

IBM WebSphere Business Process Management

# La Importancia de la Monitorización de Negocio para la Toma de Decisiones

David Gallardo  
dgallard@mx1.ibm.com  
WW Sales, BPM



A screenshot of the IBM website. At the top left is the IBM logo. To its right, there are links for "Australia [change]" and "[Spain]". A search bar with the word "Search" is on the right. Below this is a navigation menu with "Home", "Solutions", "Services", "Products", "Support & downloads", and "My IBM". On the right side of the menu, it says "Welcome David Gallardo [Not you?] [IBM Sign In]". The main content area has a blue background with the text "Power. Passion. Performance." in large white letters. Below this is the sentence "And the tennis is pretty great, too." To the right, a tennis player is shown in a dynamic pose, with the word "MILBOURNE" written in large, stylized letters behind him. On the left, there is a link: "+ See how IBM serves up the Australian Open". At the bottom of the page, there is a "IBM News" section with the text: "Australian Open reports record-breaking online attendance; 4 million unique visits during first week".

## El cambio se está acelerando.. Puede mantenerse actualizado?



*“Hemos visto más cambio en los últimos 10 años que en los 90 anteriores” Ad F. Scheepbouwer, CEO KPN Telecom*

Los CEOs se preocupan del cambio y quieren agilidad

**83%** Esperan cambio sustancial o muy sustancial

Las diferencias se **Triplan**

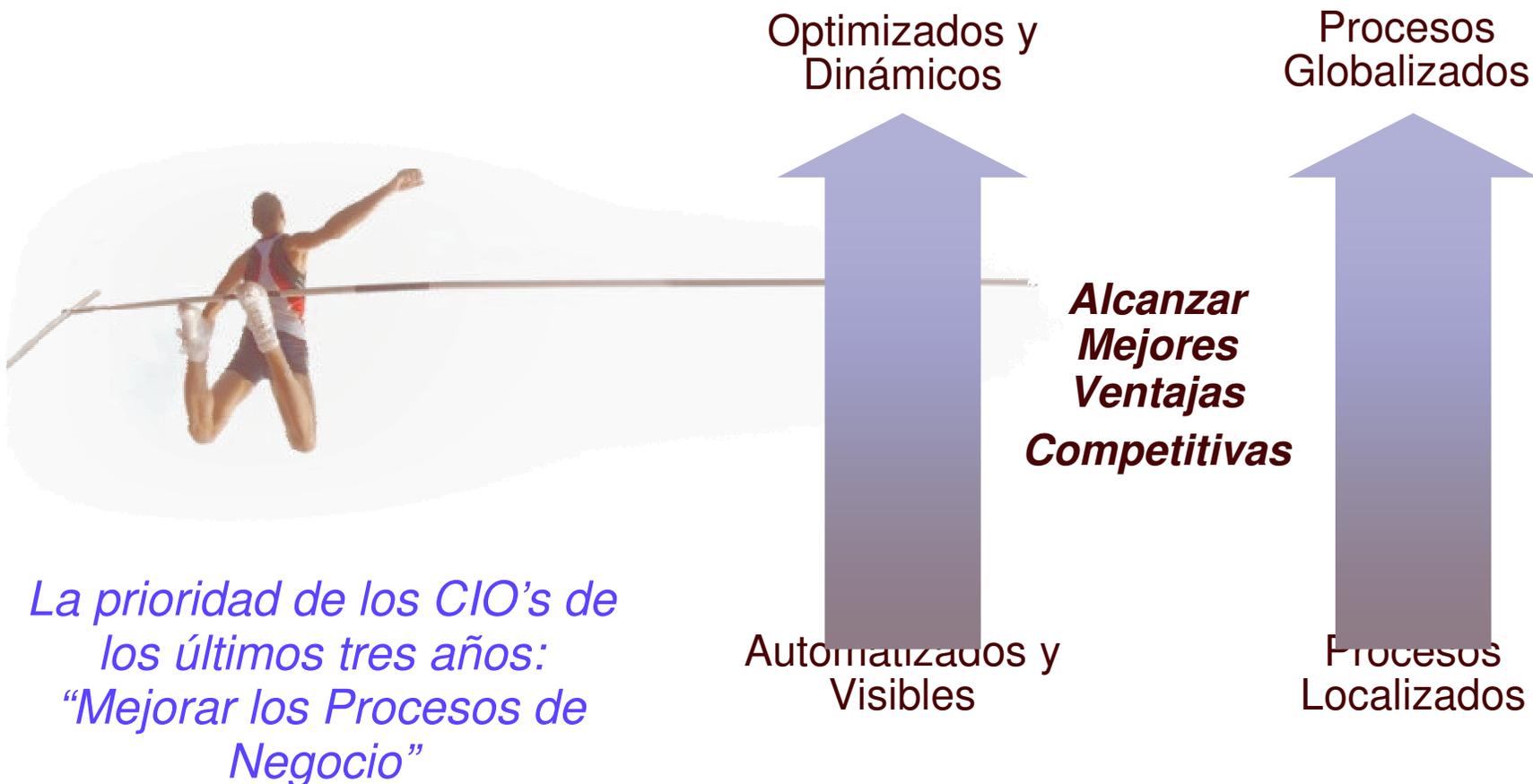
**98%** Planean cambios en su modelo de negocios

**Los negocios ágiles tienen 29% ganancias por acción más altas**



Source: Business Technology Management Institute

## Las Organizaciones están elevando sus estándares mejorando continuamente sus procesos de negocio



Source: Gartner, "Making the Difference: The 2008 CIO Agenda," Jan. 2008

BPM de IBM proporciona beneficios a lo largo de varios tipos de procesos de negocio



# Las Organizaciones aprovechan el BPM para enfocarse en necesidades de negocio que sean críticas

“Mejorar la eficiencia y reducir costos”



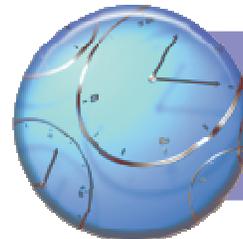
**Automatización de Procesos de Principio a Fin**

“Visibilidad en tiempo real para decisiones y acciones más inteligentes”



**Transformar el Conocimiento en Acción**

“Responder al cambio fácil y rápido”



**Adaptarse y Responder Dinámicamente**

## El 85% de los CEOs requiere mayor y mejor conocimiento de sus negocios

*La falta de visibilidad en la operación causa muchos de los problemas del negocio*

*El manejo poco eficiente del inventario ocasiona ventas perdidas*

*Las excepciones gastan recursos e incrementan costos*

*Un pobre tiempo de respuesta genera clientes insatisfechos*



*Un manejo pobre de la carga de trabajo crea empleados molestos*

*Las interrupciones en la cadena de suministro incrementa los costos*

*Los procesos manuales y en papel impiden la visibilidad*

Source: IBM Global CEO Study 2008

## Cómo se puede obtener el conocimiento necesario y tomar las acciones para capitalizar las oportunidades y mitigar riesgos?

1

**Monitorización de Actividades de Negocio (BAM):** Visibilidad en tiempo real de procesos de negocio

2

**Procesamiento de Eventos de Negocio:** Conocimiento a partir de eventos de negocio en tiempo real

3

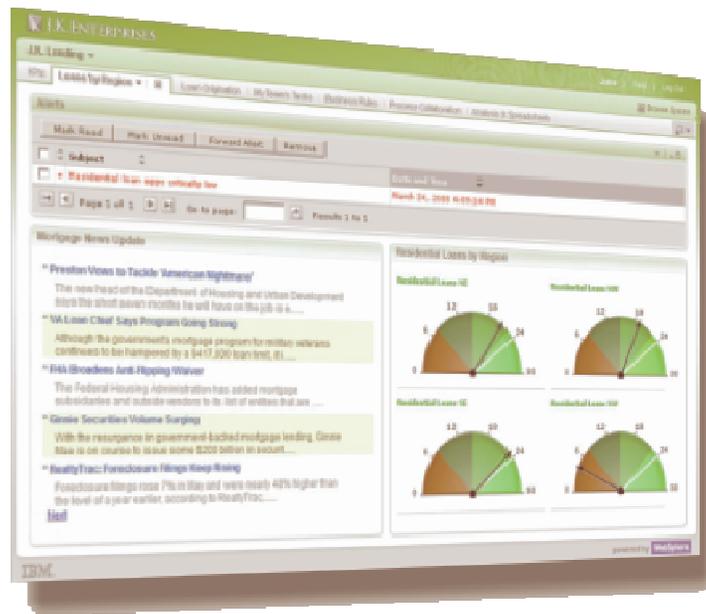
**Colaboración de Usuarios:** Aprovechar el conocimiento para actuar y mejorar continuamente



## Business activity monitoring (BAM) proporciona visibilidad de los procesos

*Los líderes del negocio obtienen visibilidad en tiempo real y conocimiento para actuar sobre los procesos*

Información en **tiempo real** consolidada en tableros personalizados



Monitorización de los KPIs de **negocio** del proceso y recepción de alertas



# Lograr visibilidad de los procesos de principio a fin

*Entender, monitorizar y explorar el estado de la operación del negocio*

## Métricas de Proceso

Indicadores Clave de Desempeño para unidades de negocio

## Colaboración

Compartir métricas y modelos en equipo para resolver situaciones



## Alertas de Negocio

Notificación de situaciones que requieren respuesta

## Información Externa

Información que afecta el desempeño del negocio

## Reportes & Análisis

Comprender tendencias al combinar desempeño en tiempo real con información histórica

# Analizar un rango de datos del proceso con BAM

*Tomar acción más rápido con información actualizada al minuto con tableros personalizados*

## Situaciones individuales de negocio



- Investigar por qué la cuenta del nuevo cliente no ha sido procesada dentro de tiempo acordado en los niveles de servicio especificados

## Agregar KPIs a través de múltiples procesos



- Redireccionar las cuentas del Grupo A que van retrasadas en su apertura al Grupo B para balancear la carga

## Análisis de Tendencias



- Comparar las métricas de apertura de cuentas a lo largo del tiempo para administrar recursos de manera más efectiva

## La actualización en tiempo real de KPIs ayuda a tomar decisiones más inteligentes

*Seguimiento de métricas y objetivos en las áreas más críticas para el negocio*

**Los Indicadores Clave de Desempeño (KPIs)** son métricas usadas para cuantificar y medir el desempeño del negocio en relación a objetivos estratégicos y operacionales

### ***Por ejemplo:***

- Porcentaje de ventas entregadas a tiempo
- Tiempo promedio para aprobar solicitudes de préstamos
- Tiempo promedio para procesar reclamos de seguros

***Bibliotecas integradas de KPIs ayudan a los usuarios a escoger las mejores métricas para monitorizar sus procesos***

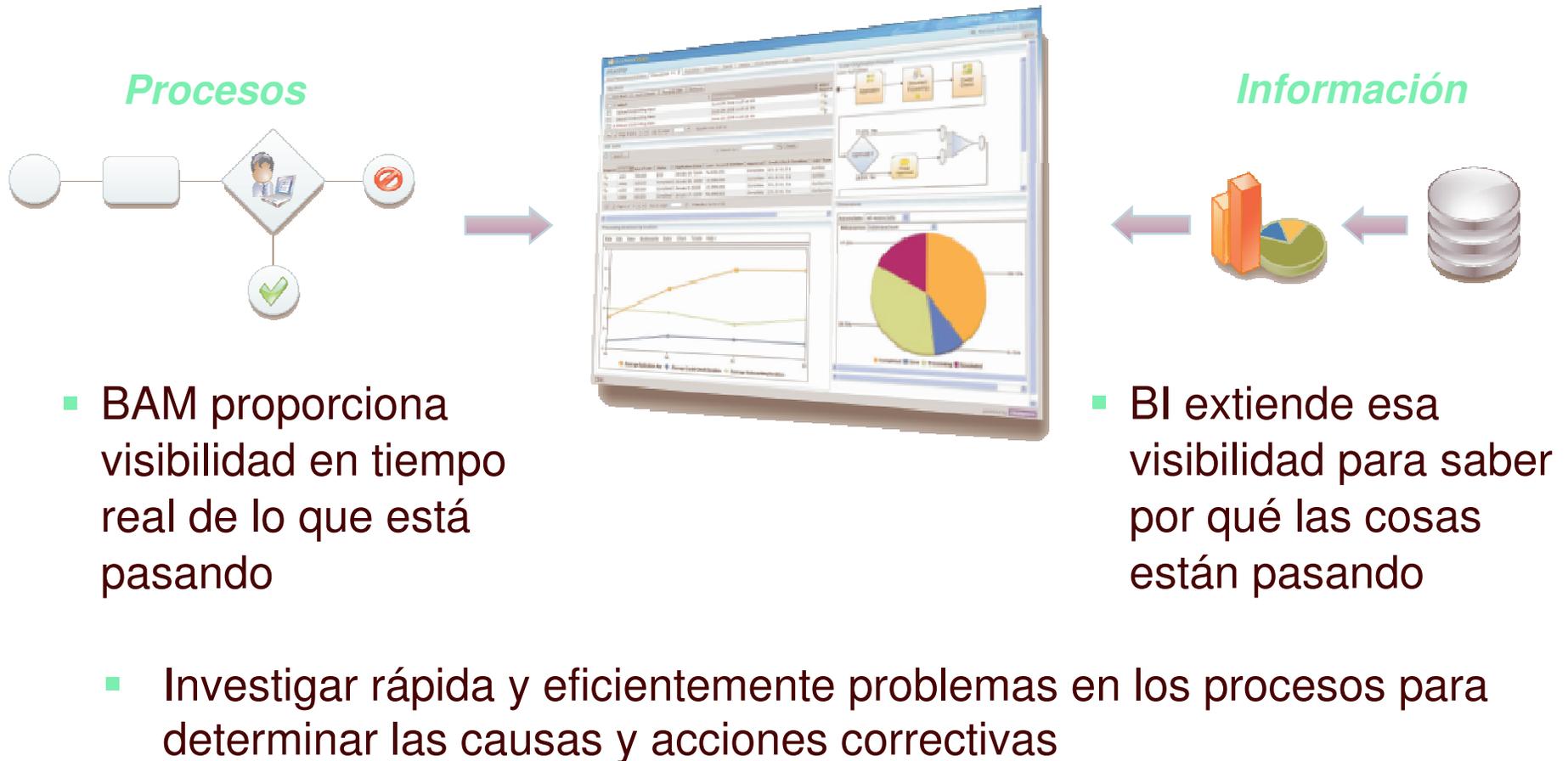
## KPIs predictivos permiten la gestión de manera proactiva

*Tomar ventaja de las oportunidades de mercado y prevenir problemas antes de que ocurran*

- Predecir valores futuros de KPIs basados en históricos y tendencias cíclicas
- Lanzar alertas cuando valores predecidos indican un problema
- Alimentar y correlacionar alertas con procesamiento de eventos de negocio para detección de patrones



# Extender BAM con Inteligencia de Negocio (BI)



# VHV-Group (Vereinigte Hannoversche Versicherung)

## El Reto

- ✓ La falta de capacidad para darle seguimiento a las reclamaciones incrementaba las pérdidas debido a pagos repetidos a las mismas reclamaciones. Cerca del 80% de los primas cobradas eran usadas para cubrir los pagos de las reclamaciones.
- ✓ Objetivo: Agilizar el manejo de las reclamaciones con una solución automatizada capaz de soportar el volumen de transacciones.

## Las Acciones

- ✓ Lanzaron la nueva plataforma en Julio de 2007 y el sistema procesa hoy en día entre 15,000 y 20,000 reclamaciones diarias.
- ✓ Dentro de los siguientes 2 años el plan es implementar más sucursales, atendiendo más de 4,000+ usuarios.

## La Solución

- ✓ WebSphere: WebSphere Business Modeler, WebSphere Business Monitor, WebSphere Integration Developer, WebSphere Process Server, WebSphere Enterprise Service Bus.
- ✓ Rational Software: Rational RequisitePro
- ✓ Services: ISSW - Lab Services



## Beneficios

- *Valor de Negocio:*
- ✓ Ahorros identificados en los primeros meses de la salida a producción
- ✓ Los ahorros vienen de las mejoras de la plataforma integrada
- ✓ Los controles de la monitorización reducen las posibilidades de fraude
- ✓ Reducción del número de pagos a reclamaciones no elegibles
- ✓ Seguimiento de la operación a lo largo de todo el proceso en tiempo real

***VHV utiliza IBM WebSphere Business Monitor para monitorizar no sólo las reclamaciones a través del nuevo sistema, sino también para monitorizar los demás procesos que controla las reclamaciones***

# TradeMerit

## Soluciones para la Cadena de Suministro



TRADEMERIT

### Reto

TradeMerit ofrece una solución de Cadena de Suministro como Software-as-a-Service (SAAS). Por ser una start-up, TradeMerit necesitaba una solución robusta, que pudiera ser fácil de implementar, extendible y basada en SOA.

### Solución

SOA/BPM que consiste en:

- WebSphere Process Server
- WebSphere ESB
- WebSphere Business Monitor
- WebSphere Partner Gateway
- WebSphere Business Modeler y WebSphere Integration Developer

### Beneficios

La solución de IBM es la plataforma tecnológica de TradeMerit para el negocio y tiene los siguientes beneficios:

- WebSphere ayudó a TradeMerit a mantener un plan de trabajo muy agresivo para el desarrollo
- WebSphere proporciona una plataforma SOA sobre la cual es posible desarrollar nuevos servicios y ofrecer nuevos productos reutilizando lo ya existente
- Los esfuerzos de desarrollo se enfocaron en crear la solución en lugar de enfocarse en construir la infraestructura (la complejidad queda oculta en el middleware)
- WebSphere entrega una solución altamente escalable que es clave para una compañía en crecimiento
- WebSphere BPM probó que puede ser una plataforma muy eficiente para una compañía pequeña



# Los eventos de negocio que ocurren alrededor de nosotros contienen mucho conocimiento

## Qué es un Evento de Negocio?

Una acción que ha ocurrido, o la ausencia de su ocurrencia, que tiene relevancia para el negocio

Cerca de **4 Billones** de eventos RFID son emitidos cada día



Las grandes empresas pueden tener hasta **800K Millones** de eventos de negocio (envíos, clima, contactos con el cliente, retrasos) diariamente



Más de **190K Millones** de emails son enviados diariamente

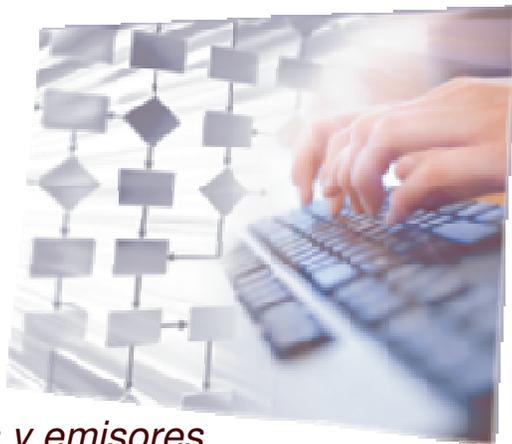


# Generación de conocimiento a partir de Eventos de Negocio en tiempo real utilizando Gestión de Eventos de Negocio

## Contexto de Negocio para tomar Acciones

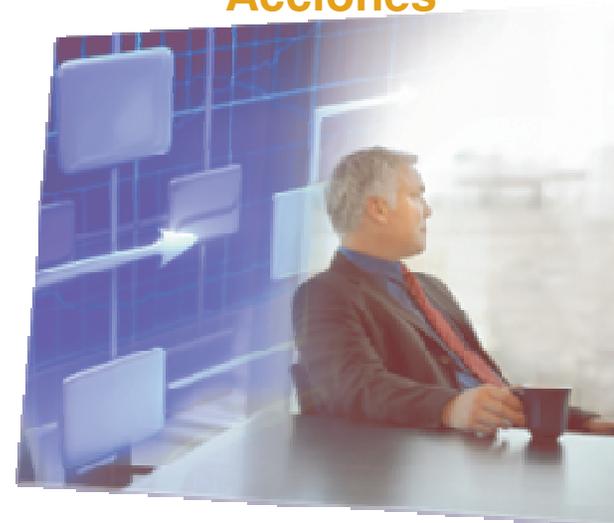
### Gestión Avanzada de Eventos

Causalidad Agregación  
Consultas Complejas



*Fuentes y emisores de eventos*

*Detección de patrones de eventos  
Análisis de correlaciones*

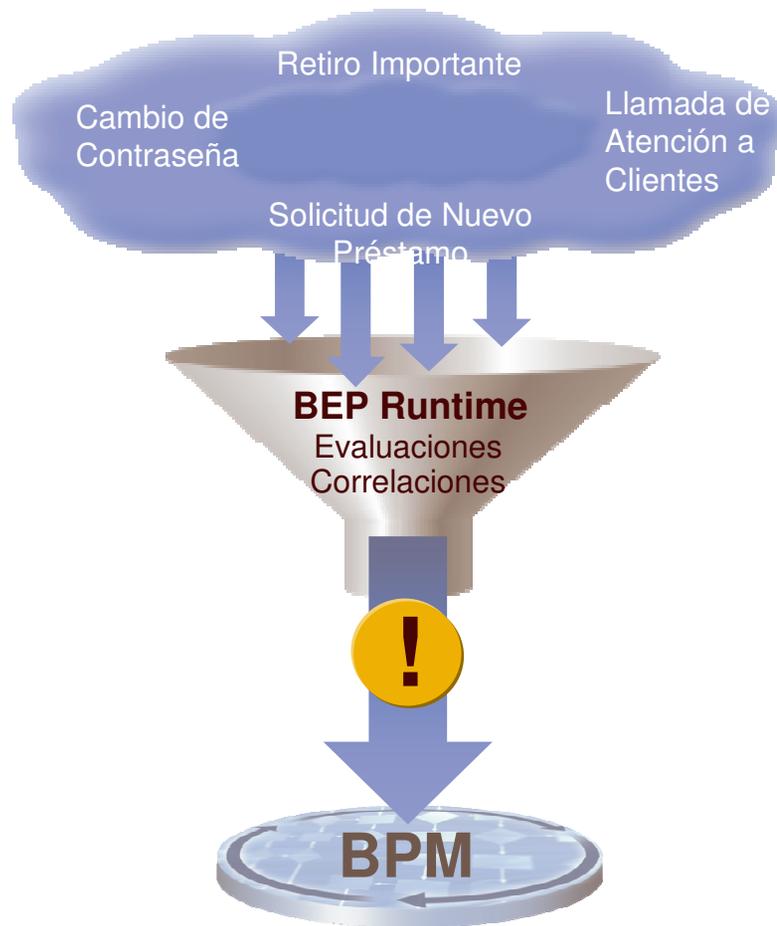


*Proporciona  
Visibilidad en  
Tiempo Real y  
Rapidez para  
Actuar*

# IBM pone el poder de la gestión de eventos en las manos de los usuarios de negocio



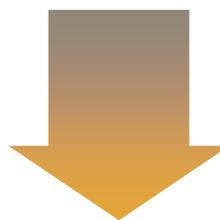
# Genere conocimiento a partir de la agregación y correlación en tiempo real de eventos separados



▶ Eventos individuales aislados pueden no significar nada



▶ Patrones de eventos descubren significado (i.e. fraude potencial)



▶ Aprovechar el poder de BPM para responder

# Revolucionando la salud con la gestión de eventos de negocio



## Problemas de la Industria

- Acceso inadecuado y costoso a medicinas inyectables

## Mejores decisiones de negocio

- Detectar y responder a eventos separados tales como pandemias, reacciones adversas, etc
- Optimizar recursos en vivo basados en la visibilidad del proceso

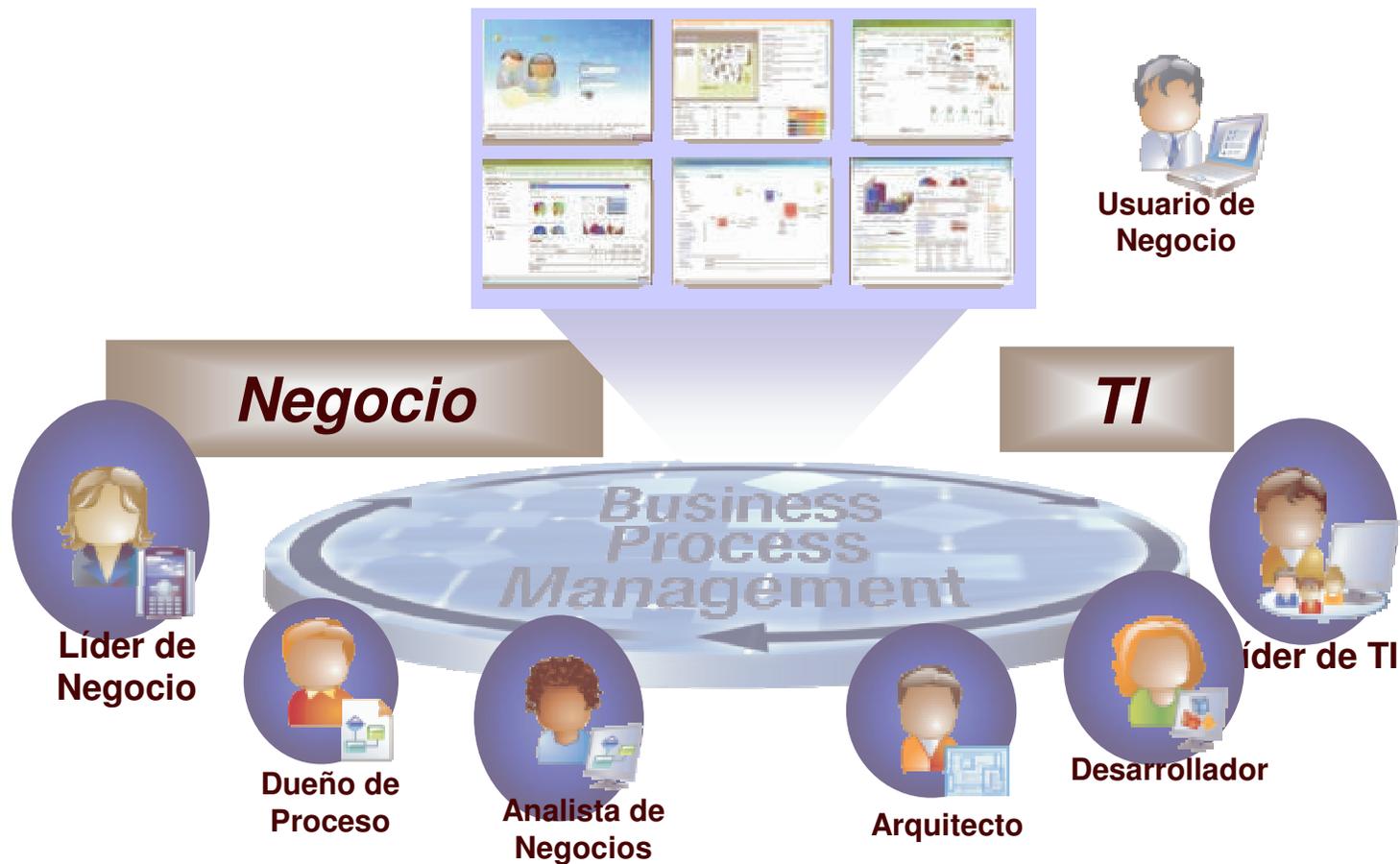


## Por qué Procesamiento de Eventos de Negocio?

Tener mejor visibilidad para habilitar un nuevo modelo de negocio para la industria de la salud

# Colaboración y acción entre usuarios

## WebSphere Business Space



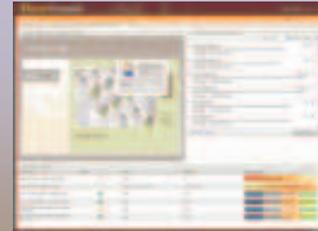
# Alinear a los responsables a las metas, objetivos y desempeño de los procesos de negocio



*Líder de  
Negocio*



**Gestionar y monitorizar en múltiples  
ambientes**



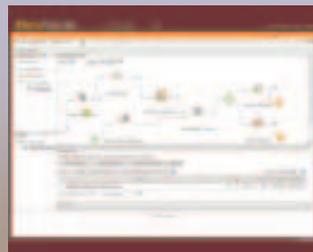
*Analista  
de  
Negocio*



**Modificar reglas, políticas y procesos**



*Usuario  
de  
Negocio*



**Revisar KPIs, gestionar listas de tareas  
y productividad de equipos de trabajo**



*Dueño  
del  
Proceso*



**Analizar métricas, optimizar modelos  
de procesos y tableros de control**

# Obtenga información de los procesos según sus necesidades

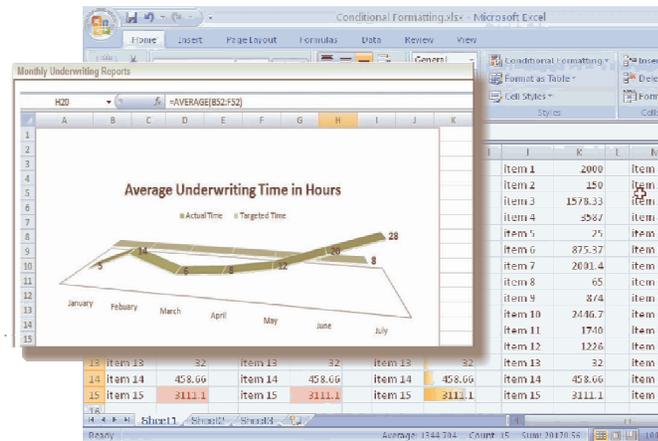
*Gestión de procesos en múltiples escenarios*



Lider de Negocio



**BAM en dispositivos móviles como iPhone o Blackberry**



**BAM en Excel en el PC o en un tablero en la web**



**BAM en el PC con Google Gadgets y Yahoo Widgets**

## Gestione la fuerza de trabajo de manera más efectiva

*Monitoree la productividad individual y de grupo*



Usuario de  
Negocio

**Optimice el personal** e identifique habilidades necesarias al anticipar las cargas de trabajo importantes

**Ahorre tiempo, reduzca costes** al identificar problemas y enfocarse en ellos rápidamente

**Desarrolle y apoye a sus empleados** al monitorizar la productividad individual para identificar oportunidades de educación



# Entregue la respuesta directa que necesita el negocio

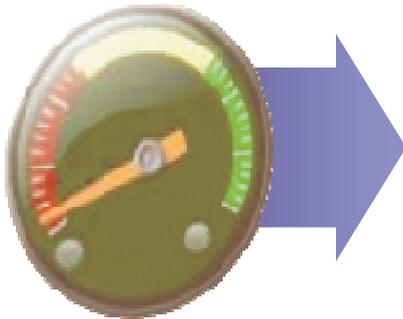
*Aproveche BPM para pasar del conocimiento a la acción – incluso con procesos ya implementados*



Analista de Negocio

## Conocimiento

Los objetivos de ventas están en riesgo



**“Cierre la brecha”** entre el diseño de los cambios y el tiempo que toma para implementarlos

**Reglas**  
Modifique el ofrecimiento de productos

**Políticas**  
Cambie las opciones de manera permanente

**Implementación Directa**



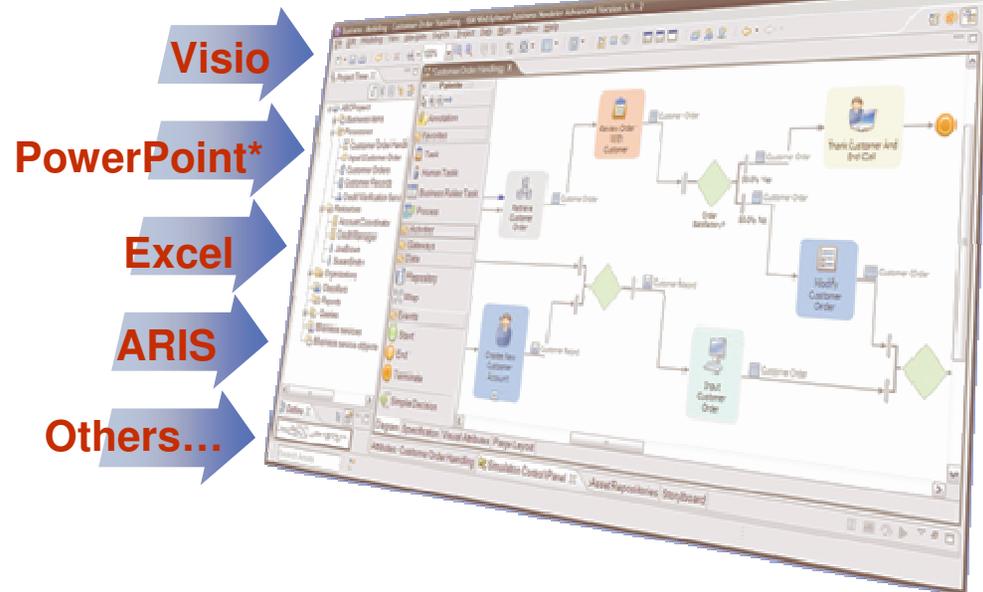
# El modelado de procesos a nivel de negocio transforma rápidamente la experiencia en acción



**Dueño del Proceso**

- Extienda las herramientas a los usuarios de negocio
- Importe el contenido en modelos formales que usted puede simular e implementar directamente
- Colaboración más fácil, menores malos entendidos

## WebSphere Business Modeler



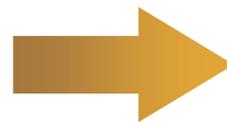
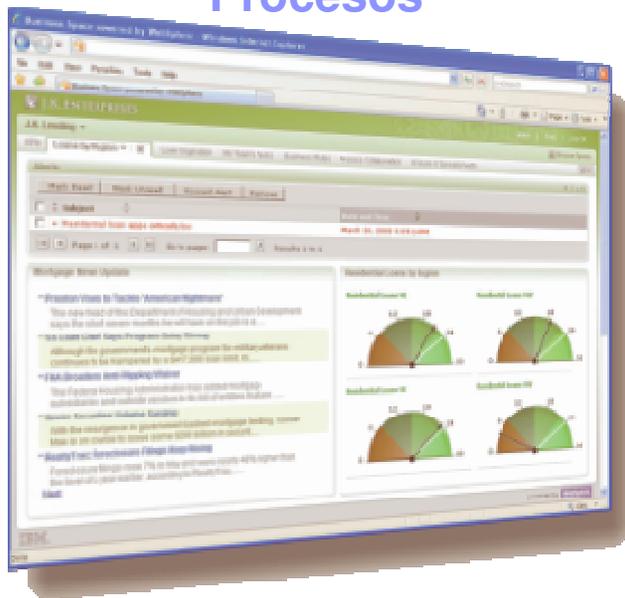
# Realimentación para la mejora continúa de los procesos

*Simule los procesos con datos reales*

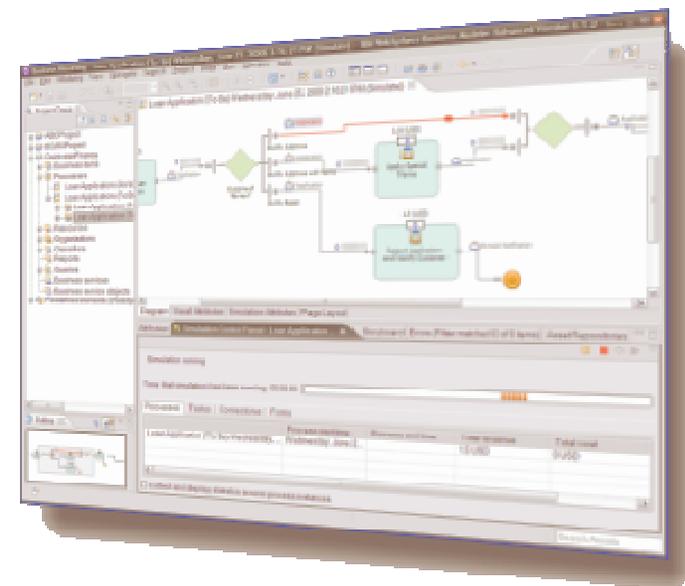


**Dueño del Proceso**

## Monitorización de Procesos



## Modelado de Procesos



# *Mejora Continua de Procesos*

