



**El Business Intelligence aplicado a la
gestión de los procesos de negocio es
esencial para gestionar el crecimiento**

Por Francisco Prats
Director Comercial
ITEVA Solutions

2 de junio 2007



ITEVA
SOLUTIONS

COGNOS
GOLD RESELLER PARTNER

1

BI and BPM

El Business Intelligence está cambiando drásticamente la forma como las compañías implementan las soluciones de BPM (Business Process management)

El entorno competitivo actual de las empresas está obligando a optimizar los procesos que afectan a su rendimiento financiero y operativo. Los procesos se componen de una serie de actividades que las personas han de realizar, pero también se componen de reglas que gobiernan su ejecución. El BI proporciona la información necesaria para definir esas reglas. Como consecuencia, muchas empresas están comenzando a aplicar tecnologías que optimicen su rendimiento y que les permitan mejorar la operativa diaria y les facilite la toma de decisiones a lo largo de la empresa.

Estas necesidades han originado el desarrollo de un sinfín de nuevos términos, que parecen juegos de palabras para muchas personas: BI, CPM, BPM, sin embargo todos ellos tienen un objetivo común: optimizar el rendimiento del negocio basándose en la monitorización y gestión de la operativa diaria de procesos o eventos de negocios específicos.



Beneficios que aporta BPM:

✓ Optimización y reducción de los procesos de soporte al negocio.

Los procesos empresariales pueden ser acortados, eliminando los tiempos muertos, definiendo procesos en paralelo o reduciendo las tareas.

✓ Reducción de costes.

Si prestamos más atención en la identificación de tareas innecesarias a eliminar y definimos costes y recursos necesarios para el desarrollo de los procesos, podremos extraer métricas de desempeño y con su optimización, una reducción de costes asociados

✓ Integración de la información corporativa.

Los sistemas transaccionales (ERP) únicamente capturan la realidad y aportan una perspectiva acerca de "qué es lo que hacemos". El BI traduce esa realidad capturada, en información fundamental que permite gobernar la ejecución de procesos, los cuales a su vez pueden ser guiados y analizados por las mismas soluciones de BI.

✓ Integración de proveedores, socios y clientes en los procesos

El acceso Web a este tipo de soluciones ha permitido que la ejecución de ciertos procesos, sobrepasen las barreras físicas de la propia empresa, para acabar involucrando a clientes, proveedores, socios para que participen de forma automatizada, directa y eficiente en ese proceso.

Definición de los principales términos (I)

Empecemos pues por definir estos términos par entender mejor los conceptos:

CPM: Corporate Performance Management o Gestión del Rendimiento Corporativo

CPM es el conjunto de procesos, metodologías, aplicaciones y tecnologías involucradas en la monitorización, gestión y dirección del desempeño a través de toda una organización...

CPM es también la Capacidad de conectar todo el ciclo de gestión empresarial de forma consistente y coordinada con los ERPs, CRM, SCM...

BPM: Business Process Management o Gestión de Procesos de Negocio

Disciplina empresarial cuyo objetivo es mejorar la eficiencia a través de la gestión sistemática de los procesos de negocio, que se deben modelar, automatizar, integrar, monitorizar y optimizar de forma continua.

Las soluciones BPM permiten que una compañía sea capaz de redefinir y automatizar sus procesos de negocio simplificándolos, a la vez que minimizan la duración y el número de errores.

Beneficios que aporta BI :

✓ **Aumento el valor de sus inversiones en almacenes de información**

El software de Business Intelligence recoge cualquier volumen de información que su organización almacena y lo transforma en informes y cubos analíticos que necesitan los usuarios para tomar las decisiones acertadas en el momento adecuado.

✓ **El software de Business Intelligence permite una completa visión de todo el entorno**

Con este fácil acceso a informes y cubos analíticos, podrá ver la información a través de los departamentos y profundizar en la información para localizar las causas y entender el porqué del rendimiento de su negocio.

✓ **Alinea a todos con una sola versión de la verdad**

Con definiciones comunes de los datos y entendimiento de las prioridades, perderá menos tiempo debatiendo los datos y ganará tiempo decidiendo que hacer.

✓ **El software de Business Intelligence le permitirá obtener en menor tiempo la decisión correcta**

Obtendrá la información a tiempo y en el formato correcto de forma autónoma.

✓ **Solución a las necesidades de información de todos los usuarios**

Es una solución flexible, user-friendly, con capacidades para mostrar tableros de control, cuadros de mando, análisis on-line y reporting self-service.

Definición de los principales términos (II)

BI: Business Intelligence o Inteligencia de Negocio

Con las herramientas de inteligencia de negocio, usted dispone en el tiempo deseado de los datos indispensables para la gestión eficaz de su departamento. Usted puede seguir fácilmente los resultados obtenidos, la manera en que su actividad progresa en función de los objetivos fijados. Estas herramientas de inteligencia de negocio le permiten descubrir las tendencias y los factores claves que afectan a su actividad y a los resultados de la empresa

Los datos de los analistas muestran que cada vez hay más empresas que están implementando este tipo de soluciones al mismo ritmo que los ejecutivos toman conciencia de los beneficios que aportan al desarrollo de sus negocios.

2

Un poco de historia

Las pequeñas empresas hacen frente a los mismos retos que las grandes empresas pero tienen menos recursos para afrontarlos.

Estamos asistiendo al crecimiento en los últimos años de soluciones EAI (Enterprise application integration) y BPM que han proporcionado habilidades para integrar procesos y aplicaciones. Pero ambos carecen de capacidades para la integración a nivel de información, lo cual es imprescindible para entender el negocio, (p.ej planificación estratégica, análisis de campañas de marketing, gestión de stocks).



Esto dio lugar a la introducción de soluciones de BI y DWH, que permiten integrar información a nivel de negocio de diferentes fuentes con finalidades analíticas.

Pero las cosas están cambiando muy rápido, los avances más recientes en BI, DWH y BPM permiten aplicar una visión analítica para monitorizar y medir los procesos de negocio y actividades a lo largo de la compañía con la finalidad de identificar, interpretar y responder a los eventos de negocio tan pronto como suceden.

Este hecho ha causado un cambio drástico acerca de cómo las empresas implantan soluciones BPM. En vez de centrarse únicamente en la automatización de los procesos de negocios, las empresas implantan BPM conjuntamente con soluciones BI, como COGNOS 8 BI que sumado al conocimiento de los consultores de ITEVA solutions, permiten una visión analítica así como monitorizar el rendimiento de la organización y trasladar las estrategias a planes, consiguiendo el aumento del rendimiento corporativo.

Ejemplo

Para entender como la tecnología se adapta a las necesidades crecientes de una empresa, expondré un ejemplo:

La mayoría de las empresas han tenido un modesto inicio, siendo restaurantes de barrio, pequeños fabricas en el garaje de casa o consultoras basadas en el trabajo de un profesional con gran experiencia y dotes empresariales. Con estos tamaños, el dueño o gerente tiene total visibilidad sobre cada cliente, pedido o pago que se realice. En esos momentos, unas simples herramientas de gestión de clientes, pagos/cobros o compras son suficientes para soportar la complejidad del negocio.

Pero a medida que estas empresas comienzan a crecer con más personal, áreas geográficas o delegaciones, o con servicios y productos nuevos, el dueño o gerente pierde visibilidad sobre los procesos. En este momento, para que la empresa sobreviva, será necesario delegar responsabilidades.

Las nuevas y crecientes actividades requerirán de nuevos sistemas operacionales que soporten los cambios continuos pero sobre todo necesitarán acceso a la información a través del reporting y sistemas analíticos que permitan orientar ese crecimiento.

3

El BI ayuda a desarrollar los proyectos de negocio

Muchas organizaciones se han encontrado con problemas en el momento de implementar sistemas BPM. Esto sucede porque aplicar técnicas orientadas a la gestión y mejora del rendimiento a la operativa diaria de las empresas tiene muchos requerimientos difíciles de satisfacer. Detallamos algunos de ellos:

1 - Gestionar el rendimiento a través de diferentes procesos de negocios (operaciones financieras y de contabilidad, cadena de suministro, rrhh, y demás).

2 - Existencia de procesos no automatizados (procesos auxiliares, soporte de primer nivel, soporte administrativo...)

3 - Existencia de actividades y tareas no soportadas desde los sistemas operaciones (gestión documental, flujos de aprobación, etc...)

4 - Complejidad al gestionar el rendimiento en los diferentes niveles organizativos de la empresa (dirección, jefes de departamento, empleados individuales).

5 - Dificultad para adquirir una visión global acerca de cómo están funcionando los diferentes procesos.

6 - Notificar a las correspondientes personas acerca de eventos de negocio importantes tan pronto como suceden, con la finalidad de que puedan absorberlos o responder de la forma más efectiva.

7 - La capacidad de realizar esto en tiempo real o en tiempo casi real- (BI operacional).

8 - Materialización de gran parte de los procesos en soporte papel, soporte documental, constancia de decisiones, análisis de información, frecuentemente falta de sincronización con las transacciones de negocio.



La aplicación del BI sobre BPM está haciendo que las empresas reconsideren la forma como han estado utilizando el BI hasta este momento. Los partidarios de BPM se están dando cuenta que las soluciones de BI han evolucionado impresionantemente desde su concepto inicial. Las soluciones de reporting ad-hoc y análisis atacando datos históricos almacenados en un DWH, han dado paso a plataformas de BI como Cognos 8 BI que permiten analizar datos en tiempo real.

El resultado: Los partidarios de BPM han comprendido que el BI es la mejor forma de tomarle el pulso a la empresa.

La capacidad de análisis inmediato, provee de la plataforma ideal para crear tableros de control, cuadros de mando y otros sistemas de medida del rendimiento empresarial que permiten tener controlados los procesos a lo largo y ancho de la empresa.

El BI permite distribuir la información generada a los diferentes niveles jerárquicos en el formato que necesitan. Ej.: Cuadro de mando para dirección, reporting y análisis para jefes de ventas,...)

El B.I. monitoriza, mide, evalúa y notifica sucesos.

El BPM responde a los eventos y ejecuta acciones.

4

BI y BPM

¿Hacia la convergencia?

La situación actual indica que ambas soluciones tienen varios puntos donde se complementan perfectamente:

- 1- La primera y la más sencilla es disponer de un plug-in de tal forma que en un momento dado podamos analizar y reportar sobre los datos de un proceso determinado.
- 2- El sistema BI no solo debe analizar y reportar sino que además ha de ser capaz de generar eventos/alertas que arranquen determinados subprocesos.
- 3- El BI ha de servir como herramienta de soporte a la decisión para definir y orientar un proceso de negocio.

BI y BPM

COMPLEMENTARIOS PERO NO CONVERGENTES

Parece que ambas tecnologías no van a converger en un corto plazo de tiempo. Esto es debido a lo diferentes que son ambas disciplinas. Gestionar un proceso es muy diferente a analizar los datos que se generan de ese proceso

EJEMPLO

En una compañía de seguros, el proceso de validación de una póliza definido con una solución BPM, puede tener un punto clave de contacto con BI en la evaluación y análisis del riesgo de ese cliente.

5

BI y BPM

Consideración final

El BI puede detectar eventos que tienen lugar en el desarrollo de un proceso determinado, como por ejemplo: Identificar una transacción fraudulenta, un pedido de un cliente que excede el límite de crédito.

El BI orienta a los ejecutivos para que tomen acciones correctivas. Cada vez más el BI está siendo utilizado para analizar datos generados por los procesos, en tiempo real, lo cual representa un avance importante con respecto al BI tradicional, basado en el análisis de datos históricos.

Finalmente el BI puede analizar datos sobre cómo se desarrollan los procesos en sí mismos, ofreciendo indicadores clave que miden cómo se desarrolla el flujo del propio proceso.

