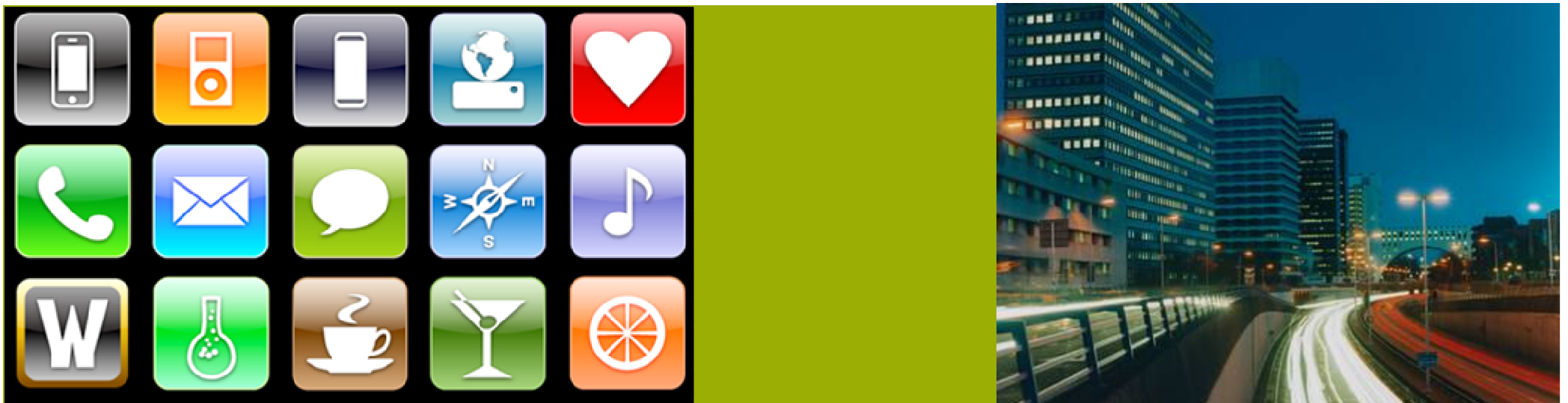
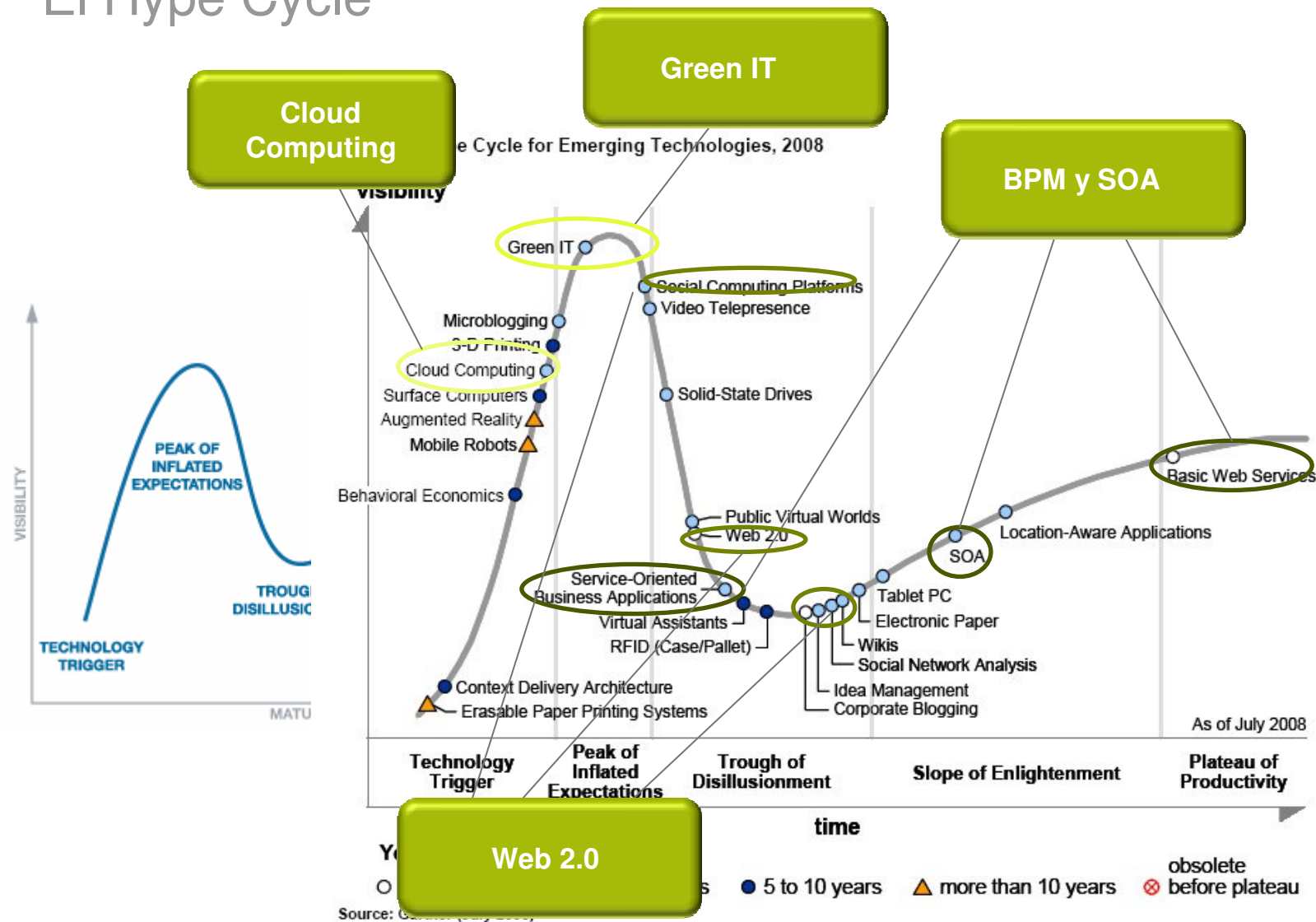




Nuevos Paradigmas TIC



EI Hype Cycle





índice

El Hype Cycle

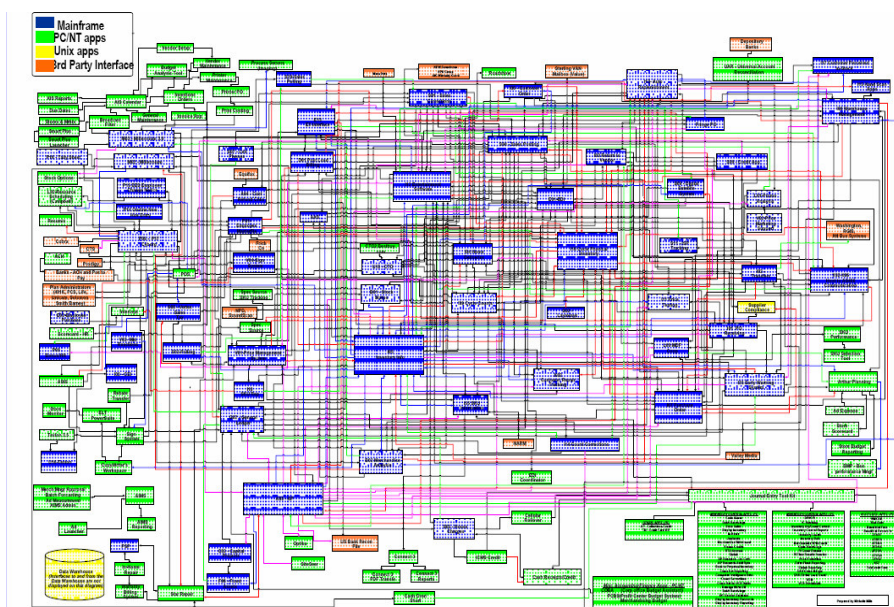
BPM y SOA

Web 2.0

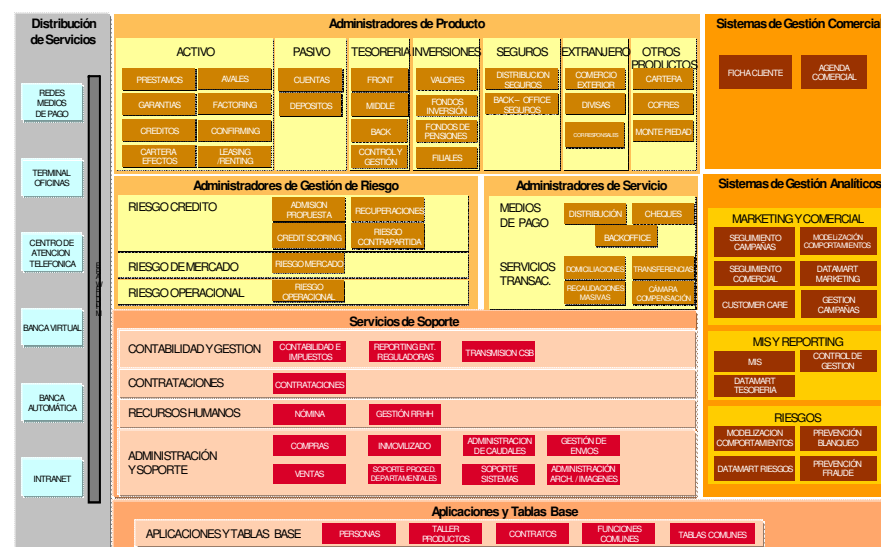
Green IT

Cloud Computing

¿Cuál es el mapa de sistemas?



¿Cuál es el mapa de negocio?



La problemática de esta maraña de sistemas y la dificultad de cruzarla con el mapa de negocio tiene como causas:

- Las aplicaciones tradicionales están construidas desde una perspectiva tecnológica para resolver los requisitos de un área de negocio vertical concreta.
- Los procesos de negocio de la corporación están definidos desde una perspectiva transversal a las áreas de negocio (e incluso a las empresas que constituyen la corporación), es decir horizontal.

¿Qué problemas causa?

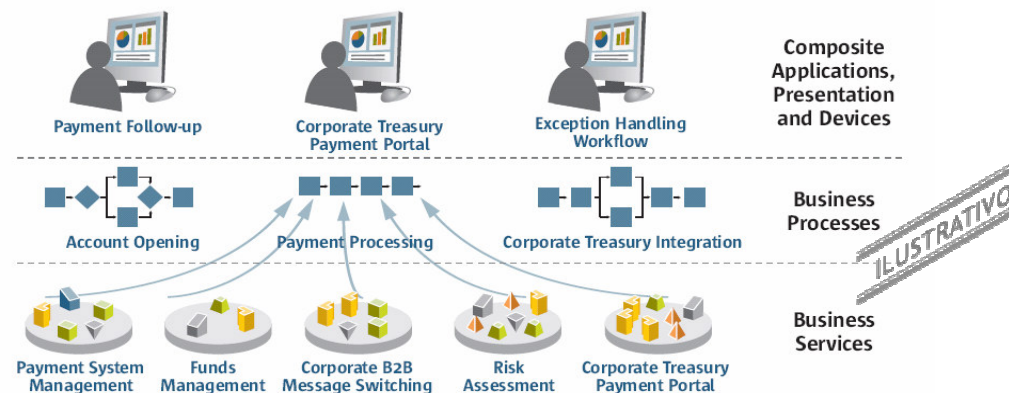
- ❑ Falta de flexibilidad de los sistemas IT, siendo excesivamente caro cubrir nuevas funcionalidades de negocio
- ❑ Dificultad para obtener información de negocio a partir de la enorme cantidad de información que generan los sistemas.
- ❑ Dificultad para la reutilización de funcionalidades ya existentes en los sistemas

¿Como se desenmaraña?

- ❑ Haciéndolo legible, descomponiéndolo en unidades discretas de negocio
- ❑ Definir unidades funcionales que serán llamadas componentes o servicios
- ❑ Cada servicio deberá tener un propósito bien definido e interactuará con otros servicios
- ❑ Después de tener bien definido el mapa de servicios, se utilizarán para componer las aplicaciones de negocio

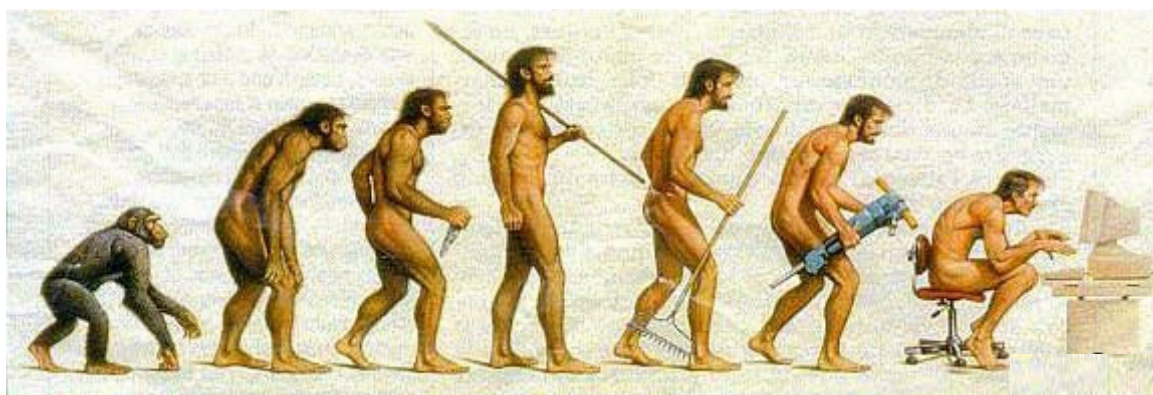
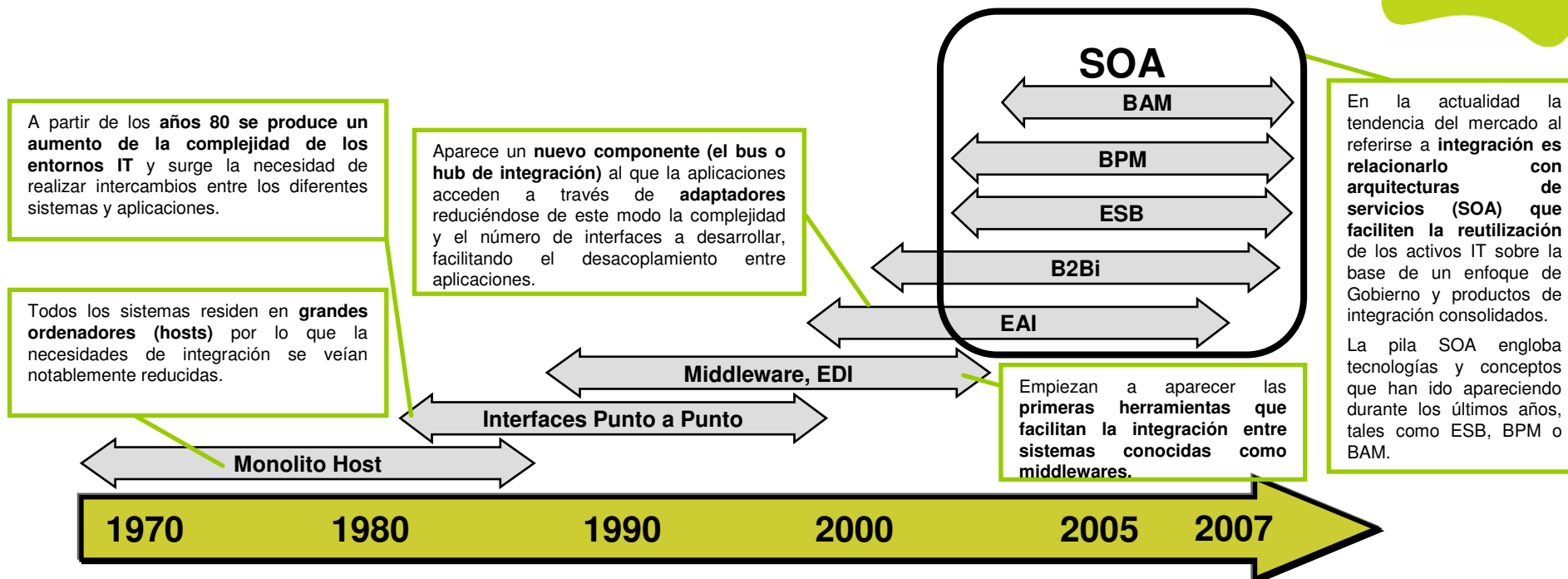
El objetivo principal de BPM+SOA es alinear las visiones de negocio y sistemas

Modelo Objetivo



BPM y SOA

everis



El enorme cambio que ha sufrido en los últimos años las arquitecturas empresariales con su extensión hacía el negocio plantea nuevos retos para estudiar su alineamiento con estas estrategias y tendencias.

Claves

Análisis de procesos

Procesos

1. Procesos de Contratación
- 2....

Procedimientos

1. Verificar capacidad de contratante
2. Adecuación producto a capacidad
3. Preparación contrato
- 4....

Servicios Compuestos

1. Firma y formalización del contrato
2. Determinar scoring proactivo
3. Notificar contratación al comité de riesgos.
- 4....

Item	Process	System Services Used	Users
3: Implement a seamless, unified claims-processing system.	1. Titan receives notification of claim. 2. Titan initiates claim file on system. 3. Titan investigates claim. 4. Titan receives information from claims investigation. 5. Titan reviews claim. 6. Titan sends and receives numerous documents and letters related to the claim. 7. File paper documents (Hermes). 7a. Scan documents into system (Apollo). 8. Titan settles claim or litigates. (Must be approved by head of claims department.) 9. Close claim and archive.	• Generate staff view of policy information in response to request. • Generate staff claim information in response to request. • Open system claim file. • Enter claim information in system. • Request and receive electronic documents. • Request approval of claim. • Receive approval of	• Staff • Agents • Policyholders • Third parties (doctors, lawyers) • Senior management

Localización inicial de servicios, asociación con procesos y usuarios involucrados

Problem with current situation: Two claims payment systems cause confusion and lack of quick reporting.

Policy system generates billing information for policyholder: name, address, policy number, amount due, due date, past due balance (if any). Policy system routes billing information to the printer farm, which prints the bill.

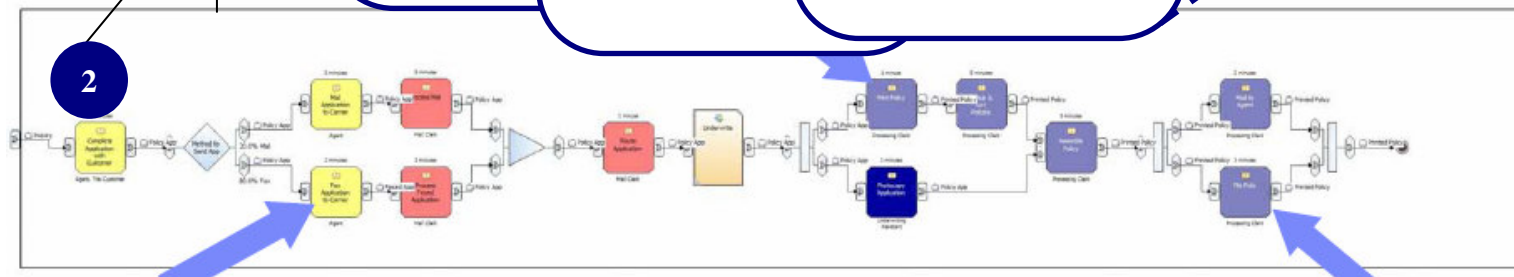
3. Bills are mailed to policyholders.

Problem with current situation: Two billing (policy) systems and printer farms cause confusion and errors. Also, Titan wants to be able to do electronic, web-based billing.

- Generate policy premium due in response to request.
- Transmit billing information to the printer farm.

• Staff

Acciones atómicas



Claves

Item	Process	System Services Used	Users
3: Implement a seamless, unified claims-processing system.	1. Titan receives notification of claim. 2. Titan initiates claim file on system. 3. Titan investigates claim. 4. Titan receives information from claims investigation. 5. Titan reviews claim. 6. Titan sends and receives numerous documents and letters related to the claim.	• Generate staff view of policy information in response to request. • Generate staff claim information in response to request. • Open system claim file. • Enter claim information in system. • Request and receive electronic documents. • Request approval of claim. • Receive approval of claim. • Transmit request for claim payment to financial system. • Archive claim. • Transmit request for claim payment to financial system. • Print check.	• Staff • Agents

Servicio Compuesto

1. Firma y formalización del contrato

Servicio Simple

1. Validar disponibilidad de participante

Servicio simple

Shared These Wish List Items

1: Enable telephone and web access to all policy information for both agents and policyholders.
2: Develop a single application through which any employee or agent can access any claim or policy information from any location.
8: Develop an agent portal.

1: Enable telephone and web access to all policy information for both agents and policyholders.

1: Enable telephone and web access to all policy information for both agents and policyholders.

2: Develop a single application through which any employee or agent can access any claim or policy information from any location.
7: Develop a company portal.
8: Develop an agent portal.

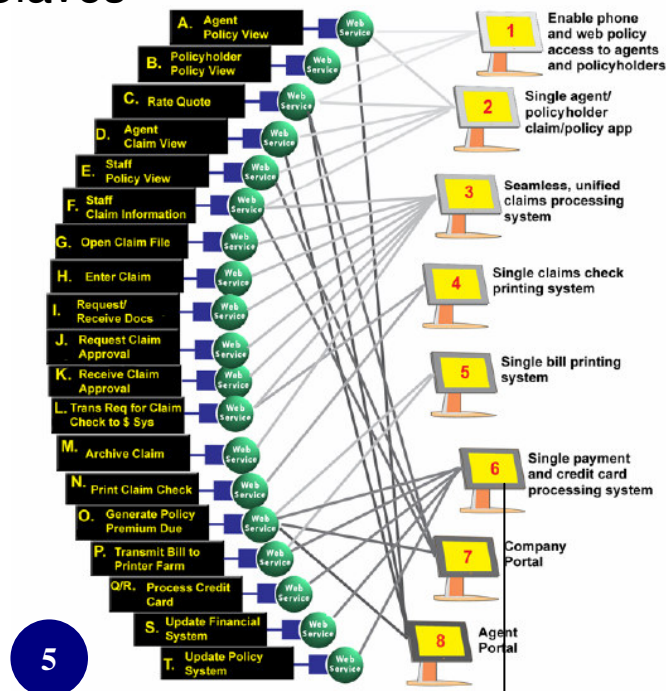
2: Develop a single application through which any employee or agent can access any claim or policy information from any location.
8: Develop an agent portal.

Servicio de negocio compuesto

Determinación del grado de granularidad de servicios.

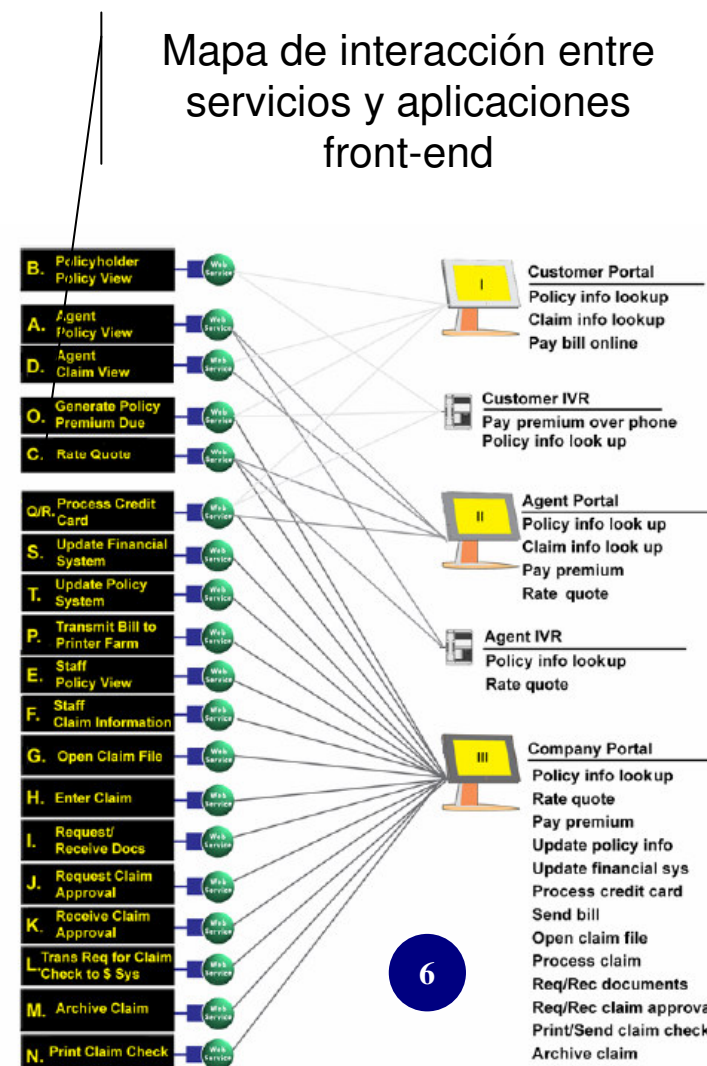
Descomposición de servicios compuestos en servicios simples con una granularidad adecuada

Claves

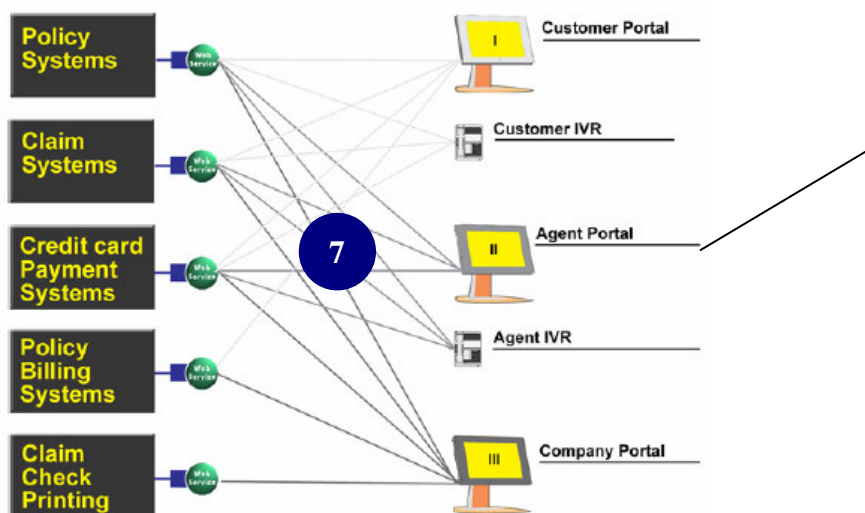


Relación de cada aplicación involucrada en los diferentes procesos de negocio con los diferentes servicios detectados

Mapa de interacción entre servicios y aplicaciones front-end



BPM y SOA

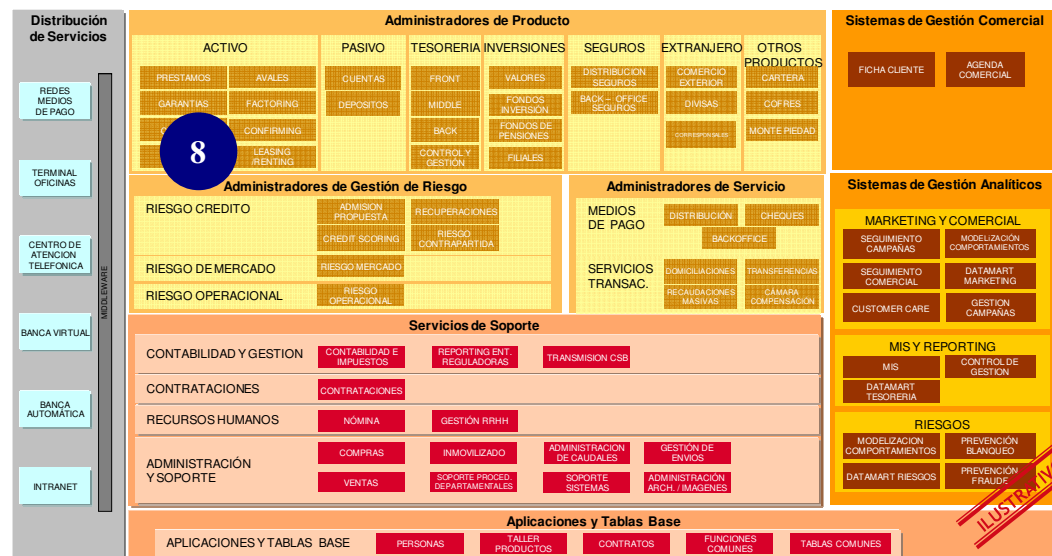


Agrupación, en dominios funcionales, la totalidad de los servicios detectados

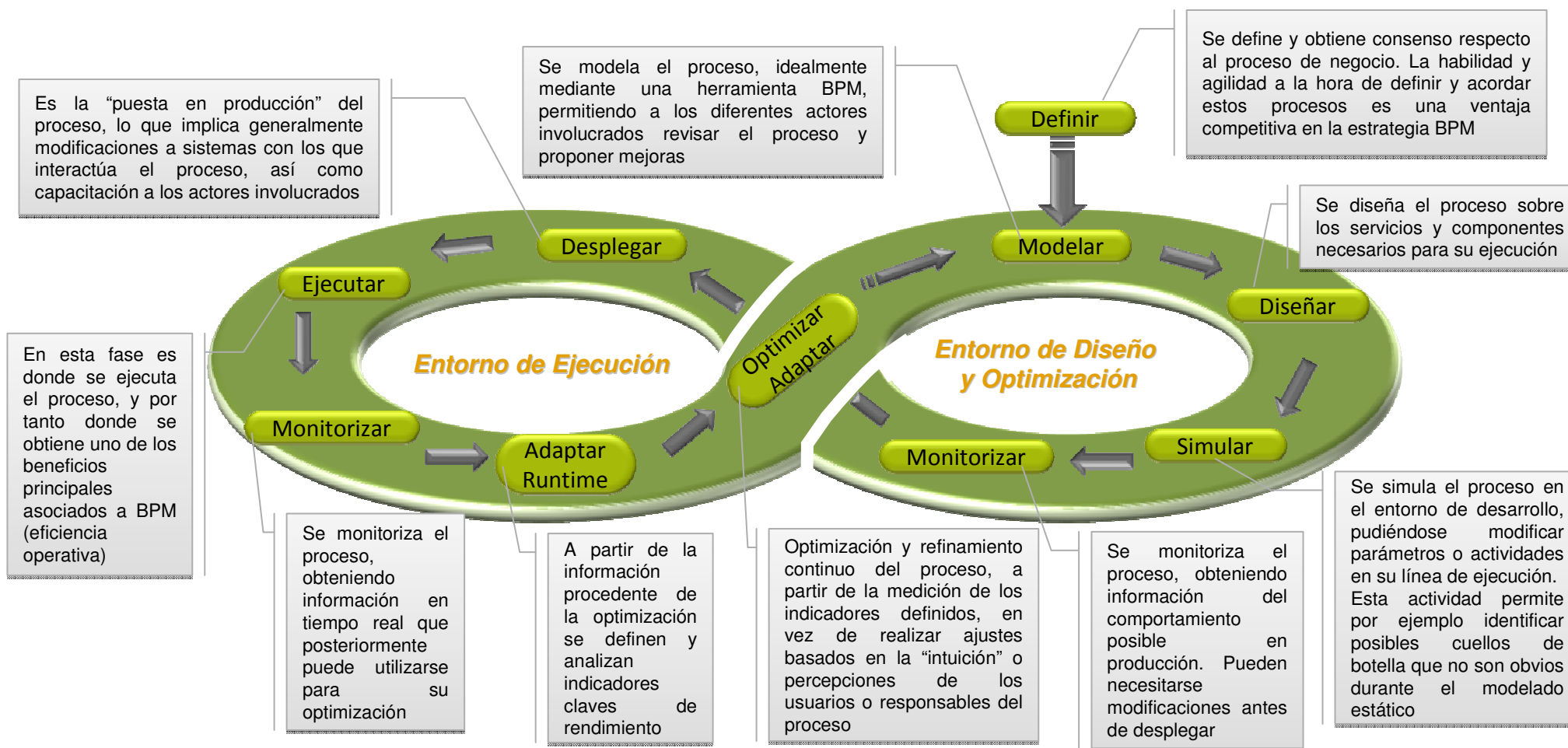
Finalmente se obtendrá un mapa de dominios funcionales, en los que se engloban los diferentes servicios.

A partir de este mapa se definirá el roadmap a seguir para la obtención de la calificación “SOA Compliance”:

- ☐ Utilización de servicio externo
- ☐ Consolidación o creación de servicio interno
- ☐ Procesos integrados rediseñados
- ☐ No realizar acción



Ciclo de Vida BPM



BPM y SOA



Roles en BPM

Usuario



Actor participante en la ejecución de los procesos, conocedor del negocio y de las necesidades que los procesos deben cubrir.

Analista de procesos

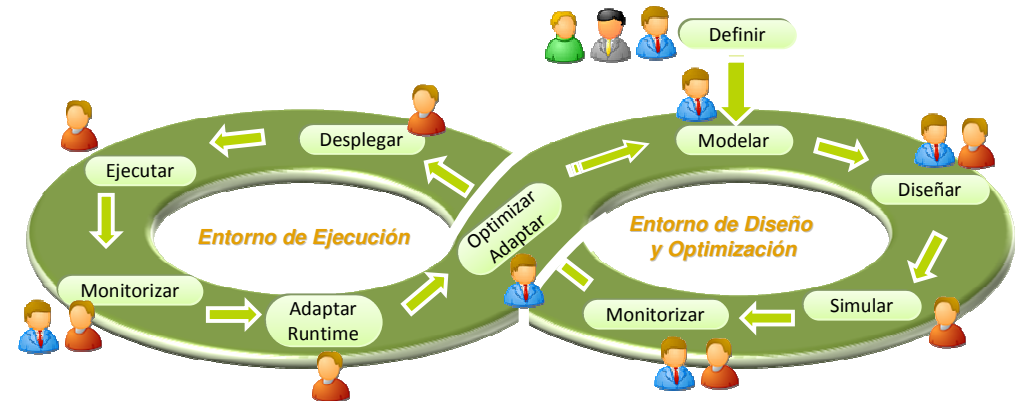


Responsable de las definiciones de los procesos y por tanto de su ciclo de vida. Traslada las necesidades de negocio al catálogo de servicios disponibles.

Arquitecto de procesos



Responsable de la implementación de los procesos, y de la utilización de los servicios necesarios para llevar a cabo las distintas actividades del proceso.



índice

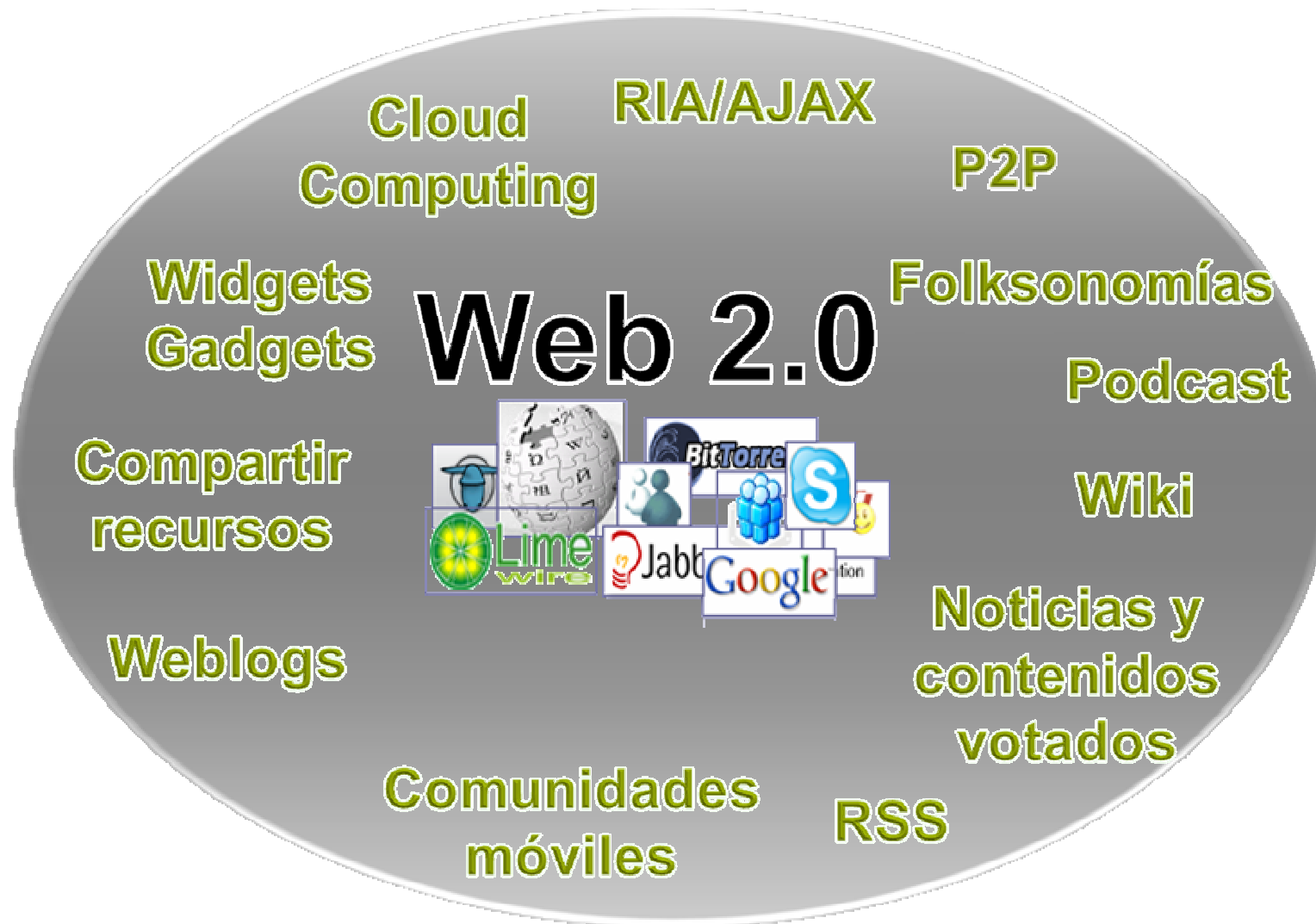
El Hype Cycle

BPM y SOA

Web 2.0

Green IT

Cloud Computing



Una generación digital

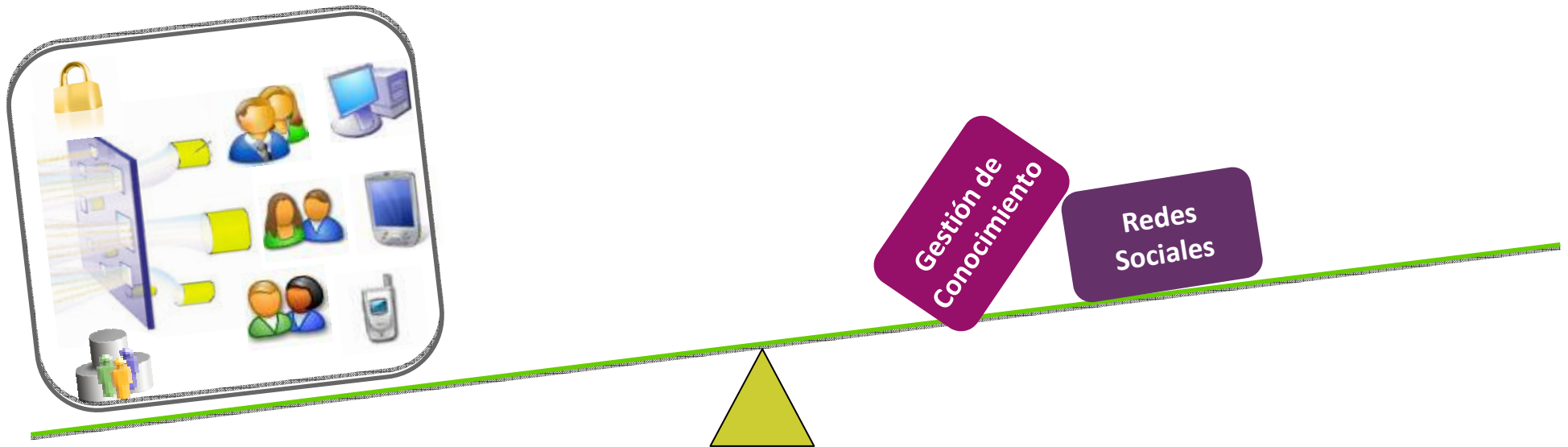
A nivel latinoamericano, la penetración de Internet crece cada día, siendo liderada por Chile y con altas potencialidades de crecimiento en Brasil, Argentina y el resto del cono sur.

Chile: Una sociedad conectada

- 327 computadores cada 1.000 habitantes.
- 340 usuarios de Internet cada 1.000 habitantes.
- 881 celulares cada 1.000 habitantes.
- 29 dominios de Internet cada 1.000 personas.
- US\$75 en ventas minoristas online cada 1.000 habitantes en un trimestre.

Fuente: Indicador de la Sociedad de la Información, primer trimestre 2009, everis.

La Web 2.0 ofrece posibilidades, hasta ahora no explotadas, para mejorar los negocios de las compañías, llevando al **Enterprise 2.0**

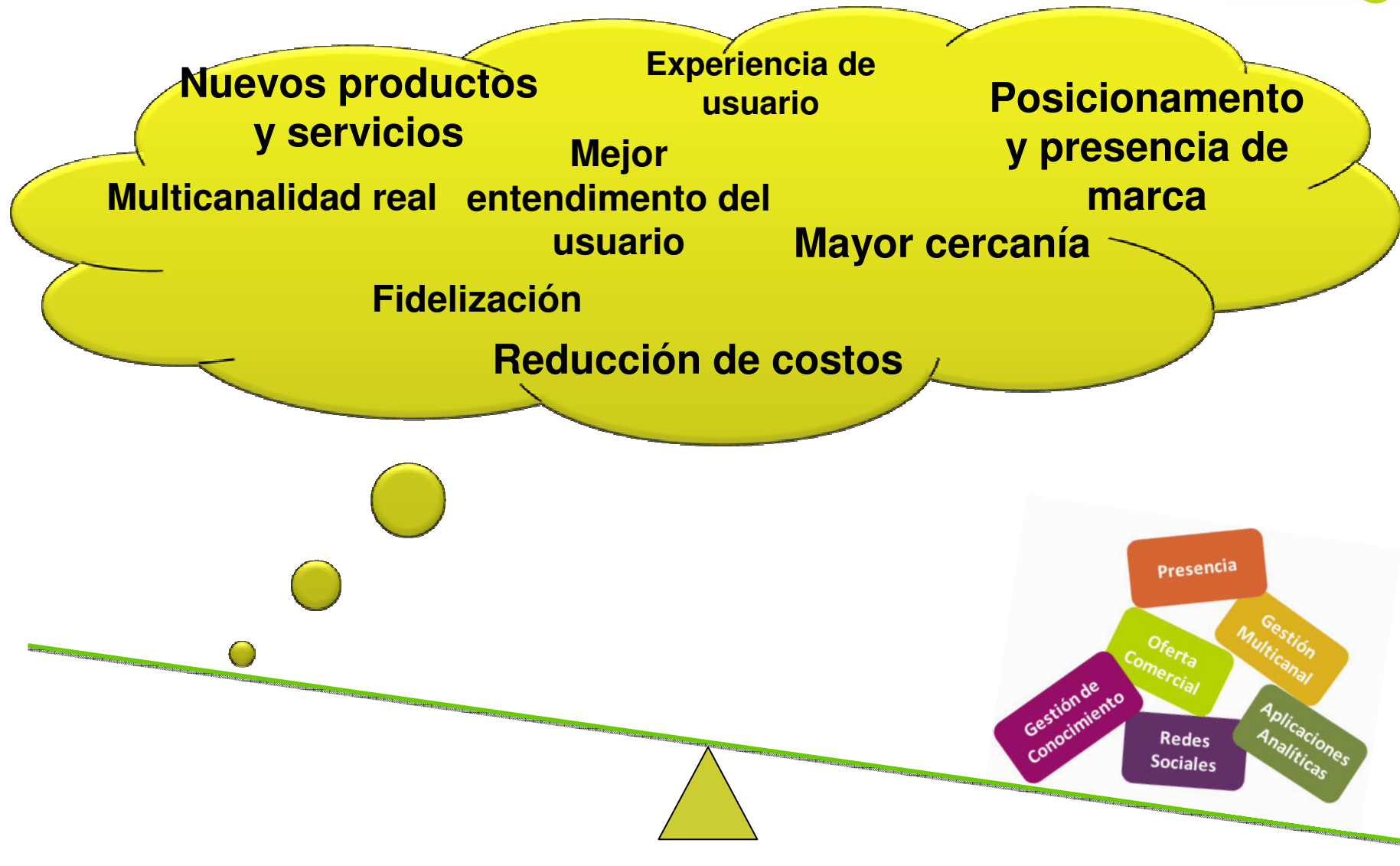


La Web 2.0 ofrece posibilidades, hasta ahora no explotadas, para mejorar los negocios de las compañías, llevando al **Enterprise 2.0**



Web 2.0 beneficios

everis



Web 2.0



Nuevos servicios de valor agregado



Servicios orientados al cliente
(personalización, usabilidad, colaboración)



RIA / AJAX



Multicanalidad



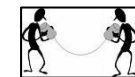
Colaboración



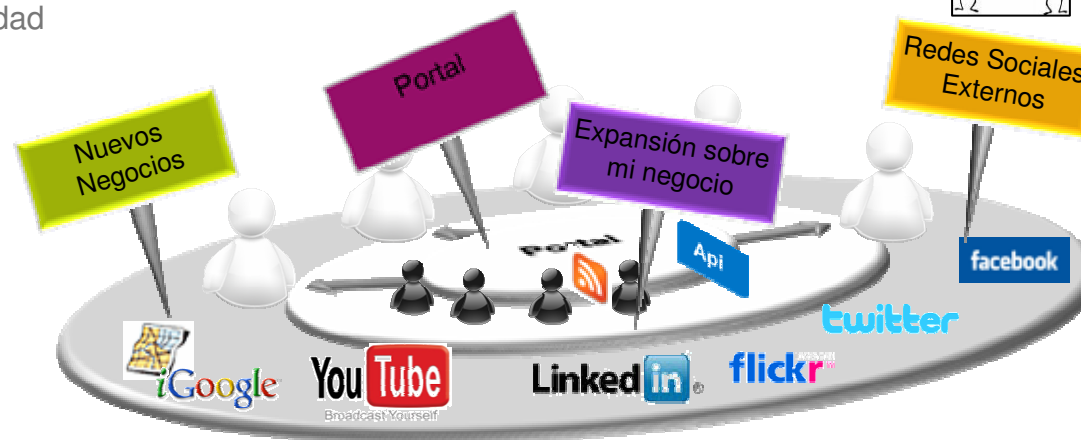
Networking



Multimedia



Comunicación



Utilización de APIS para acceso a terceros



Venta de servicios u objetos virtuales



Uso de servicios de terceros



Venta de APIs para terceros



Creación de widgets para
plataformas clientes o portales



Advertising en Google AdSense



Campañas SEO/SEM

“Más del 90% de los productos lanzados al mercado fracasan”

Fuente: “New Product introduction” A.C. Nielsen

“Menos del 10% de los productos son realmente novedosos y diferentes”

Fuente: Dirección de Marketing - Kotler

Los costos asociados al lanzamiento de nuevos productos es muy alto, y con mucho riesgo asociado para la marca

Menos del 20% de los productos de una compañía generan el 80% de sus ingresos

La Web 2.0 permite minimizar el riesgo asociado al lanzamiento de nuevos productos/servicios, optimizando el ciclo de vida asociado a los mismos

Innovación en productos

... para incrementar la probabilidad de éxito en la innovación de productos y servicios



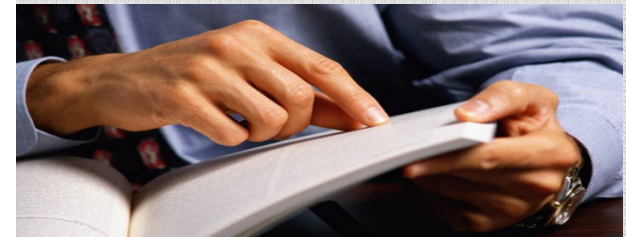
Lanzamiento eficiente

... para minimizar los costos de lanzamiento, reduciendo además el time-to-market

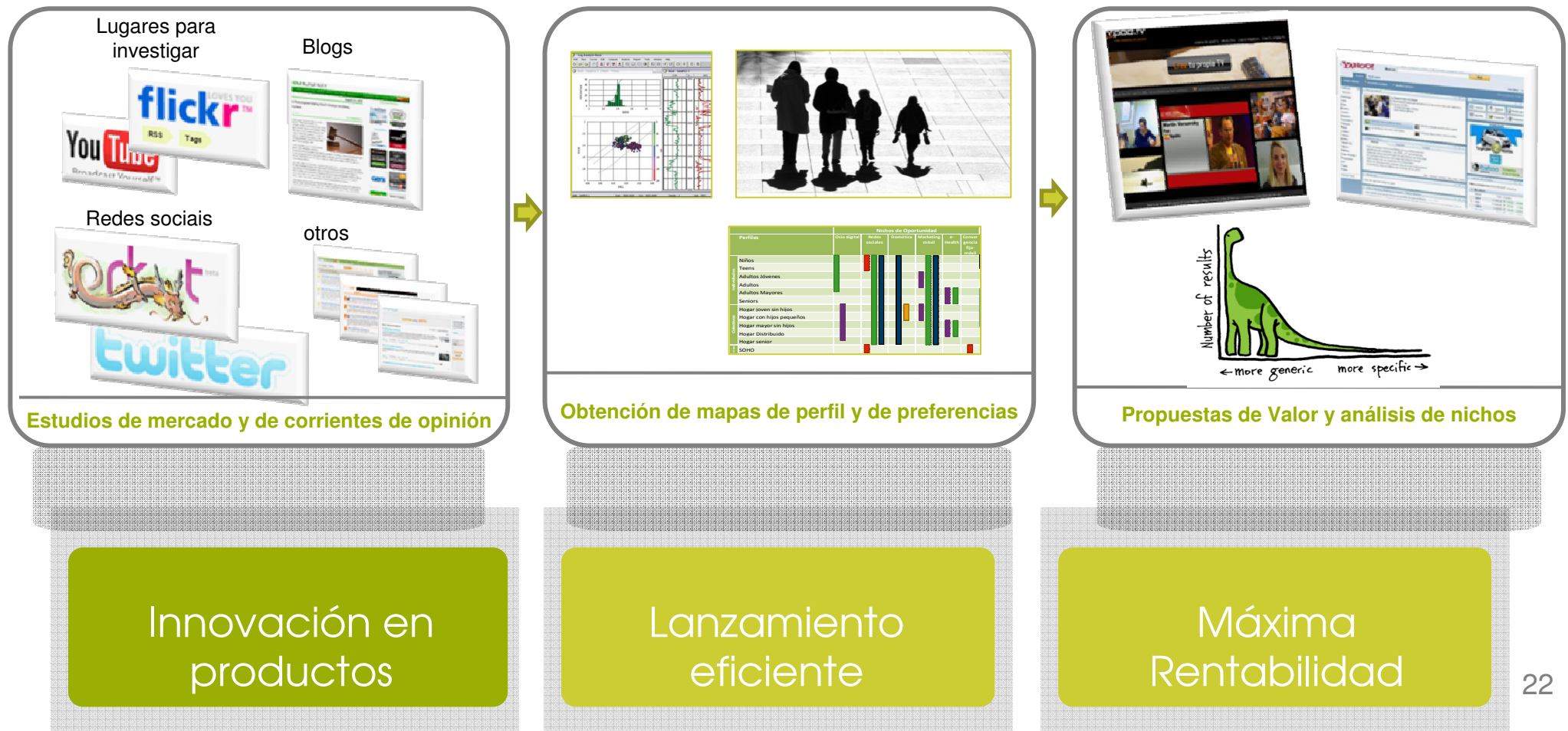


Máxima Rentabilidad

... para rentabilizar al máximo el portfolio de productos y servicios



Facilidad para el apoyo en la selección de productos / servicios



Diseño orientado al cliente

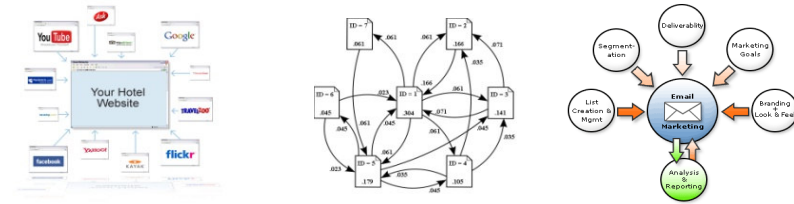


Innovación en
productos

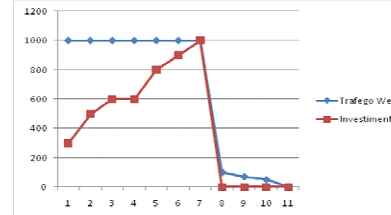
Lanzamiento
eficiente

Máxima
Rentabilidad

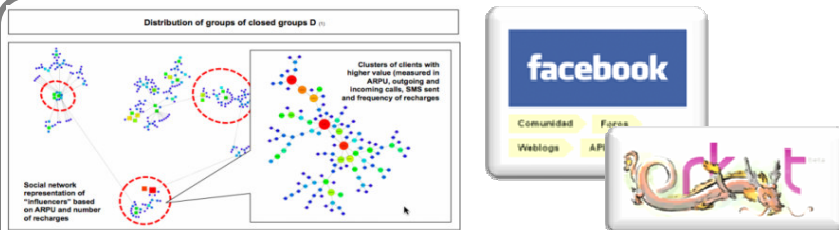
Optimización de campañas



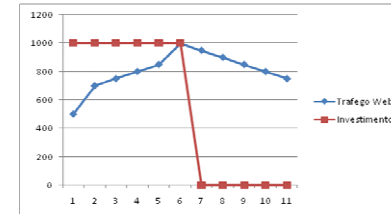
Link building / email marketing



Search engine Marketing (SEM)



Marketing Viral



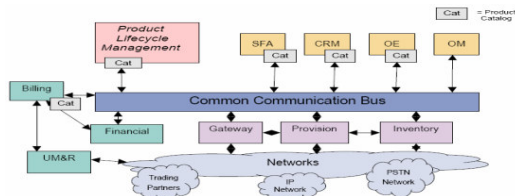
Search engine optimization (SEO)

Innovación en productos

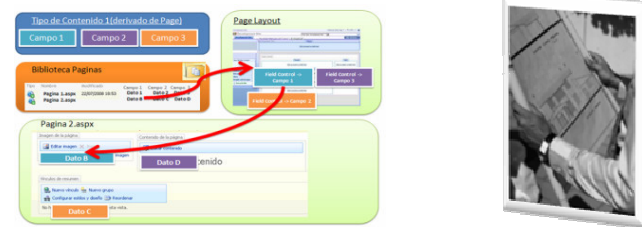
Lanzamiento eficiente

Máxima Rentabilidad

Gestión eficiente del proceso de lanzamiento



Uso de Software as a Service, Cloud Computing...



Lanzamiento y coordinación con canales



Mejora de los esquemas de pricing



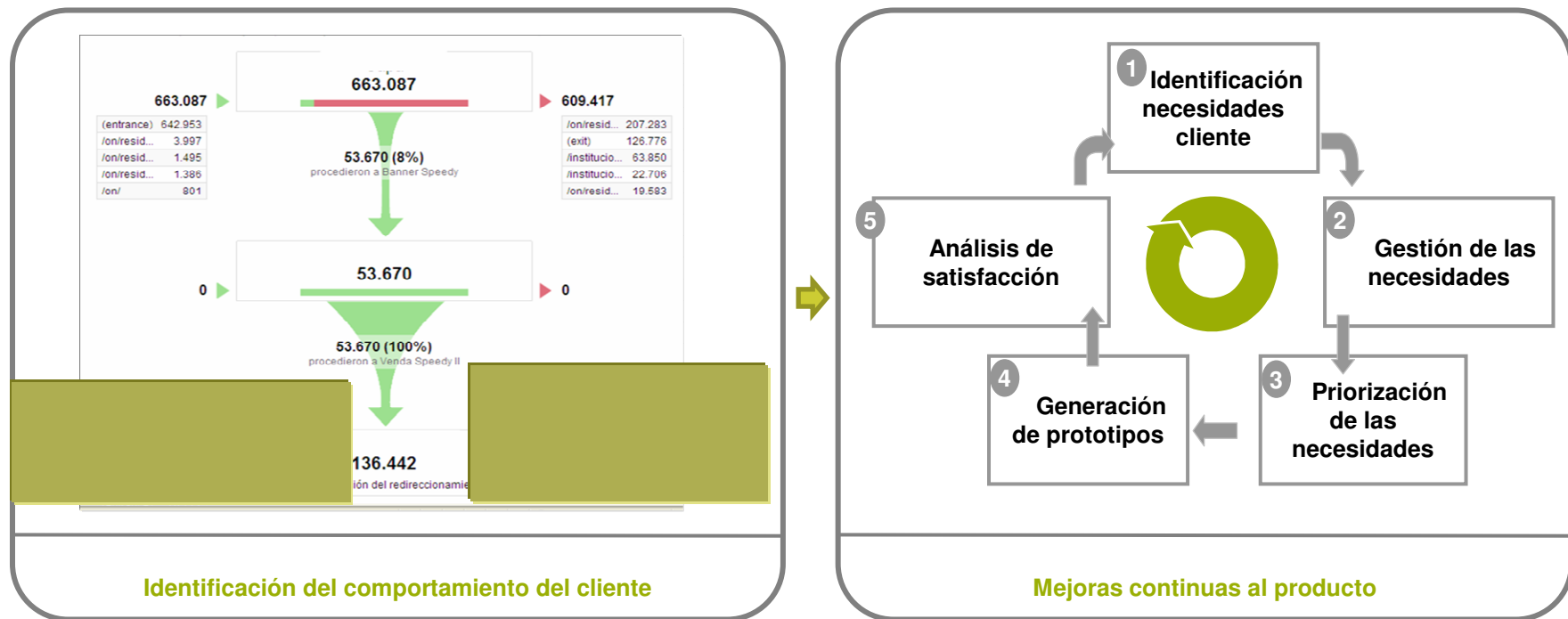
Acompañamiento

Innovación en
productos

Lanzamiento
eficiente

Máxima
Rentabilidad

Análisis y estudio de la fidelización del cliente



Innovación en
productos

Lanzamiento
eficiente

Máxima
Rentabilidad

El caso “Dell Hell”

Jeff Jarvis, periodista de The Guardian UK compró un laptop Dell que al poco tiempo presentó fallas.

Reclamó por todos los canales formales y luego de muchos post, links en su blog, generó una red de consumidores insatisfechos.



« Do not build it. Not there.

By any other name... »

Dear Mr. Dell

Read Now: Big, Bad, Dell

To: Michael Dell ...

CC: Michael George, chief marketing officer and vice president for the U.S. consumer business, Dell

Gentlemen,

Your customer satisfaction is plummeting, your marketshare is shrinking, and your stock price is deflating.

Let me give you some indication of why, from one consumer's perspective. I won't bore you with all the details of my saga of Dell hell; you can read all about it [here](#) and [here](#). The bottom line is that a low-price coupon may have gotten me to buy a Dell, but your product was a lemon and your customer service was appalling.

I shipped back my computer today and only — only — because I wrote an email to you, Mr. George, did I manage to get a refund. I'm typing this on an Apple Powerbook. I also have bought two more Apples for our home.

But you didn't just lose three PC sales and me as a customer.

...Un año después, Dell comenzó a hablar en Internet.

índice

El Hype Cycle

BPM y SOA

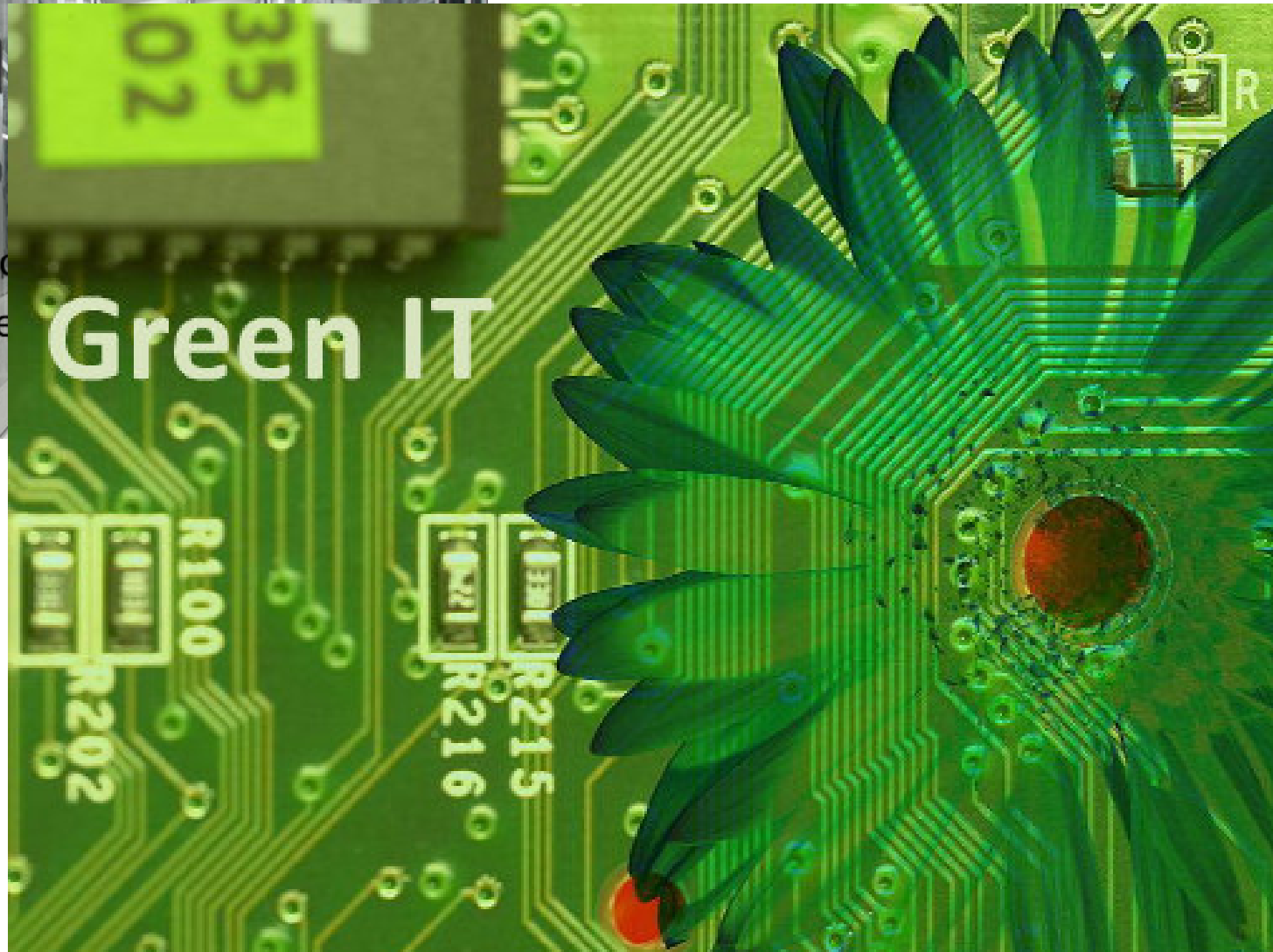
Web 2.0

Green IT

Cloud Computing

Green IT

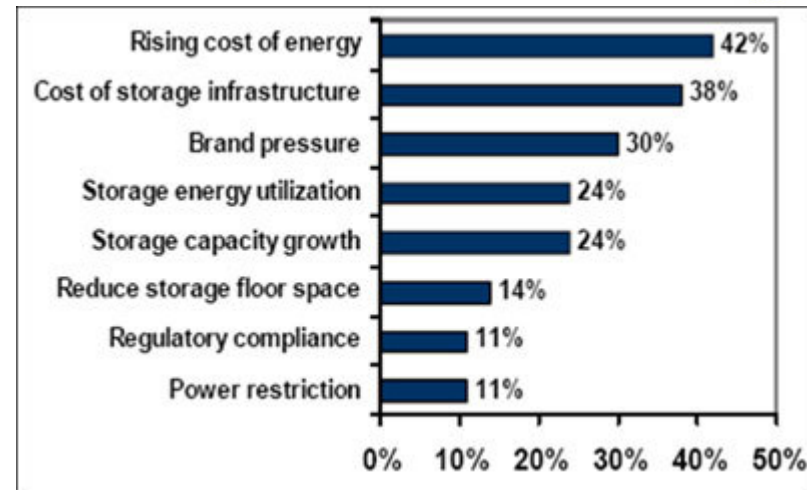
everis



Green IT

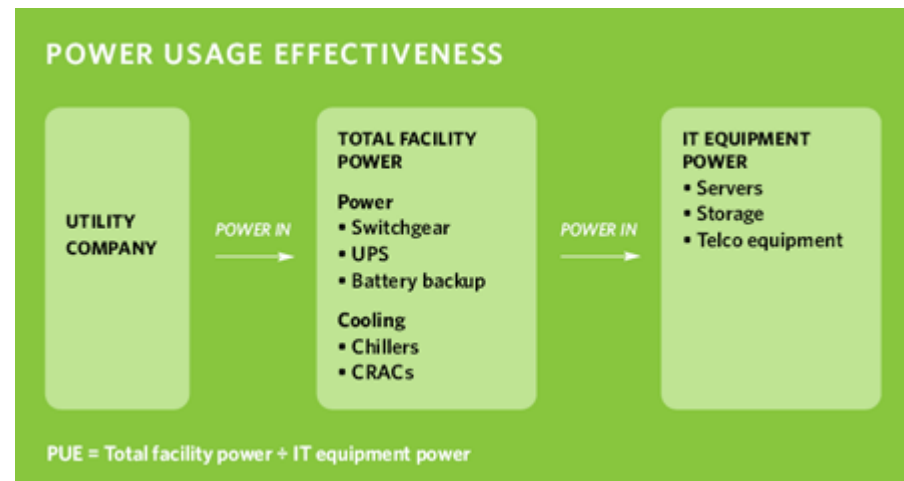
everis

Por qué Green IT?



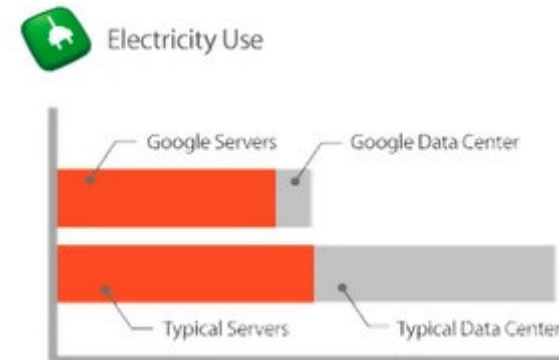
Fuente: Motivos para adoptar una iniciativa 'verde' (Aberdeen Group, 2008)

Cómo se mide?



“Ahorramos millones de dólares en energía, gracias a PUE de 1.3 en nuestros Data Centers”

Fuente: Gigaom



Actividad (emisión CO2)	Búsquedas en Google
Periódico (con papel 100% reciclado)	850
Un vaso de zumo de naranja	1.050
Uso de lavaplatos	5.100
10 Km en auto de consumo medio	10.000
Cheeseburger	15.000
Consumo medio de una vivienda durante 1 mes	3.100.000

índice

El Hype Cycle

Green IT

BPM y SOA

Web 2.0

Cloud Computing

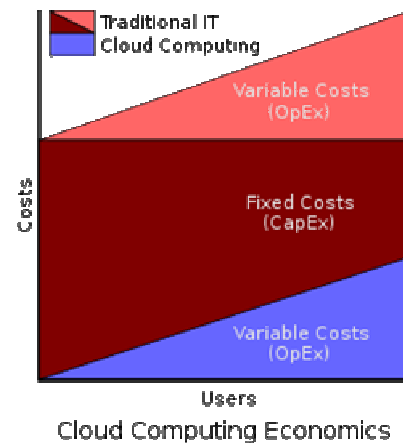
Qué es Cloud Computing?

Cloud Computing es un tipo de computación que se adapta de manera dinámica para proveer los recursos de procesamiento requeridos en cada momento, dinámicamente y abstrayendo al usuario de la tecnología o ubicación de la plataforma de procesamiento.



Combina conceptos como **Infraestructura as a service** (IaaS), **Platform as a service** (PaaS) y **Software as a Service** (SaaS)

Permite reducir **gastos de capital** (CapEx) por **gastos de operación** (OpEx)



Principales Características

- **Agilidad** para obtener nuevos recursos según necesidad
- **Menores costos de inversión** inicial, reduciendo las barreras de entrada
- **Multi-tenancy**, permitiendo compartir recursos y costos entre un gran pool de usuarios
- **‘Infraestructura transparente’**
- **Alta Disponibilidad**, mediante la redundancia de múltiples sites en diferentes localizaciones (actuando como una gran ‘nube’)
- **Mejora la continuidad del negocio** y la recuperación ante desastres
- **Sinergias con las arquitecturas SOA**, al estar basados la mayoría de interfaces en el uso de web services

Mitos y Realidades

- Las economías de escala son la clave del Cloud Computing?
- Toda la infraestructura TIC se irá a la Nube?
- Sustitución de Gastos de Capital por Gastos Operativos?
- Redes privadas igual de eficientes que redes públicas?
- Cloud Computing = Virtualización?
- La Nube es más verde?

Temas por resolver

- Seguridad y Privacidad
- Cumplimiento normativo
- Licenciamiento
- Necesidad de reescribir aplicaciones
- SLAs

Algunos Ejemplos

Google App Engine

Impulsor inicial de la computación en la nube, potenciado a través de redes sociales y con un enfoque cada vez más orientado a la empresa (basado en Python).

Microsoft Azure

Especializada en el desarrollo de aplicativos sobre plataformas Microsoft (windows, .net framework, sql server...).

Amazon EC2 (Elastic Compute Cloud)

Ofrece múltiples sistemas operativos y bases de datos, se combina con la avanzada plataforma de servicios web de Amazon. Alianza estratégica para 'absorber' la iniciativa Blue Cloud de IBM.



everis

attitude makes the difference

Marcos Vázquez García
Gerente de Tecnología
everis Chile



everis.com