

GESTIÓN DE PROCESOS DE NEGOCIOS (BPM)

EDICIONES.ESPECIALES@MERCURIO.CL
SANTIAGO DE CHILE
MARTES 26 DE JUNIO DE 2018



OPTIMIZACIÓN DE PROCESOS DE NEGOCIOS:

La importancia del ManagedServices para enfrentar los desafíos de las empresas

Servicios como ciberseguridad, procesos de negocios, riesgo empresarial y financiero, cumplimiento regulatorio y otros, se pueden recibir a través de esta modalidad.

Un mayor escrutinio y amplios cambios regulatorios están obligando a las empresas en Chile y el mundo a centrarse en problemas de compliance, ciberseguridad (como los últimos acontecimientos que afectaron a un banco local) y otros issues, en lugar de explorar nuevas oportunidades de crecimiento, inversión y negocios. Al mismo tiempo, existe siempre el desafío por reducir los costos, lo que en algunos casos puede ser abrumador para las compañías.

Para ayudar a solucionar este tipo de problemas han surgido servicios como ManagedServices, los que gestionados pueden ayudar en diferentes áreas de las empresas chilenas como consultoría de negocio: analítica avanzada y digitalización de procesos; riesgo empresarial: auditoría interna, controles de testeo y ciberseguridad; prevención e investigación de fraudes; impuestos: función tributaria, cumplimiento y reportes; asuntos legales; movilidad internacional de ejecutivos; contabilidad: libros contables, pago de nóminas, tesorería, gestión de contratos; e industria financiera: cumplimiento regulatorio, riesgo financiero, y testeos

Las siguientes preguntas que se realizan las compañías, pueden ser resueltas a través de ManagerServices: ¿cuenta con

las habilidades y metodologías necesarias para mejorar la eficiencia y productividad de su empresa?; ¿qué tareas podrían ser delegadas de forma más efectiva por personal experto y especializado?; ¿sus funciones y procesos son óptimos a nivel de costos y riesgos?; ¿tiene las capacidades internas para enfrentar las nuevas demandas del mercado y su creciente competencia?; ¿cómo implementar inteligencia artificial y automatizar sus procesos con robótica?; y ¿la tecnología de su empresa está acorde a las necesidades de su negocio y de sus clientes?

Esta industria en el mundo generó ingresos por casi US\$200.000 millones (US\$200 b.) durante 2017, de acuerdo a cifras de Enterprise Management 360° (EM360°), que recopiló información de los 10 principales proveedores a nivel mundial. En EY, los ingresos por concepto de estos servicios a nivel mundial alcanzaron US\$ 4.800 millones (US\$ 4.8b) y a 2022 la firma proyecta que lleguen a US\$ 10.400 millones (US\$ 10.4b).

EN CHILE

En nuestro país el ManagedServices ha ido en aumento sobre todo en los procesos de negocios, donde se ha convertido en un aliado



Las empresas en Chile están transitando el cambio hacia la gestión por procesos, dicen en EY.

QUÉ ES MANAGEDSERVICES

En palabras simples, los ManagedServices consisten en una estrategia que realiza un proveedor a un cliente para proporcionar la entrega de un conjunto limitado de servicios recurrentes, donde generalmente el cliente sigue siendo responsable del rendimiento y el riesgo del servicio administrado, y no renuncia al management, el control y la responsabilidad del sistema o actividades involucradas.

importante de las compañías dado la complejidad que tiene esta área y el grado de especialización que se necesita para realizar una buena gestión.

"A través de estos servicios buscamos mejorar el desempeño operacional de las empresas, accediendo a importantes capacidades, que le permiten

mejorar el tiempo de salida al mercado y reducir costos", explican desde la empresa de servicios profesionales EY.

Desde EY añaden que "en el ámbito financiero, ManagedServices ofrece una forma de manejar eficientemente muchos procesos comerciales obligatorios, a un costo menor, mientras que las sofisticadas herramientas de administración de información y aplicaciones tecnológicas le permiten a los clientes mantener el control y cumplir con los requisitos legales regulatorios."

"Las empresas en Chile están transitando el cambio hacia la gestión por procesos, formando equipos especializados y, en algunos casos, incorporando la visión integral del proceso en sus principales servicios al cliente. Por ende es posible observar distintos niveles de estadios en función de la industria, las problemáticas que afronten y los tamaños relativos de las mismas, ya que suele observarse un mayor impulso hacia la gestión por procesos en empresas de tamaño grande", concluyen desde la consultora EY.

ANÁLISIS:

En los tiempos del Big Data, no descuidemos la gestión de los procesos de negocios

El tratamiento de los datos y la aplicación de Big Data de una empresa es importante para aumentar la eficiencia, reducir el desperdicio y mejorar la toma de decisiones e incluso innovar en productos y servicios.

POR PHD. SEBASTIÁN RÍOS, académico del Departamento de Ingeniería Industrial y director del Magister en Ingeniería de Negocios con TI (MBE) y LUCIANO VILLARROEL, subdirector del Magister en Ingeniería de Negocios con TI (MBE).

El término Big Data es uno de los conceptos que más se ha escuchado en la industria y en la academia en los últimos cinco años. Uno de los elementos que se ha querido transmitir es justamente la sofisticación para procesar grandes volúmenes de datos junto con la ilusión de que esto resolverá todos los problemas en la organización. De hecho, cada vez son más comunes los comentarios como "ahora tenemos los datos, por lo tanto, tenemos que sacarles provecho" o "tenemos tecnologías para hacer Big Data, ocupémosla."

Para contextualizar en términos simples, el concepto de Big Data es conocido en la industria como el tratamiento de las cuatro V de los datos: volúmenes, velocidad, variedad y veracidad; y por supuesto, se toma en consideración el proceso de Data Mining para materializar un proyecto de Big Data en cuanto a analizar estos grandes volúmenes de datos y de esta forma (intentar) generar un conocimiento objetivo que permita mejorar la toma de decisiones de una empresa.

Esta necesidad para desarrollar Big Data dentro de una organización se ha comenzado a ser un tema relevante dentro de las preocupaciones de los líderes de negocios. De hecho, en la actualidad existe un gran número de organizaciones en una etapa de exploración de estas tecnologías. Sin embargo, carecen de una estrategia clara y no saben por dónde comenzar, muchas veces con la motivación para hablar de Big Data y con el espíritu de imitar a sus competidores y no quedarse atrás. Todos hablan de Big Data, algunos conocen de qué se trata, pero son solo casos puntuales los que han logrado sacarle provecho.

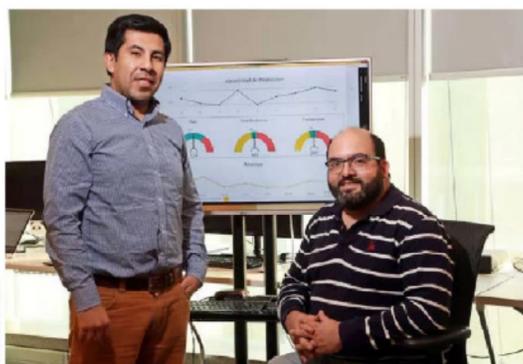
Sin un norte claro, muchas organizaciones están orientando su trabajo hacia "los datos" y uso de tecnologías no convencionales para procesarlos, más que una necesidad intrínseca del negocio, una necesidad de las áreas de TI. A su vez, las organizaciones se olvidan que, para definir el problema de Big Data, se deben analizar los objetivos y exigencias desde la perspectiva del negocio. Muchas veces se centran en las tecnologías como Hadoop o Hive para responder preguntas de manera absoluta y rápida, preguntas que no buscan responder a necesidades del negocio. Todo esto, sin considerar los procesos de negocios que apalancan la estrategia y que



realmente importa es un adecuado proceso de análisis como elemento diferenciador. Dicho análisis surge desde la comprensión del negocio y sus procesos, en cuanto a la capacidad de entender el problema, generación y origen de las variables de negocio, el desarrollo y aplicación de los modelos, y su adecuado deployment.

Lamentablemente, muchas empresas medianas e incluso grandes, no tienen claridad en sus procesos, no existe una arquitectura de negocio orientada a procesos; y por lo general, los procesos se encuentran desalineados respecto a estrategias y contextos dinámicos. Peor aún, cuando se inserta un proyecto de Big Data en estas circunstancias, es sabido que muchas veces pequeñas mejoras en la gestión de estos procesos, pueden generar enormes beneficios en reducción de costos, avance en tiempos de respuesta y evitar desperdicios. Es lo que hemos experimentado empíricamente en el Magister en Ingeniería de Negocios con TI (MBE) los últimos 15 años, mediante más de 100 trabajos de gestión de arquitecturas empresariales orientadas a procesos, y donde muchas han recurrido a la construcción de diversos modelos matemáticos ya sea para predecir o para detectar patrones.

En conclusión, el tratamiento de los datos y la aplicación de Big Data de una empresa es importante para aumentar la eficiencia, reducir el desperdicio y mejorar la toma de decisiones e incluso innovar (en productos y servicios). Sin embargo, no hay que desesperarse por esta tendencia y se debe pensar en que existen mejoras en la gestión mucho más simples, de menor riesgo y más baratas que pueden generar valor al negocio y son previas al Big Data.



Luciano Villarroel y Sebastián Ríos, subdirector y director, en forma respectiva, del Magister en Ingeniería de Negocios con TI (MBE).

interactúan con datos. Debemos ir desde la estrategia a los datos para así apoyar la toma de decisiones y no al revés.

IMPLEMENTACIÓN DE BIG DATA

Por lo mismo, surgen preguntas

como ¿Cuándo los "datos" comenzaron a ser más importantes que el negocio? ¿En qué momento nos llenamos de profesionales que son expertos para analizar datos (sin que en Chile existan carreras formales o algunas están incipientes)? o ¿Por qué se han descuidado la estrategia y los

procesos de negocios?

Para lograr una implementación de Big Data, de manera transversal y estratégica, no se debe descuidar los procesos de negocios que se relacionan con el uso y gestión de los datos. Para ello, resulta útil considerar la gestión de los procesos de negocios como un valor agregado de una implementación de estas características. Junto con lo anterior, resulta imperioso preocuparse por dichos procesos y su diseño incluso antes que los datos. Es más, en la era del Big Data, la tendencia mundial es el empaquetamiento de las soluciones on the cloud que resuelvan los modelos para familias de problemas (como fuga de clientes, segmentación, detección de patrones de consumo, entre muchos otros) y dashboards que los desplieguen.

En síntesis, no todo se encuentra en las soluciones tecnológicas para crear Big Data. Esto no garantiza la entrega de valor agregado al negocio, lo que

Ir al inicio

