A decorative graphic on the left side of the slide, composed of several overlapping, semi-transparent colored bars in shades of teal, orange, blue, purple, and green, creating a complex, layered effect.

Desde la decisión en tiempo de reunión a la decisión operativa con Operational Decision Management

Mirène Marques
BPM Sales Specialist Spain, Portugal, Greece & Israel
mirene.marques@es.ibm.com



Indice

- Introducción
- Operational Decision Management en 2 Minutos
- Metodología y adopción BRMS
- Casos de Uso



Indice

- [Introducción](#)
- Operational Decision Management en 2 Minutos
- Metodología y adopción BRMS
- Casos de Uso

Transformación y crecimiento requieren mejores decisiones

CIOs y CEOs reconocen que la automatización de las decisiones son clave para el éxito

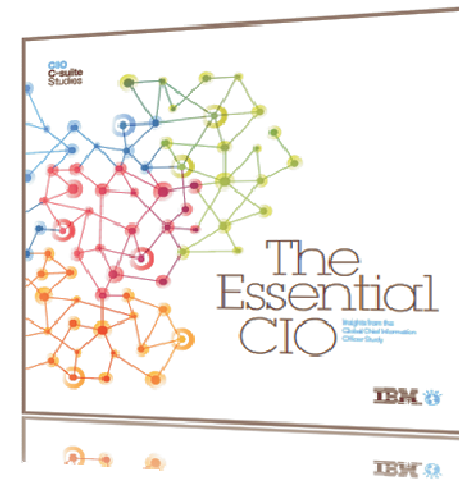
75%

de los CIOs con un mandato para transformar el negocio están mirando hacia como tomar *mejores decisiones en tiempo real*”

84%

de los CEOs de empresas líderes de mercado *diferencian a sus organizaciones “transformando conocimiento en acciones.”*

Fuente: IBM Global CIO Study 2011 & IBM Global CEO Study 2012





Desafíos Clave para la Gestión de la Decisión



¿Cómo asegurar que se toma la decisión correcta en el momento correcto?

Visibilidad



¿Cómo responder rápidamente a la demanda de los mercados en permanente evolución, o a los cambios normativos o a la presión de la competencia?

Colaboración



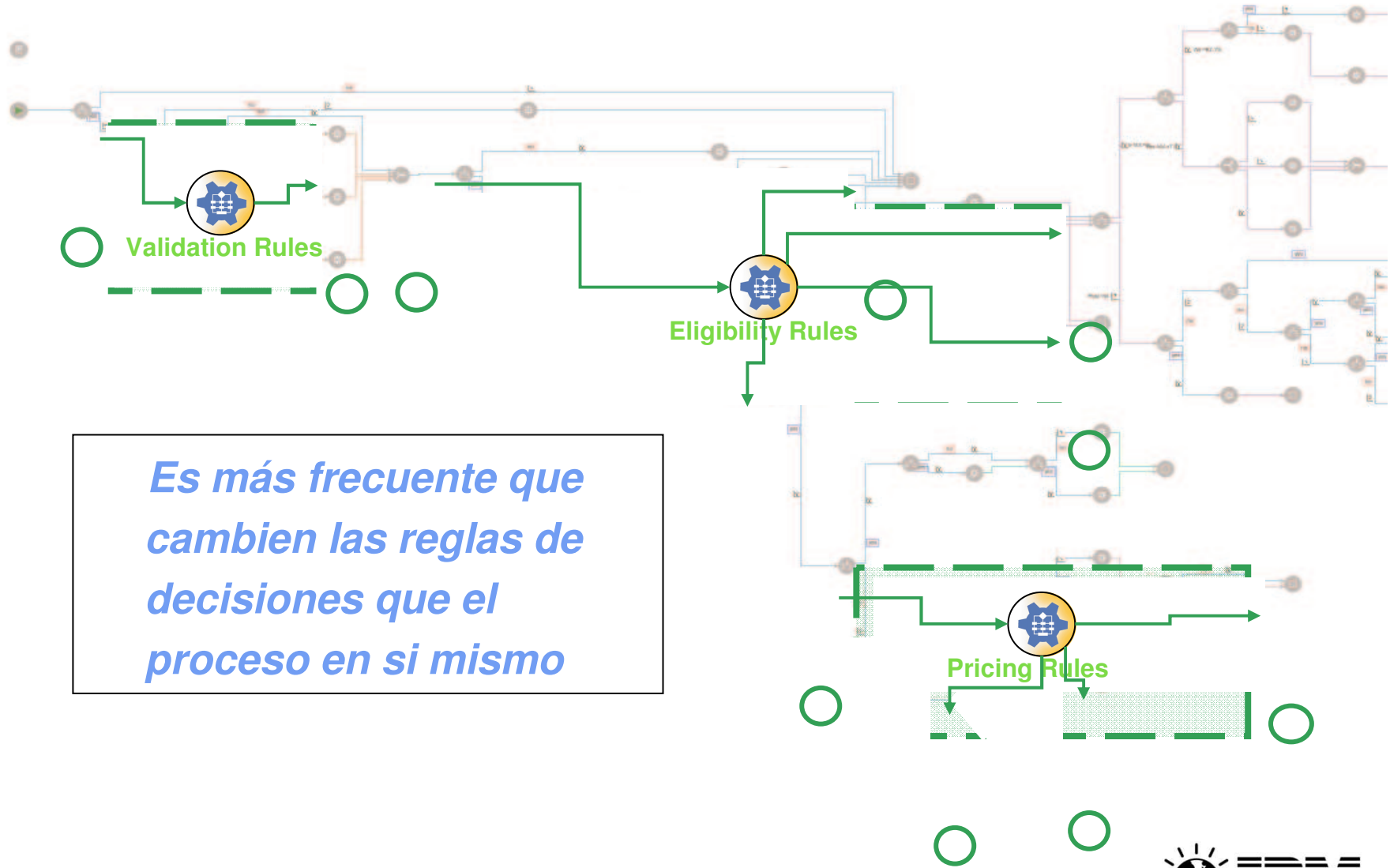
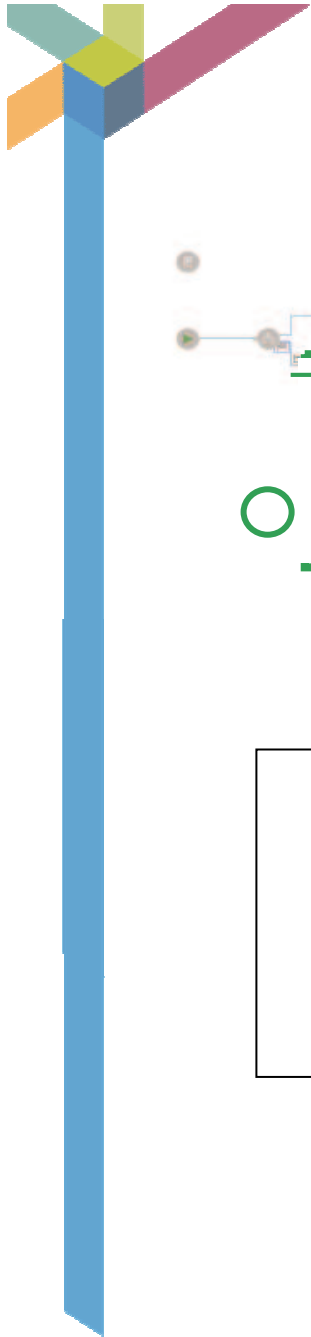
¿Cómo asegurar que las decisiones de negocio se gestionan en un entorno controlado?

Gobierno



En muchos Procesos hay Decisiones★ que tomar



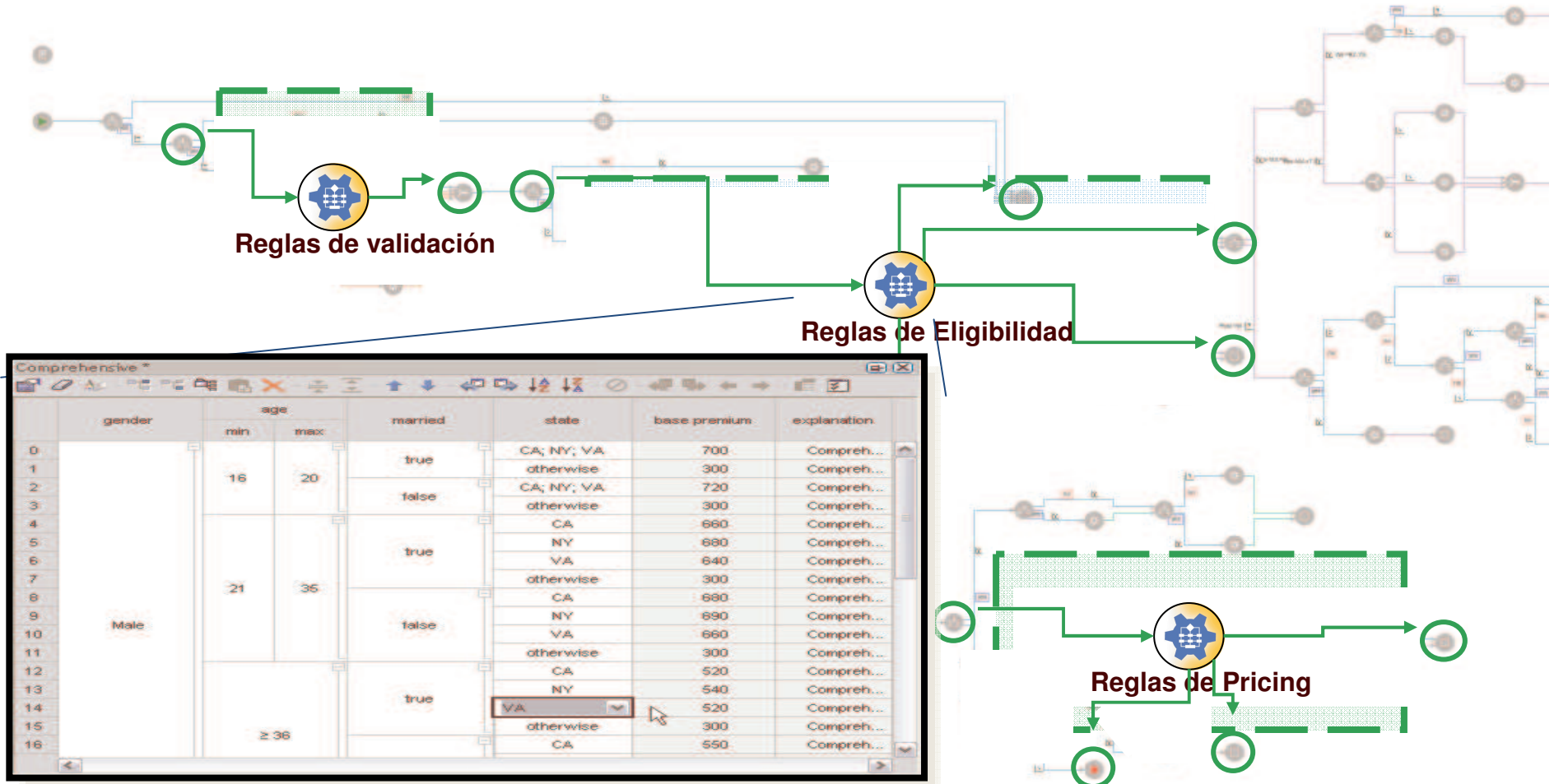


Es más frecuente que cambien las reglas de decisiones que el proceso en si mismo



Propuesta del Operational Decision Management

Externalizar las políticas de negocio



Externalización de decisiones con reglas de negocio

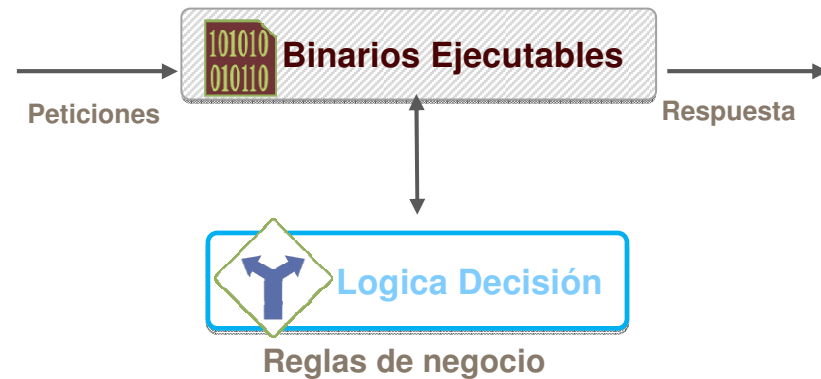
Separar la logica de decisión del código de las aplicaciones

Antes



Logica de Decisión
Codificada

Después

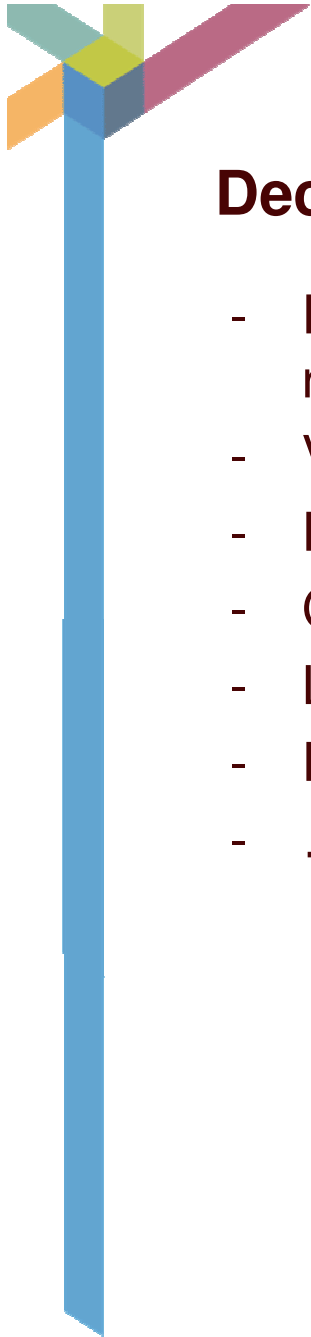


Logica de Negocio
Externalizada via Reglas de
Negocio

Beneficios:

- Language Natural permite comprensión fácil
- Externalización permite gestionar el cambio facilmente
- Centralización permite la reutilización y la consistencia





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
- Precios / Descuentos / Puntos de fidelización
- ...



¿Qué problemas solucionamos con Operational Decision Management?

- **DOCUMENTACIÓN** - 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

Aprovechar conocimientos de Usuarios de Negocio e IT

Sin reglas de negocio

Cambios se hacen en meses

Business Analyst

Writes requirement

Information Analyst

Creates specifications

Application Developer

Codes implementation

Functional Tester

Validates feature

Integration Tester

Re-validates entire application

Business Analyst

Runs user acceptance test

Performance Tester

Ensures application scalability

IT Systems
Administrator

Puts full application into production

Aprovechar conocimientos de Usuarios de Negocio e IT

Sin reglas de negocio

Cambios se hacen en meses

Business Analyst

Information Analyst

Application Developer

Functional Tester

Integration Tester

Business Analyst

Performance Tester

IT Systems Administrator

Con reglas de negocio

Cambios se hacen en semanas/días

- Elimina el trabajar de nuevo en requerimientos mal interpretados
- Incrementa velocidad de los cambios

Subject Matter Expert



- Lee las reglas existentes en lenguaje natural
- Crea o cambia regla sin codificar
- Testea y simula

Performance Tester



Asegura la escalabilidad de la aplicación

SME or IT Systems Administrator



Pon en producción reglas de negocio

Los Usuarios de Negocio tienen el control de la lógica de decisión y de cambios menores

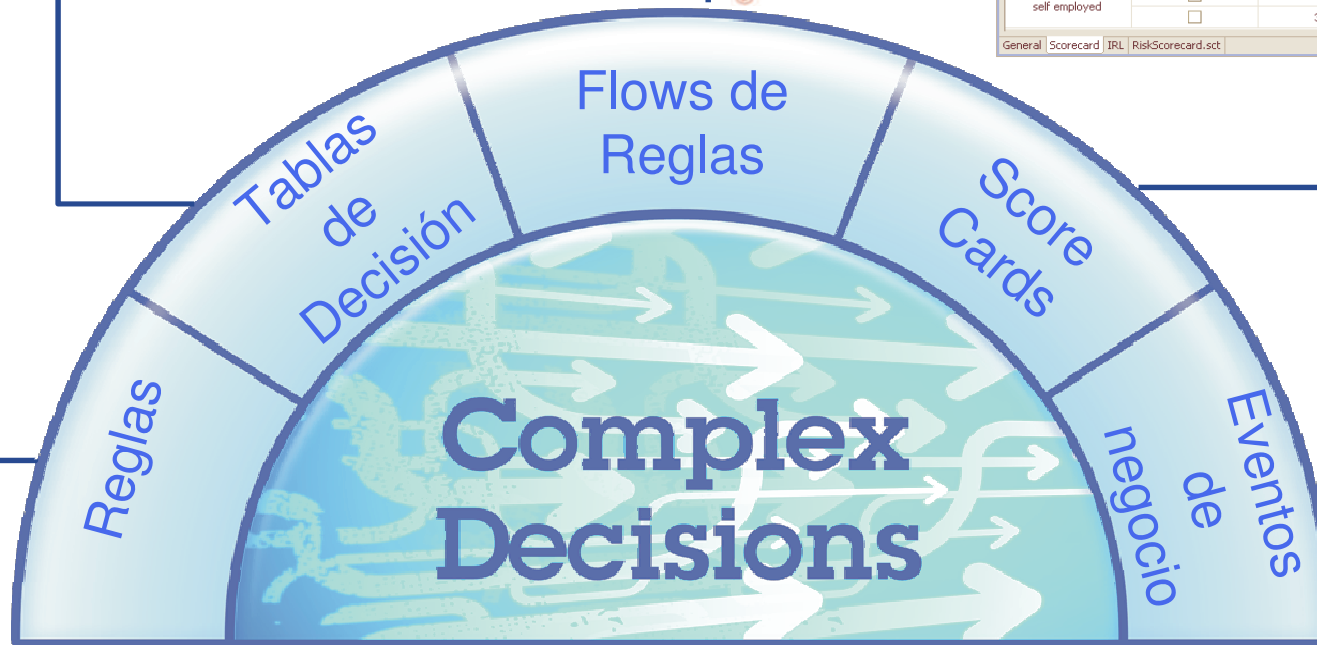
Los Expertos de IT aseguran la viabilidad de la aplicación y de los nuevos desarrollos

Artefactos Sencillos soportan Decisiones Complejas

	Vehicle Value		Deductible	Base Premium
	Lower	Upper		
1			\$250	\$ 100
2	\$ 0	\$ 5,000	\$500	\$ 90
3			\$1000	\$ 85
4			\$250	\$ 120
5	\$ 5,000	\$ 10,000	\$500	\$ 110
6			\$1000	\$ 100
7			\$250	\$ 130
8	\$ 10,000	\$ 20,000	\$500	\$ 120
9			\$1000	\$ 110
10			\$250	\$ 140
11	\$ 20,000	\$ 30,000	\$500	\$ 130
12			\$1000	\$ 120
13			\$250	\$ 155
14	\$ 30,000	\$ 50,000	\$500	\$ 145
15			\$1000	\$ 140
16	\$ 50,000	\$ 100,000	\$250	\$ 170



Attribute	Range	Score	Expected Score	Reason Code
age	< 18	0	10.0	AGE_TOO_YOUNG
	18 ≤ age < 26	10	10.0	
	26 ≤ age < 35	30	10.0	
citizenship	≥ 35	50	10.0	
	Citizen	30	30.0	
	Resident Alien	15	30.0	
credit grade	Non-Resident Alien	5	30.0	NON_RESIDENT
	AA	100	90.0	
	A	90	90.0	
self employed	B	70	90.0	
	C	40	90.0	CREDIT_C
	CC	10	90.0	CREDIT_CC
	<input checked="" type="checkbox"/>	10	30.0	SELF_EMPLOYED
	<input type="checkbox"/>	30	30.0	



```

if
  'the vehicle' has anti lock brakes
  and 'the state of residence' is "NJ"
then
  add a 2 % discount to 'the coverage quote' , reason: "Anti-lock Brakes Discount" ;
  
```

```

Event OfferQuote
Context the full name of the quote

if
  the channel of the quote contains "CallCenter"
  and Customer uses Web Channel
  and all occurrences of quote offered is at least 3
then
  offer customer a promotion with message: "Multichannel Account Promotion" ;
  
```



El punto de vista de los Analistas

“ En el corazón de la Gestión de la Decisión están las *Decisiones Operacionales*.

Estas decisiones son las necesarias para que las *Operaciones del día a día sean Eficaces*. Aseguran que a los clientes se les trata de forma consistente, que se propone el precio correcto y que se hacen las mejores ofertas.

Mientras el valor de cada decisión individual es bajo, *el efecto cumulativo tiene un impacto grande ya que las organizaciones toman decisiones a cada momento.*”

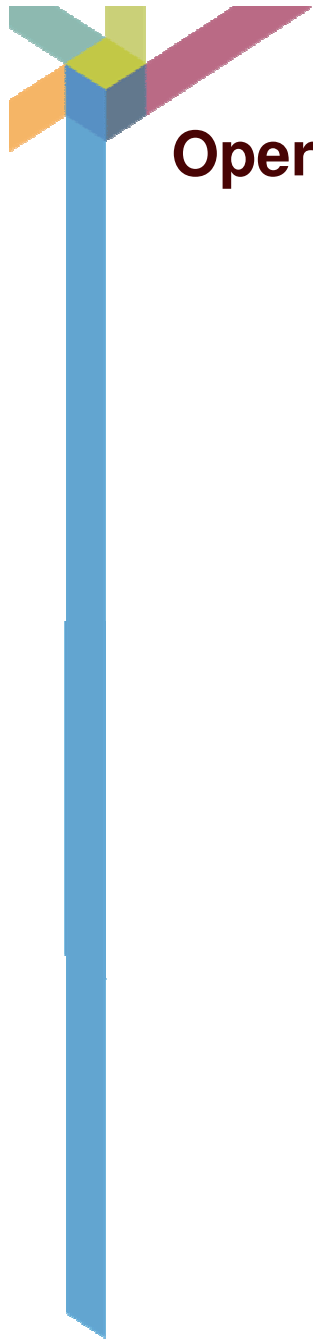
James Taylor, Decision Management Solutions





Indice

- Introducción
- [Operational Decision Management en 2 Minutos](#)
- Metodología y adopción
- Casos de Uso



Operational Decision Management en 2 Minutos

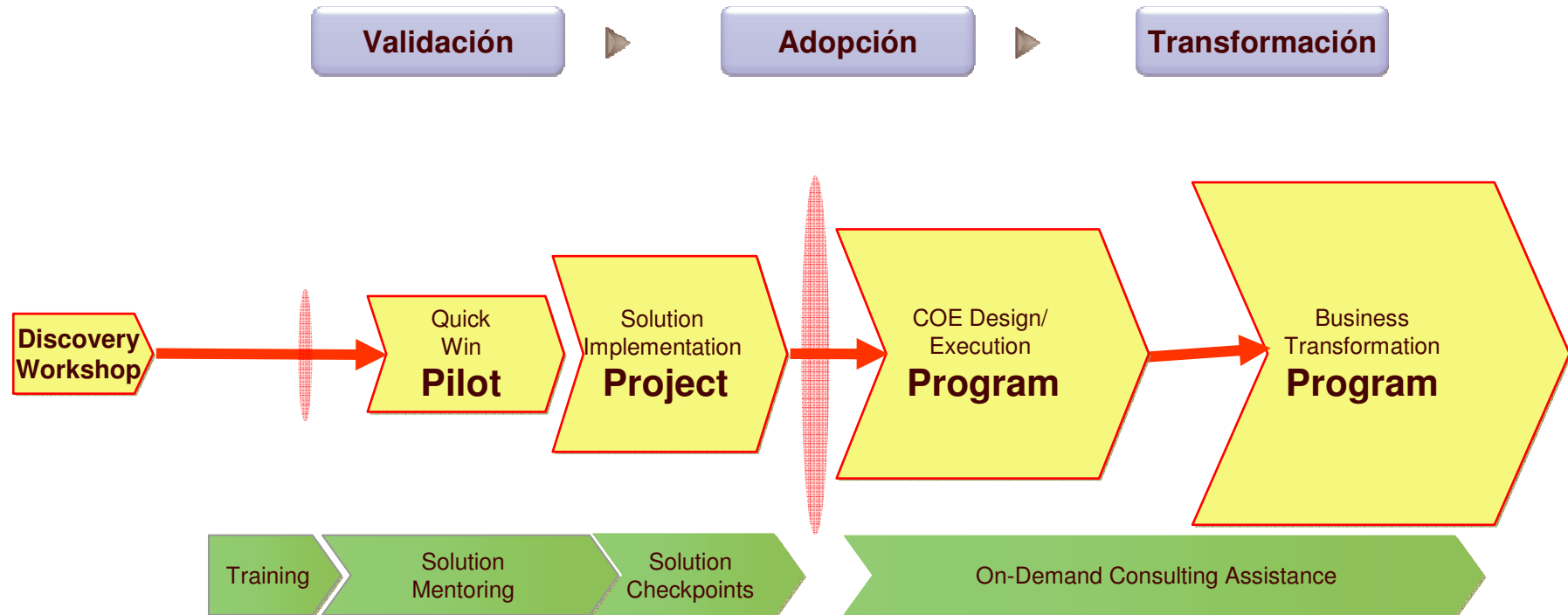
ODM 2'



Indice

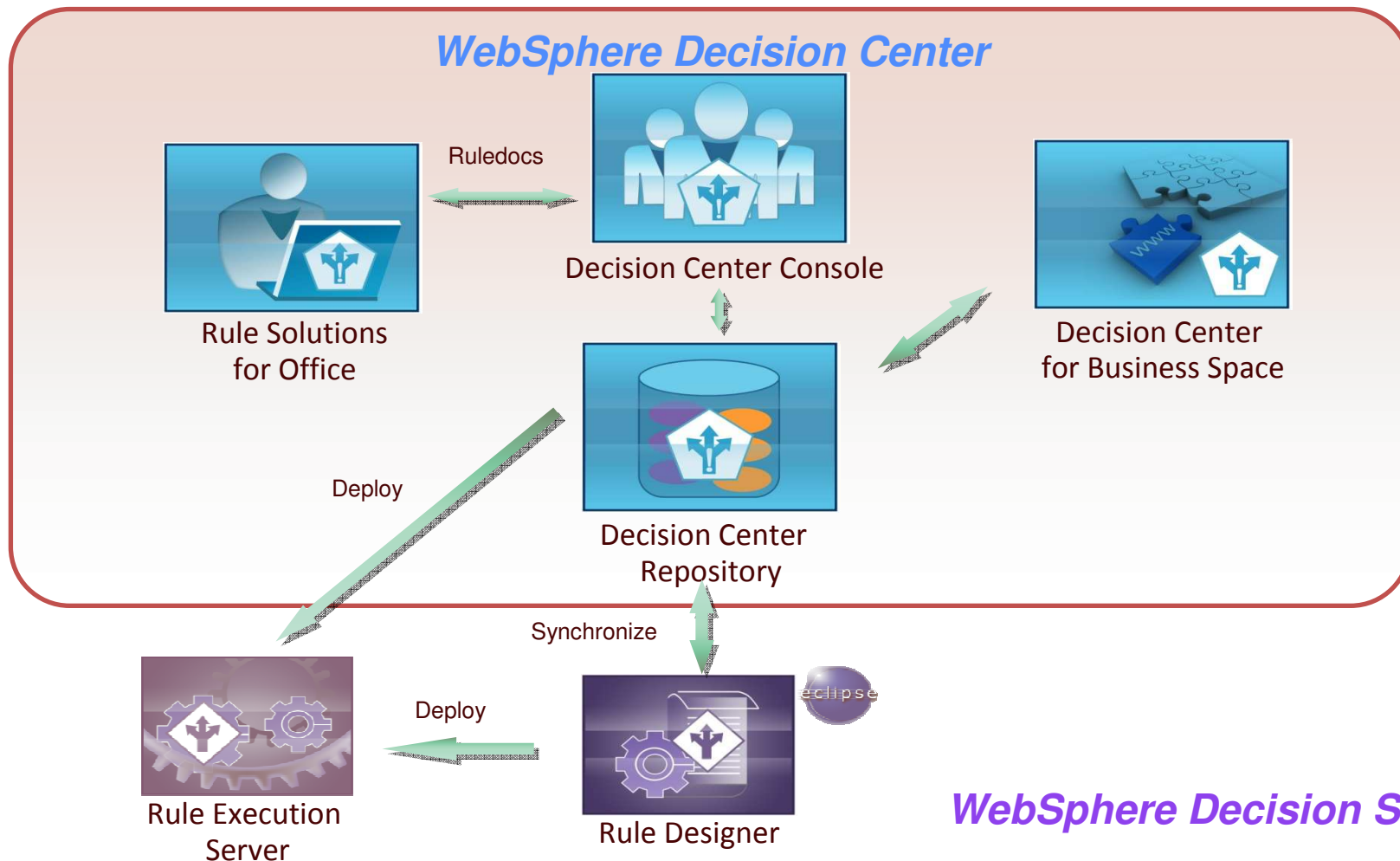
- Introducción
- Operational Decision Management en 2 Minutos
- Metodología y adopción
- Casos de Uso

Metodología y Adopción: El camino



Metodología y Adopción: Componentes

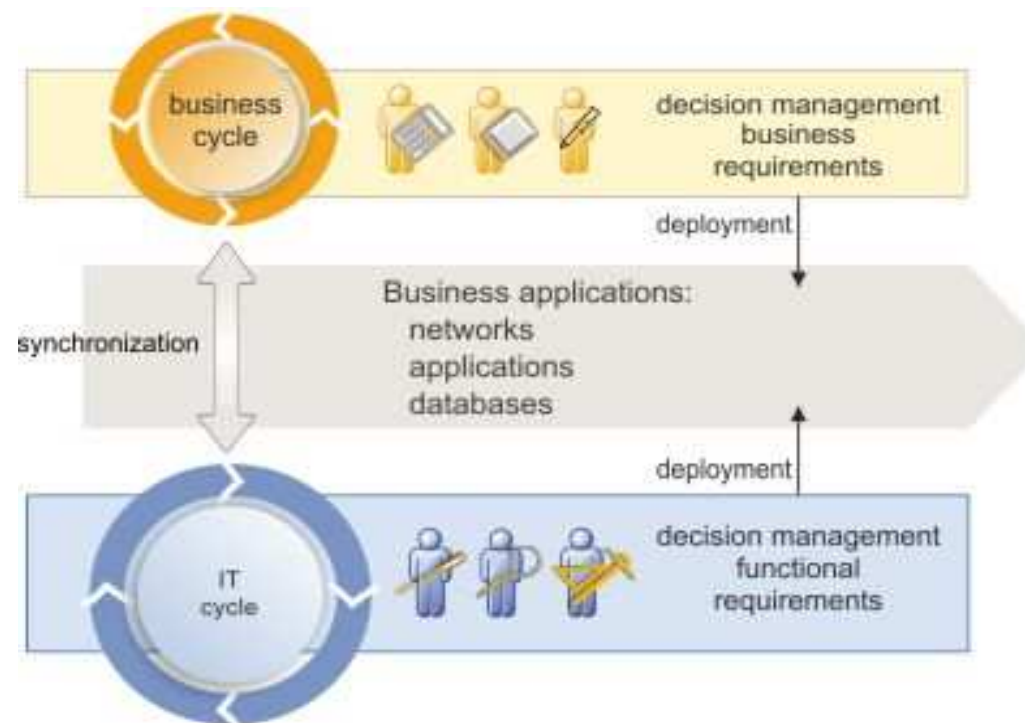
- **Decision Server:** Edición y ejecución de reglas. Gestión de reglas.
- **Decision Center:** Herramientas para usuarios de negocio: edición, testeó, simulación.



WebSphere Decision Server

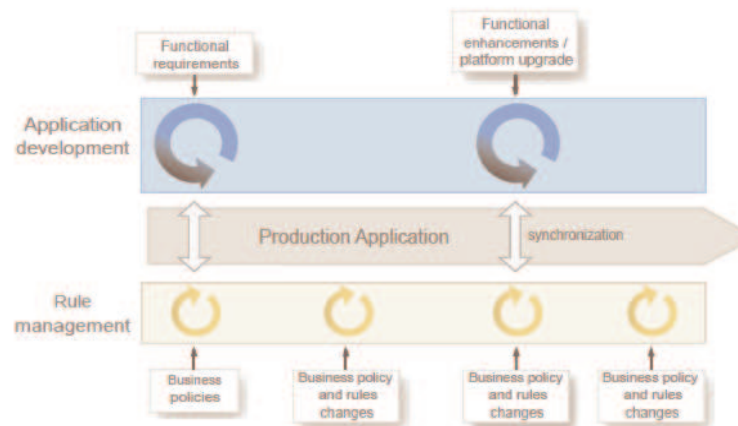
Metodología y Adopción: ¿Cómo funciona?

- Dos circuitos paralelos de desarrollo
- Los cambios en los servicios de decisión no impactan el ciclo de vida ni de las aplicaciones ni de los procesos:
 - Los Usuarios de Negocio pueden cambiar, testear, simular
 - La participación de IT es necesaria para hacer el deployment a producción



Metodología y Adopción: ¿Cómo funciona?

- Cuando los requerimientos vienen de Negocio hacia IT:
 - IT implementa el proceso o aplicación
 - Expertos Reglas de Negocio implementan los servicios de reglas
 - En este caso, las reglas “pertenece” a IT por el desarrollo de la aplicación
- Cambios hechos por los Usuarios de Negocio:
 - Si no hay cambio en el servicio de reglas/BOM el usuario de negocio puede cambiar testear con Decision center
 - IT participa en el “packaging” y deployment
 - Las reglas se pueden cambiar varias veces hasta que los Usuarios de Negocio estén satisfechos con el resultado





Indice

- Introducción
- Operational Decision Management en 2 Minutos
- Metodología y adopción
- Casos de Uso



Solucionar problemas comunes con Operational Decision Management

*Identificar oportunidades para **Incrementar la rentabilidad***



Recomendaciones de Producto Personalizadas
Promociones & Programas de Lealtad/Fidelización
Comisiones Automatizadas

*Obtener la consistencia para **Asegurar el Compliance***



Validación de Siniestros
Autorización de Pago
Determinación de Elegibilidad

*Utilizar la información para **Gestionar el Riesgo***



Suscripción y Crédito
Control de las Fronteras
Monitorización Física de Infraestructuras

Casos de Uso de Operacional Decision Management

Identificar oportunidades para Incrementar la Rentabilidad

- *Incremento del revenue en un 20% a través de programas de fidelización*
- *Incremento en un 90% de la tasa de retención de los clientes*
- *Mejora de semanas a días en el time to market de nuevas ofertas*



Recomendación de Productos Personalizada

BNP Paribas crea recomendaciones de productos basadas en los atributos individuales de cada cliente

Promociones y Programas de Fidelización

EMT Telecom ayuda sus agentes a presentar la mejor oferta al cliente final

Automated Sales Commissioning

Magazine Luiza, un retailer en Brasil mejora sus ventas a través de un sistema de comisiones inteligente



BNP Paribas Provides Personalized Offers to Customers

Recomendación de productos en función de atributos individuales

Desafío:

- Construir ofertas conjuntas, ej: Seguro Hogar+Crédito
- Personalizar precio en función del perfil del cliente
- Incentivar clientes a comprar productos de varios ramos

Beneficios:

- Reducir el time-to-market de semanas a días
- Integrar ofertas a través de varias líneas de negocio
- Dar la posibilidad al negocio generar, cambiar y gestionar ofertas

Decision Management:

- *Permite al Banco definir logica de decisión muy variable*
- *Solución flexible que puede desplegarse en varios países y adaptarse con facilidad a diferentes reglas financieras y regulatorias*

“We needed a platform that could be reused regardless of the country or the types of products... the products which are distributed in Ukraine, for example, are not the same as the products in Italy.”

~ Vladimir Milojkovic, Project Manager, BNP Paribas





Retailer en Cosmetica

Responder a las expectativas del cliente al entender mejor sus necesidades

Desafios

- Programas de Fidelización basados en papel con visibilidad limitada sobre las actividades de compra de sus clientes
- Procesos manuales frenaban las oportunidades de ventas
- Promociones eran confusas y difíciles de usar tanto para los clientes como para los trabajadores

Beneficios

- Los decisores tienen acceso en tiempo real a las tendencias de venta y a los patrones de compra de sus clientes
- Mejora la satisfacción del cliente con un sistema dirigido de promociones
- Simplifica los esfuerzos de montar promociones a través 1500 tiendas

Solución:

- Nuevos programas de fidelización capturan los datos de venta en tiempo real, permitiendo una respuesta inmediata a las nuevas tendencias
- Using business rules this retailer automates rewards and promotion management to offer customers the best promotions at checkout
- Promotions are uniquely targeted based on customers individual buying histories





Accovia Inc.

Packaging y pricing dinamico para la industria del viaje

Desafios

- Los clientes piden cada vez más opciones y control sobre sus elecciones de viaje
- Productos pre-packaged y pre-priced disminuyen
- Los planes, precios y reserva de Tours ocurren en un entorno cada vez más dinamico, y los viajeros hacen su propio package y gestión

Beneficios

- Incrementa la satisfacción de los clientes al permitir a los motores de reserva responder a la demanda creciente de packaging en tiempo real
- Mejora el time to market, reduciendo el tiempo necesario a la construcción de nuevos productos de meses a semanas
- Aumenta la competitividad de precios

Solución

- Los motores de reserva pueden calcular los precios en tiempo real mientras los clientes construyen sus viajes personalizados
- Los especialistas desarrollan ofertas sazonales estrategicas basadas en reglas complejas
- Los usuarios de negocio pueden desplegar respuestas tacticas diarias a fluctuaciones en los precios



Casos de Uso de Operacional Decision Management

Obtener la consistencia para asegurar el Compliance

- *Procesar siniestros 3x más rapido*
- *Soportar 500 transacciones en 36 mercados distintos*
- *Incremento en un 50% del Speed to Market en suscripciones de seguros de salud*



Validación de Siniestros

WorkSafe Victoria procesa facturas de siniestros más rápidamente y paga a sus proveedores de forma exacta

Autorización de Pagos

Visa Europe simplifica el uso de las tarjetas de credito a través de distintos países con un sistema de autorización de pago unificado

Determinación de Elegibilidad

HealthNow automatiza la suscripción para gestionar la elegibilidad con claridad y consistencia



Visa Europa Unifica Pagos en 36 países

Sistema automatizado de autorización y liquidación de pago

Desafíos:

- Mercado Europeo complejo debido a múltiples monedas
- Autorización y liquidación de pago a través 36 países
- Requerimiento regulatorio de unificación de pago

Beneficios:

- Time to market 3x más rápido
- Reducción del coste en un 25% para mantener la lógica de negocio
- Incremento en la flexibilidad y respuesta a los usuarios de negocio que ahora pueden gestionar las reglas de negocio



Solución

- Sistema de autorización y liquidación de pagos
- El sistema gestiona 30,000 reglas, 500 tipos de transacciones para 4000 empresas

“En 13 meses hice 60 cambios de reglas... Lo que el sistema nos da son herramientas clave para el usuario de negocio. Ahora son parte total del proceso y ya no simples consumidores del proceso. Es un concepto muy potente...”

~ Justin Snoxall, VP, Head of Development Services, Visa Europe





Benecard

Optimizes delivery of prescription benefits

Challenges

- Manage claims effectively by balancing customer service, compliance and profitability
- Timely and accurate payment of claims
- Transparency through the claims process

Benefits

- Speed-to-market gains of over 70%
- Reduction in claims processing time by 30%
- Increase in pass-through rate by over 80%

Solution

- Healthcare claims system that provides shared decision services to the business
- Promotes reuse of decision logic across the company

“We chose WebSphere ILOG JRules for its ease of use and advanced rule management features that address the needs of both our business and IT users.”

Michael Perry, CIO, BeneCard



Junta de Castilla y León

Mejora de la gestión de los servicios sociales

Desafíos

- Nuevas leyes y regulaciones para personas dependientes han impulsado el rediseño de los sistemas de IT para poder implementar las nuevas políticas
- Nuevos beneficios sociales tenían criterios de elegibilidad muy precisos
- El servicio al cliente era deficiente

Beneficios

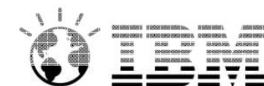
- Los beneficios sociales se obtienen más rápidamente y con menos interacción entre ciudadanos y administración
- Decisiones transparentes a través de criterios de scoring de elegibilidad en los centros de la JCyL
- Los gestores de políticas pueden revisar, validar y mantener las políticas directamente

Solución

- La externalización de las reglas de negocio permiten usar servicios de decisión para hacer el scoring de las aplicaciones y evaluar la elegibilidad
- Automates the processing of most of the paperwork, while centrally managing rules associated with eligibility

“Se identificó al BRMS como un componente clave en la mejora de la agilidad de nuestra arquitectura a la hora de cambiar las regulaciones internas y externas.”

José María Molina, Director de Proyecto, Junta de Castilla y León



Casos de Uso de Operacional Decision Management

Utilizar la información para Gestionar el Riesgo

- *Mejora en un 300% de la productividad en la emisión de tarjetas de credito*
- *Procesamiento directo de un 96% de las declaraciones aduaneras*
- *Incremento de la visibilidad en la infraestructura física*



Suscripción y credito

Banco Asiatico automatiza el riesgo de la emisión de tarjetas de credito

Control de fronteras

Swiss Customs automatiza el procesamiento de las tarificación aduaneras antes de los envíos

Monitorización de la infraestructura física

Case Western Reserve University obtiene información en tiempo real sobre la seguridad de los puentes



Swiss Customs Streamlines Border Control

Incrementa la velocidad y precisión del procesamiento de la tarificación

Desafíos:

- Facilitar intercambios comerciales y a la vez reducir la amenaza del comercio de bienes ilegales
- Cumplimiento de las normativas aduaneras consistentemente
- Mejorar efectividad de 2,500 funcionarios aduaneros

Beneficios:

- Control de fronteras más rápido y eficiente con declaraciones aduaneras pre-validadas
- Un 96% de las declaraciones se procesan automáticamente
- Ingresos = 23B francos suizos anuales a través de tarificación aduanera



Solución

- *Scalable system that validates 200,000 customs declarations daily*
- *Customs officers update the rules to keep pace with changing regulations*

“La validación rápida y exacta de las declaraciones aduaneras con BRMS han permitido su procesamiento sin intervención humana, con economías inmensas para el gobierno y las empresas.”

Stefan Huesemann, Principal Consultant at Innovation Process Technology AG





Hanseatic Bank

Scoring exacto y en tiempo real a través de distintos canales de negocio

Desafíos:

- Ofertas de crédito muy variadas, varios sistemas de scoring a través de los múltiples canales limitan una visión única del cliente
- Reglas de Scoring de crédito complejas y confidenciales para cada producto, con cambios frecuentes

Beneficios:

- Consolidar la visión única del cliente al automatizar el proceso de scoring a través de los canales y productos
- El usuario de negocio puede cambiar la lógica de scoring de los productos en semanas en vez de meses
- Totalmente compliant con la normativa Basel II

Solución:

- El sistema integra datos externos del cliente con lógica de negocio definida por los usuarios de negocio
- Integra proveedores y partners de negocio sin esfuerzo
- Maneja miles de reglas de scoring con facilidad



Compañía de seguros Coreana

Mejorar la rentabilidad al identificar siniestros fraudulentos con rapidez y exactitud

Desafíos:

- Detectar y prevenir el fraude a través de 1 millón de pólizas no era efectivo
- La rentabilidad de la empresa se veía afectada debido a los costes crecientes de los procesos manuales

Beneficios:

- Realizar \$1.4 billiones de beneficios adicionales, reduciendo los pagos de responsabilidad civil en 12%
- Acelerar la detección del fraude en un 50% al automatizar el procesamiento de los siniestros
- Reducir tiempo de inspección para 10,000 casos de 2 semanas a 1 día

Solución:

- Escanea miles de siniestros en tiempo real, asesorando si son legítimos o fraudulentos basandose en 800 factores diferentes
- Aplica reglas de negocio y analisis predictivo contra datos historicos, detectando patrones, y clasificandoles según su probabilidad de fraude

“Anticipamos que la solución nos ayudaría a seguir reduciendo el montante de fraude en millones de dólares anualmente.”

Compañía de seguros Vida en Corea





Y ahora en Youtube:

[Accovia](#)

[Athlete's Performance](#)

[Worksafe Victoria](#)

[Texas Education](#)

[Visa Europe](#)





धन्यवाद
Hindi

多謝

Grazie
Italian

ขอบพระคุณ
Thai

Muchas gracias

Спасибо
Russian

多谢

Danke
German

شكراً
Arabic

Obrigado
Portuguese

Simplified Chinese

Merci
French

நன்றி
Tamil

ありがとうございました
Japanese

감사합니다
Korean

