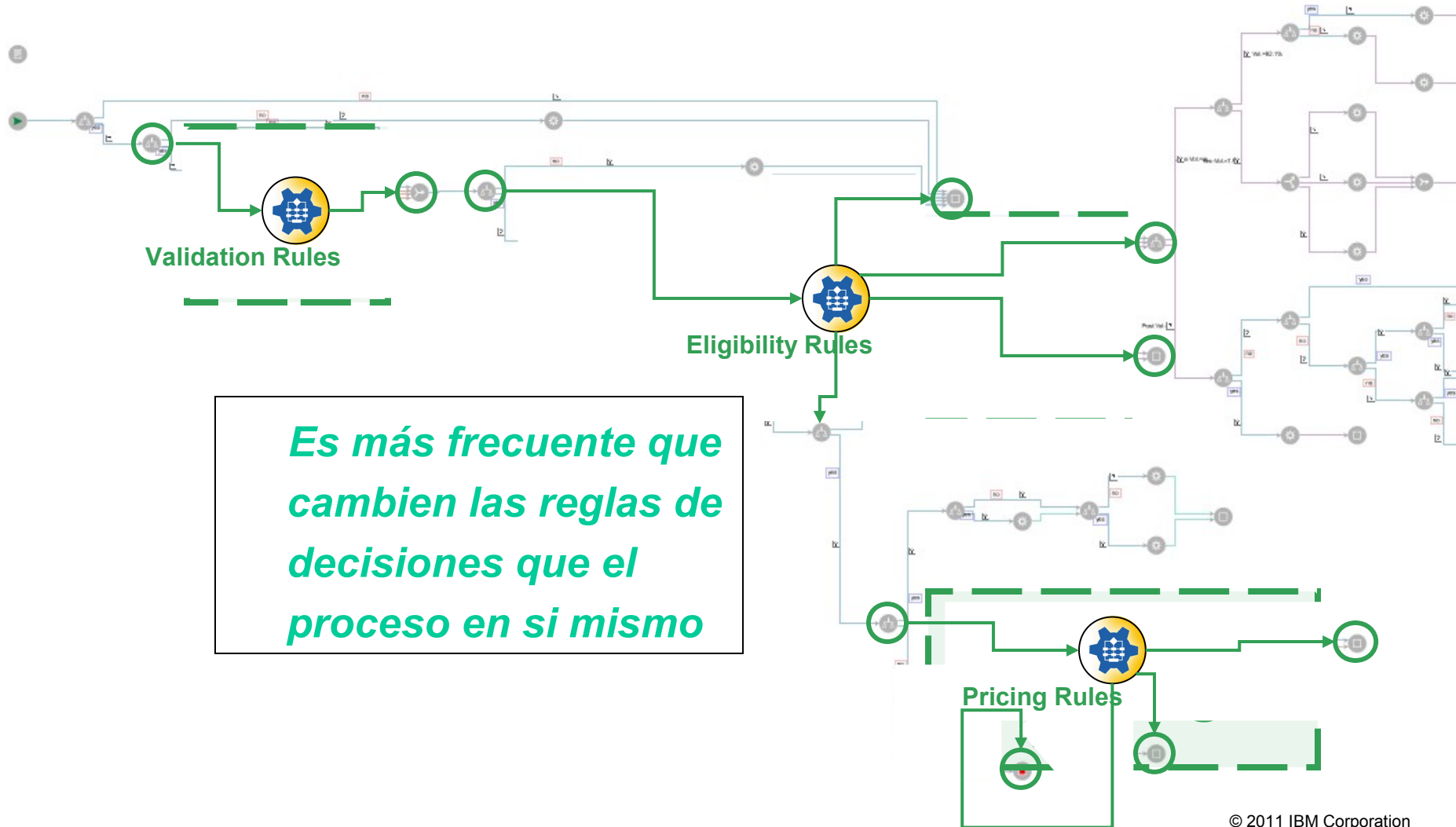


Gestión de
pedidos



Atención al cliente





Es más frecuente que cambien las reglas de decisiones que el proceso en si mismo

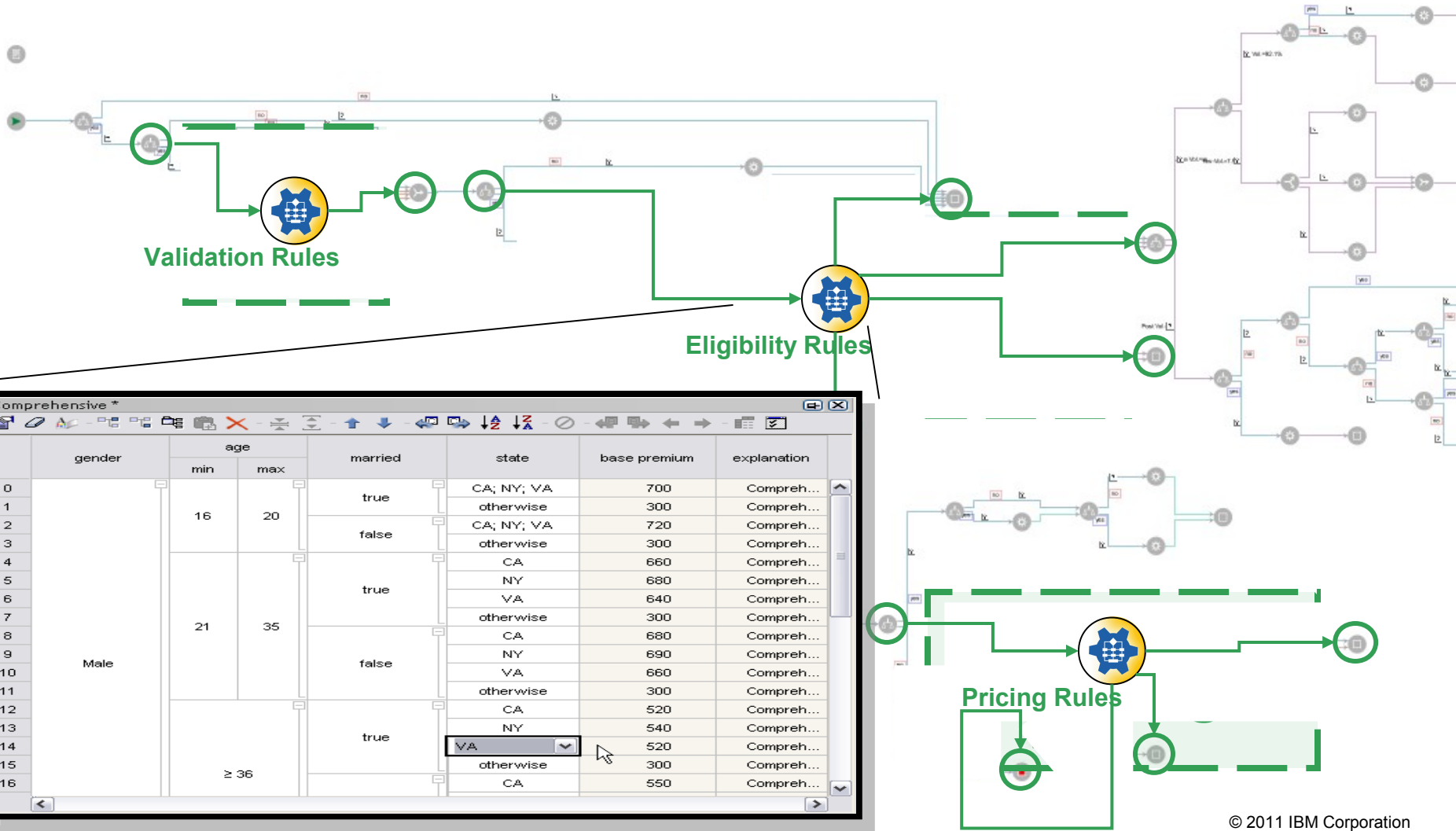
Decisiones tomadas por Servicios de Decisión

Elemento que en base a criterios múltiples va a determinar un resultado:

- Validez de datos (si,no)
- Elegibilidad (si,no,tal vez)
- Cálculo de un Riesgo (A,AA,B,.....)
- Lista de documentos
- Precio / descuentos / puntos de fidelización
-

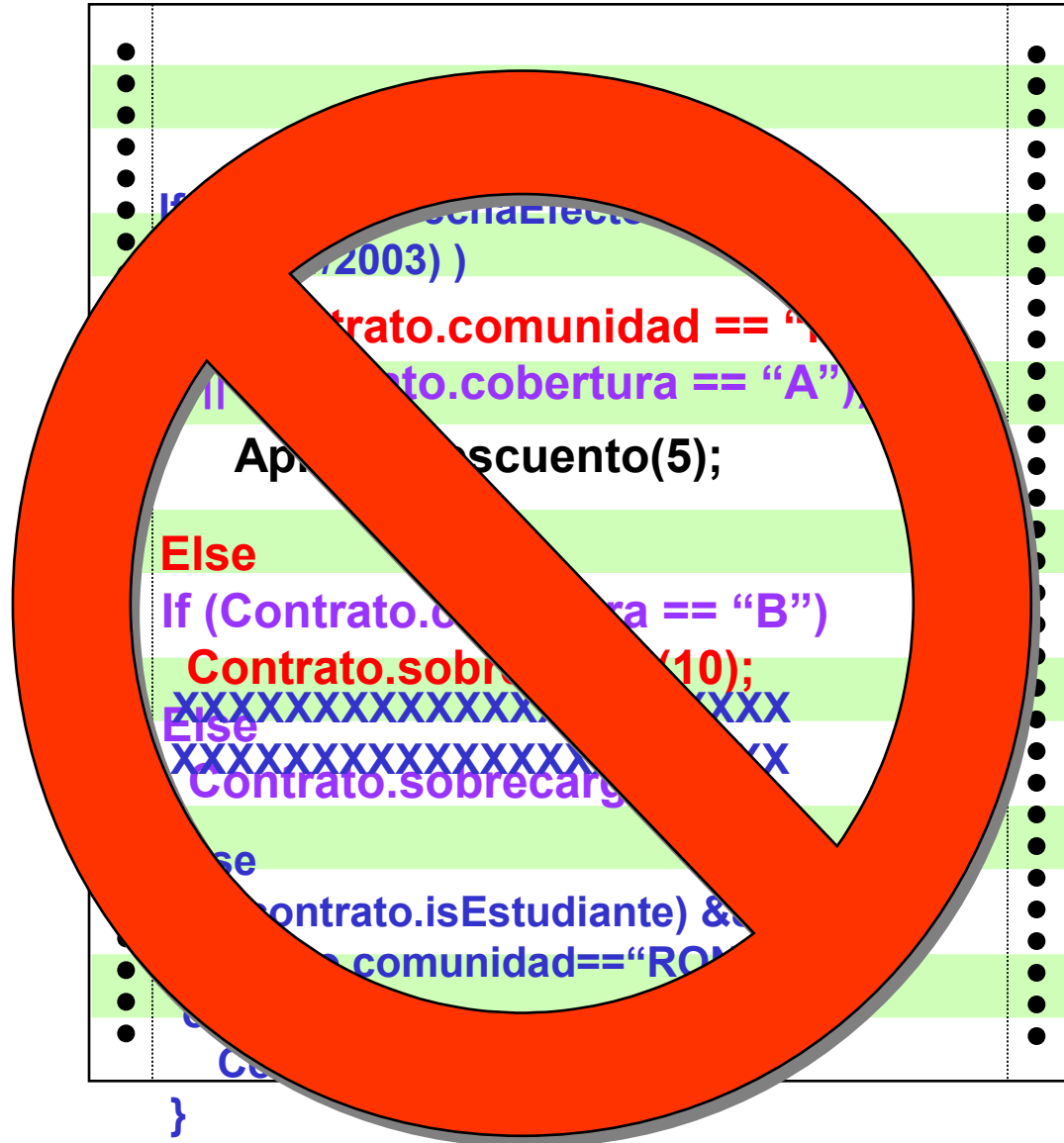
-

Propuesta del BRMS



¿Qué problemas solucionamos con BRMS / IT - Desarrollo?

- El código se hace complejo
- Cambiar el código cada vez se complica más
- La lógica no queda muy clara (para nadie)
- El mantenimiento termina siendo costoso



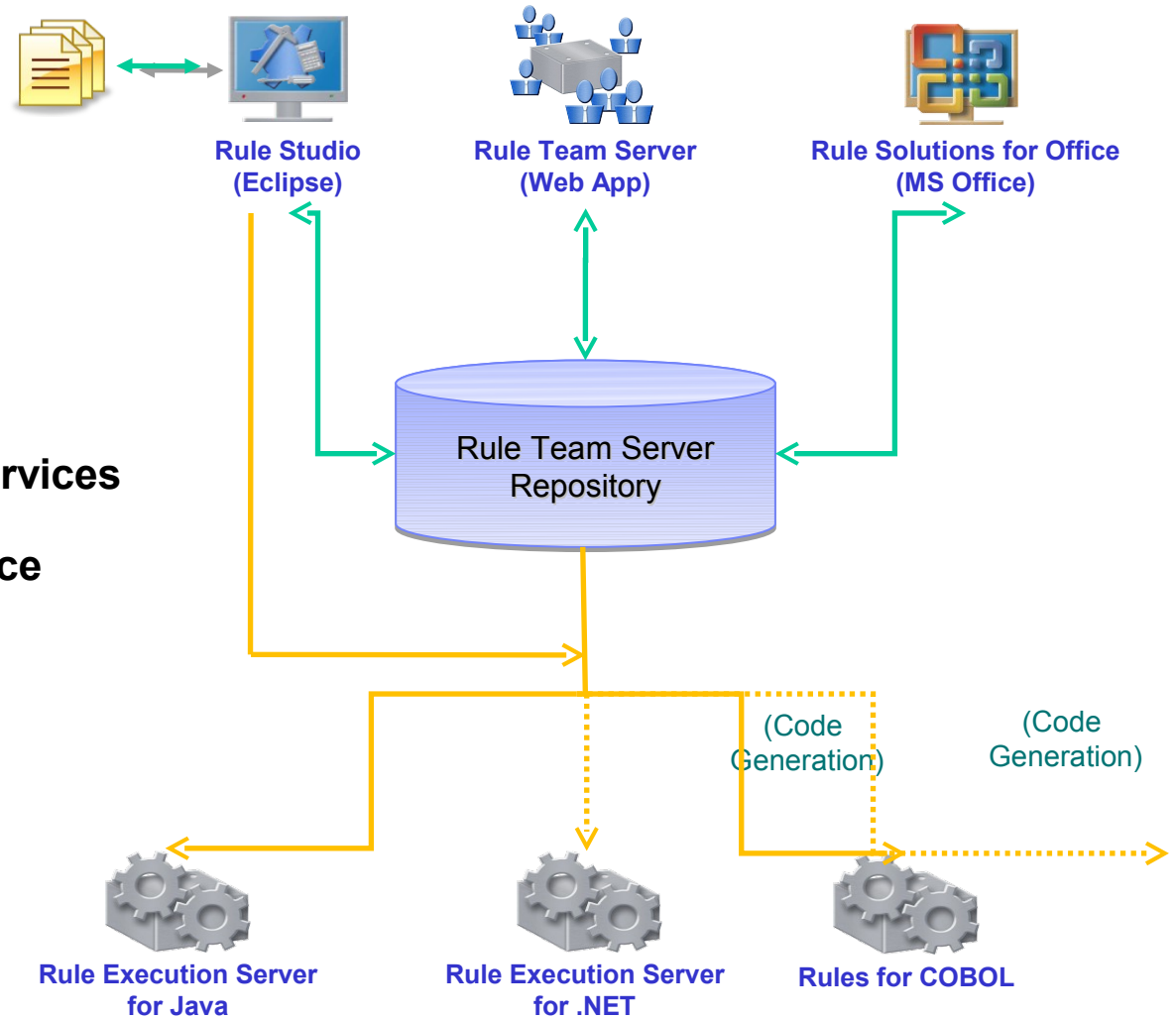
¿Qué problemas solucionamos con BRMS Negocio?

- **DOCUMENTACION** - Quiero explicar más rápido los cambios en mis formas de decidir (del precio, del riesgo, de la admisión de operaciones, de las normas.....) para que los sistemas las tomen en cuenta en "tiempo de reunión"
- **AUDITABILIDAD** - En todo momento me gustaría poder acceder a las distintas formas de tomar las decisiones que hemos tenido y que han evolucionado en el tiempo
- **SIMULACIONES** - Me gustaría verificar el impacto de un cambio en mis decisiones (cuanto hubiera facturado el mes pasado si aplicase estas reglas de promociones) y que inmediatamente después de aceptarlo se pusiera en producción
- **PRODUCTIVIDAD** - Quisiera tener menos excepciones y errores en mis procesos, tener mayor productividad

¿Qué problemas solucionamos con BRMS Negocio?

- **DOCUMENTACION** -Quiero explicar más rápido los cambios en mis formas de decidir (del precio, del riesgo, de la admisión de operaciones, de las normas.....) para que los sistemas las tomen en cuenta en “tiempo de reunión”
- **AUDITABILIDAD** - En todo momento me gustaría poder acceder a las distintas formas de tomar las decisiones que hemos tenido y que han evolucionado en el tiempo
- **SIMULACIONES** - Me gustaría verificar el impacto de un cambio en mis decisiones (cuanto hubiera facturado el mes pasado si aplicase estas reglas de promociones) y que inmediatamente después de aceptarlo se pusiera en producción
- **PRODUCTIVIDAD** - Quisiera tener menos excepciones y errores en mis procesos, tener mayor productividad

Websphere BRMS



- 1- ILOG JRules
- 2- ILOG Rule Team Server
- 3- ILOG Decision Validation Services
- 4- ILOG Rule Solutions for Office

Indice

- Introducción
- [Ejemplo del ciclo de vida de un servicio \(Decisión del Precio de una póliza de Auto\)](#)
- Metodología y adopción BRMS
- Casos de Uso

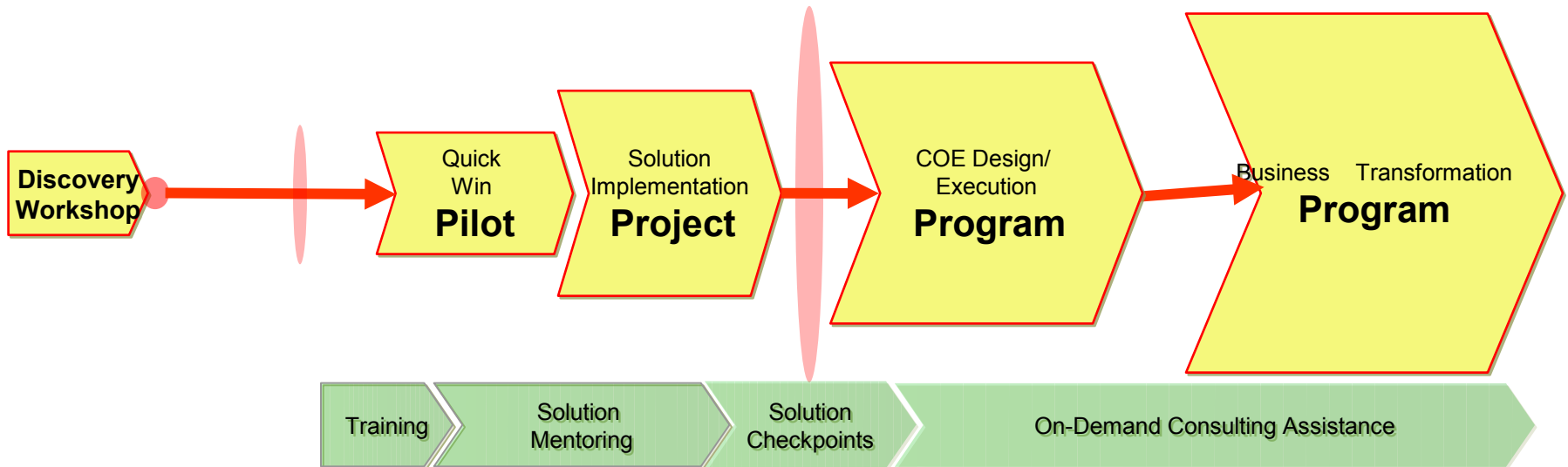
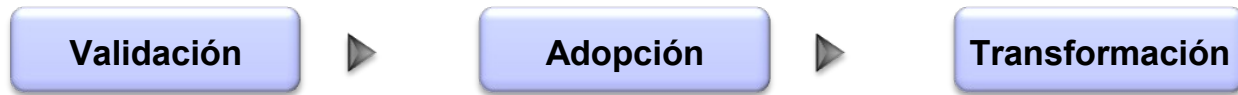
Gestión de un ciclo de Vida de un Servicio de Decisión



Indice

- Introducción
- Ejemplo del ciclo de vida de un servicio (Decisión del Precio de una póliza de Auto)
- Metodología y adopción BRMS
- Casos de Uso

Adopción BRMS



Indice

- Introducción
- Ejemplo del ciclo de vida de un servicio (Decisión del Precio de una póliza de Auto)
- Metodología y adopción BRMS
- Casos de Uso

Seguros

Gestión de Fraude de Siniestros

Metas

Aumentar los casos de detección de fraude en los siniestros de automóvil

Automatizar y centralizar la lógica de negocio que guía el proceso de detección de patrones de fraude y acciones a tomar

Antes

El conocimiento de detección de fraude estaba disperso:
En la cabeza de los tramitadores
En varias aplicaciones de avisos cuyo propósito no era la detección de fraude



Después

El conocimiento experto a disposición de la empresa:
Centralización de las mejores prácticas de detección de fraudes

Cómo

Servicio de decisión de detección de fraude basado en ILOG JRules, invocado desde el mainframe

Beneficio

Mejora en la detección de fraude a nivel cuantitativo (mas casos detectados) y a nivel cualitativo (menos falsos positivos)

Mejora en la transparencia de los sistemas IT típicamente en lo que respecta al cumplimiento de la normativa muy exigente en cuanto a SOX

Gobierno

Aplicación de la ley de dependencia

Metas

Aprovechando la nueva ley de dependencia, desarrollar un nuevo gestor de expedientes de ayudas

Gestionar de forma flexible los criterios a cumplir para la concesión de las ayudas

Antes

Aplicación SIUSS instalada en cada uno de los 198 centros de atención, con datos desconectados

Los criterios estaban codificados en la aplicación, y en la experiencia y conocimientos de los gestores de las ayudas



Después

Datos centralizados y consolidados

Gestión de la política de concesión de las ayudas sin proyecto informática

Cambios rápidos

Cómo

ILOG BRMS para gestionar de forma flexible los criterios variables dependientes de la legislación vigente

Benefic.

Consistencia de los datos al tener una BD centralizada con acceso web desde los centros

Transparencia y visibilidad para los usuarios de los criterios aplicados en cada momento

Facilidad de cambio de los criterios para adaptar a los cambios legislativos

Yves Rocher (Cosmetics Retailer)

Gestión de Promociones

Goals

Reducción de coste de oferta
 Aumento de acierto a la venta frente a la promoción
 Centralización de la gestión de la promoción / cross geo

Before

El departamento de IT necesitaba varias semanas para liberar una nueva promoción
 Las cajas registradoras de las tiendas tenían dificultades a la hora de gestionar ofertas avanzadas
 Analistas de BI con una creatividad creciente

After

Proceso más flexible y más eficiente para definir las reglas de promociones
 Las reglas de promociones se despliegan en pocos días por país o por grupos de tiendas
 Los responsables de tiendas están guiados para realizar up-selling/cross-selling

How

Cuando el ticket de caja se procesa, ILOG BRMS aplica varios centenares de reglas de promociones en menos de un segundo

Benefits

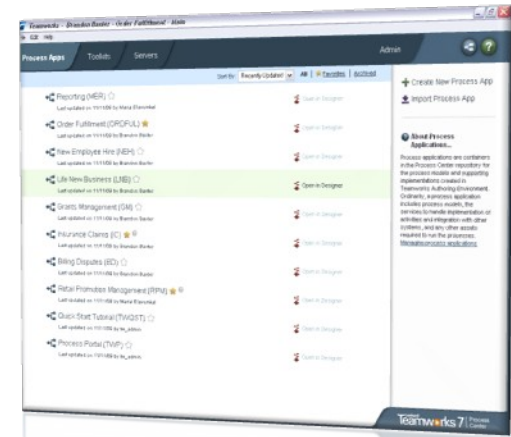
Promociones creativas permitidas
 Nueva ventaja competitiva: descuentos en función del contenido de la cesta
 Promociones presentadas por diferentes canales : email, web, correo, etc...



Build the right process applications



Improve processes with inherent visibility



Manage all aspects of your BPM Program

Muchas gracias