

# Introducción al e-Business

Septiembre 2008



# Agenda

## 1. Antecedentes

- Agilidad del Negocio
- Gestión por Procesos

## 2. Qué es e-Business?

## 3. Descripción de los modelos de e-Business

**Qué es e-Business?**

# Nuevos Modelos de Negocio

Internet -> Globalización de los Mercados -> Internacionalización de la economía

## Revolución en el Modelo de Negocio

### Revolution:

Interaction, Access and Behavior in Business is changing rapidly



## Evolución IT

### Evolution:

Coded Business Logic is evolving slowly

# Qué es el e-Business?

*Electronic Business: En 1996 IBM generó una estrategia de mercadeo liderada por Louis Gerstner, CEO de IBM en esa época y registrado su best-seller “Who Says Elephants Can't Dance?”*

**“Es la nueva forma de aumentar la competitividad, soportar la estrategia de negocio y optimizar de forma sostenible la operación, a través de la tecnología.”**

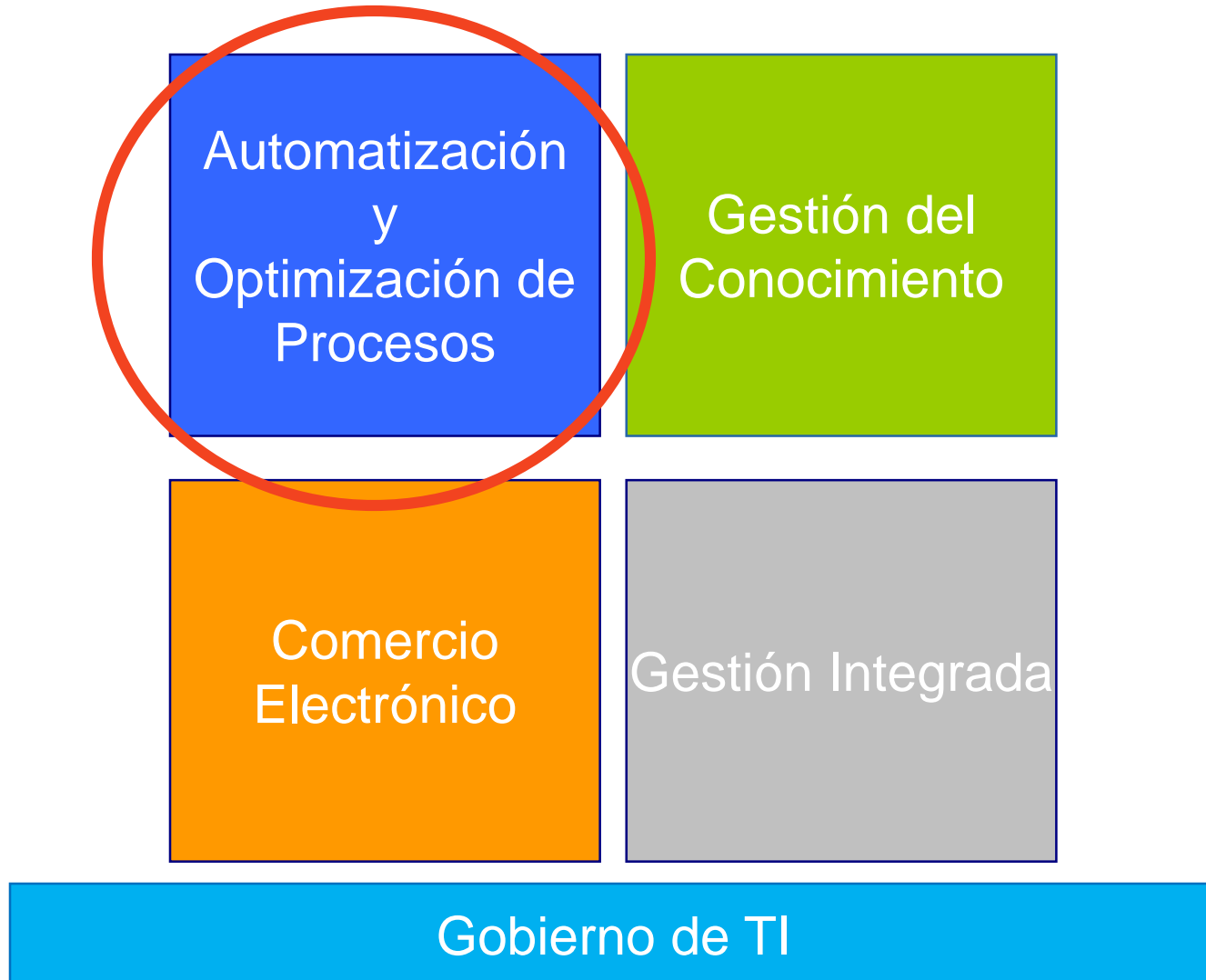
**e-Business = Digital Transformation**

# Los Objetivos del e-Business

1. Automatizar los procesos para hacer más eficiente la operación.
2. Optimizar los procesos de gestión del cliente.
3. Gestión integrada del ciclo de negocio (la cadena de suministro (Abastecimiento-Inventarios-Distribución, captación o colocación de servicios financieros).
4. Optimizar los procesos claves del negocio.
5. Reducir costos mediante la tercerización de servicios y procesos.
6. Administrar el conocimiento de los procesos de la organización.
7. Aumentar la colaboración y la gestión integrada entre las áreas de la organización.
8. Generar nuevas líneas de negocio y canales de servicio con clientes, proveedores y distribuidores.
9. Generar nuevas maneras de comercializar y promover productos y servicios.
10. Generar información relevante para la toma de decisiones estratégicas, tácticas y operativas.

# Modelos de e-Business

# Los Pilares del e-Business





# Requisitos

- ✓ Estandarización de los procesos
- ✓ Estandarización de estructura y roles organizacionales
- ✓ Estandarización de las funciones y responsabilidades

# Objetivos

- Optimizar la eficiencia operativa
- Reducir costos operativos
- Reducir riesgo operativo
- Incrementar los ingresos mediante la eficiencia en la producción y el servicio

# Herramientas

## Automatización de Procesos:

- Enterprise Resource Planning (**ERP**)
- Customer Relationship Management (**CRM**)
- Supply Chain Management (**SCM**)
- Core Financial System (**CFS**)

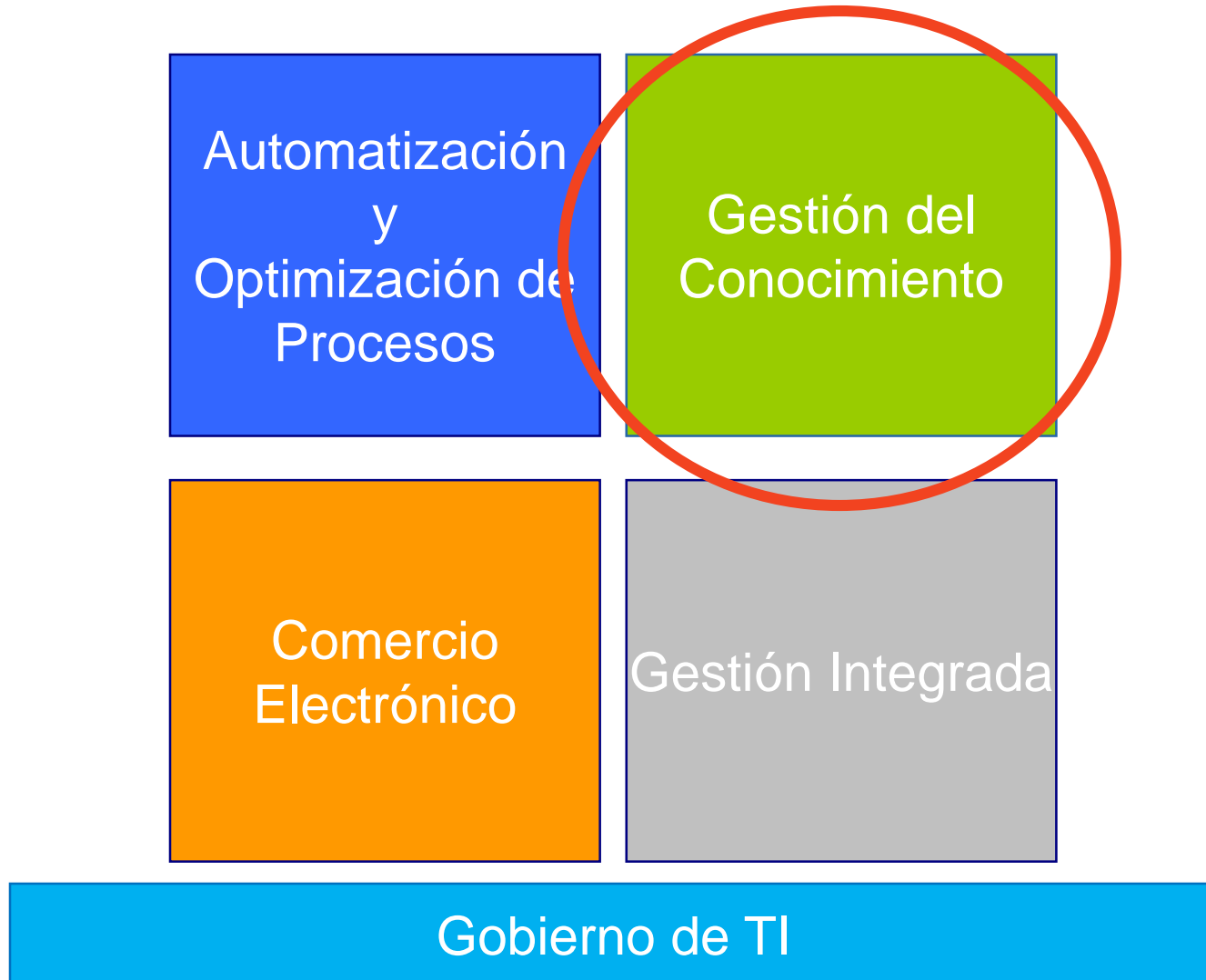
## Optimización de Procesos:

- Business Process Management (**BPM**)
- Shared Services Center (**SSC**)

## Tercerización de Procesos y Servicios:

- **iBPO** - Business Process Outsourcing
- **ITO** – Information Technology Outsourcing
- **KPO** – Knowledge Processes Outsourcing

# Los Pilares del e-Business



# Requisitos

- ✓ Establecer un área organizacional para la gestión de los procesos, la calidad en el servicio y la producción:
  - Sistema de Gestión de la Calidad
  - Organización y Métodos
  - Procesos
  
- ✓ Estandarización de Políticas de archivística y retención documental (físicos/electrónicos).

# Objetivos

- Administrar de forma centralizada los activos de información de la organización (representan el 70% del volumen total de la información):
  - Documentos
  - Imágenes
  - Video / audio
  - Contenido web dinámico (pe. EL TIEMPO)
- Reforzar la cultura organizacional mediante medios efectivos de comunicación.
- Administrar el conocimiento de la organización mediante la retroalimentación bidireccional de las personas con los procesos:
  1. Del proceso a las personas:
    - Planes de inducción
    - Planes de capacitación
    - Repositorios centralizados de almacenamiento de la información (Intranet Corporativa, SGC, bases de conocimiento, base de datos de proyectos)
  2. De las personas al proceso:
    - Levantamiento y documentación de procesos
    - Optimización y simplificación de procesos

# Herramientas

## Quality Mgmt System (SGC):

- Repositorio de Calidad
- Repositorio de las áreas
- Repositorio de Proyectos
- Sistemas de Capacitación distribuida (e-Learning)

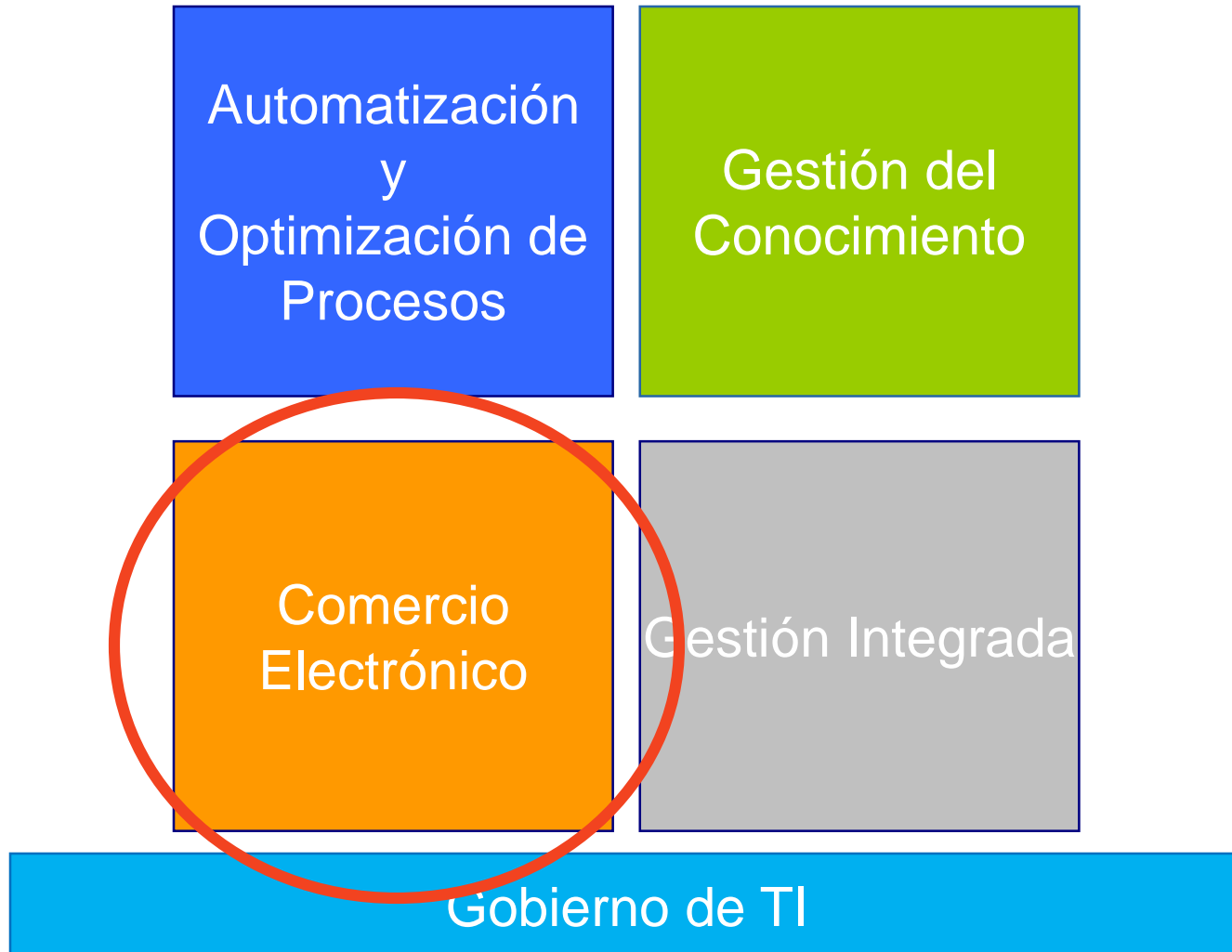
## Enterprise Content Management (ECM):

- Gestión de Documentos.
- Gestión de Activos digitales
- Gestión de contenido web
- Gestión de Registros y Archivística

## Unified Communications:

- E-Mail
- Calendars
- Chat
- Video
- VoIP
- Redes Sociales y Colaboración

# Los Pilares del e-Business





# Requisitos

- ✓ Tener los Procesos automatizados mediante Herramientas Base
- ✓ Tener Sistemas integrados entre sí
- ✓ Establecer y validar la Normatividad y Jurisprudencia
- ✓ Estandarización de la infraestructura tecnológica
  - Comunicaciones
  - Servidores
  - Almacenamiento
  - Usuarios y Seguridad
- ✓ Realizar el Business Plan del **nuevo canal/producto / servicio**:
  - Definir claramente el alcance del producto/servicio dentro del ciclo en el mercado
  - Realizar el estudio de mercado
  - Realizar el Modelo Financiero del producto / servicio
  - Redefinir el modelo de operación (procesos, roles, funciones)
  - Definir la arquitectura tecnológica a utilizar (hardware, software)
  - Identificar las aplicaciones y plataformas a adquirir
  - Realizar el análisis costo-beneficio del retorno de la inversión

# Objetivos

- Incrementar la presencia y el cubrimiento del mercado (pe. Productos de banca electrónica)
- Incrementar los ingresos mediante (nuevas / formas alternas) de negocio (pe. Servicios Digitales/Electrónicos).
- Aumentar los niveles de competitividad y liderazgo con productos innovadores (pe. supermercados virtuales).
- Fortalecer las relaciones estratégicas (pe. grandes socios, proveedores, distribuidores).
- Cumplir con la normatividad de industria (pe. entidades del gobierno, SOX, SFC, etc.).

# Herramientas

## Self-service:

- Canales
  - Clientes
  - Socios
- Kiosk Applications (device dependents):
  - POS
  - ATM
  - Electronic Cards
  - Biometrics
- Retail Services:
  - Pricing
  - Payment
- Field Services:
  - Sales Force Automation (SFA)
  - Surveys
  - Support & Maintainance
  - Exploration
  - Shop Floor Control (SFC)
  - Inventory Control
  - GIS

# Herramientas

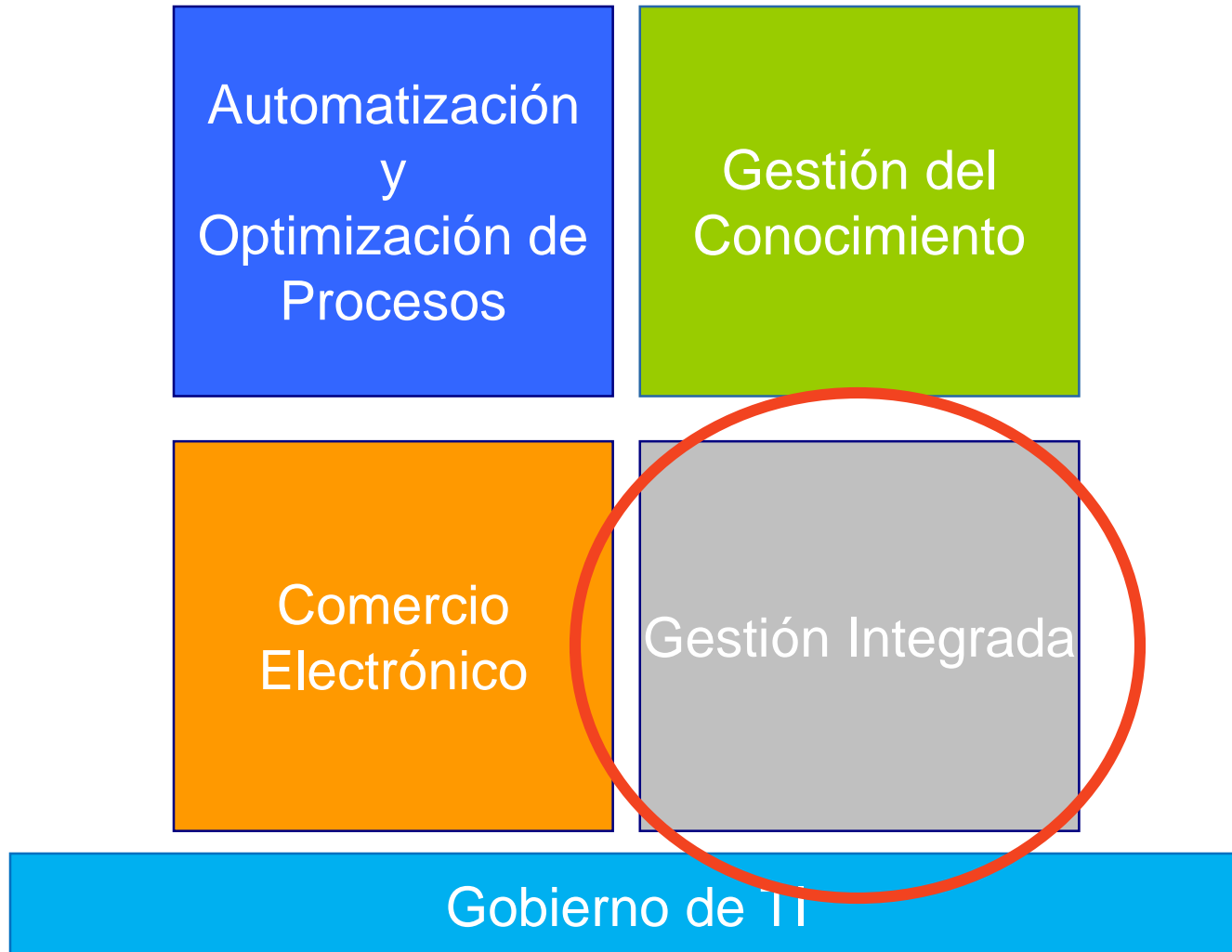
## Business To Business – B2B:

- Intercambio electrónico de información:
  - EDI
  - e-BXML
  - Energistics
  - FI-XML
  - XBRL
  - Swift
- Tracking Technologies (GPS, RFID)

## Electronic Marketing:

- Tableros Electrónicos en sitios públicos
- Campañas de e-mail
- Web Advertising (banners, blogs, search engines, Commerce sites)

# Los Pilares del e-Business



# Requisitos

- ✓ Alta cantidad de sistemas y volumen, complejidad de información.
- ✓ Normatividad de seguridad y control de la información.
- ✓ Gobierno, gestión y calidad de los datos/información.
- ✓ Gestión constante y alta cantidad de proyectos internos de la organización (de tecnología y de negocio).
- ✓ Necesidades competitivas de mejorar la toma de decisiones basada en la información del cliente, del comportamiento de los servicios y de la tendencia de la operación y del mercado.
- ✓ Alineación y aseguramiento de los objetivos de la estrategia:
  - Los proyectos
  - La operación
  - Las áreas
  - El rendimiento individual de las personas.

# Objetivos

- Gestionar y controlar la dinámica que genera un entorno de e-Business de las organizaciones modernas.
- Integrar la información empresarial para tener una vista integrada del negocio para la toma de decisiones estratégicas, tácticas y operativas.
- Gestionar de forma integrada y controlada los proyectos y la operación de la organización.
- Aumentar la competitividad y el liderazgo en el mercado utilizando información del negocio (clientes, proveedores, productos, servicios, operación), tanto interna como externa o estructurada y no-estructurada.

# Herramientas

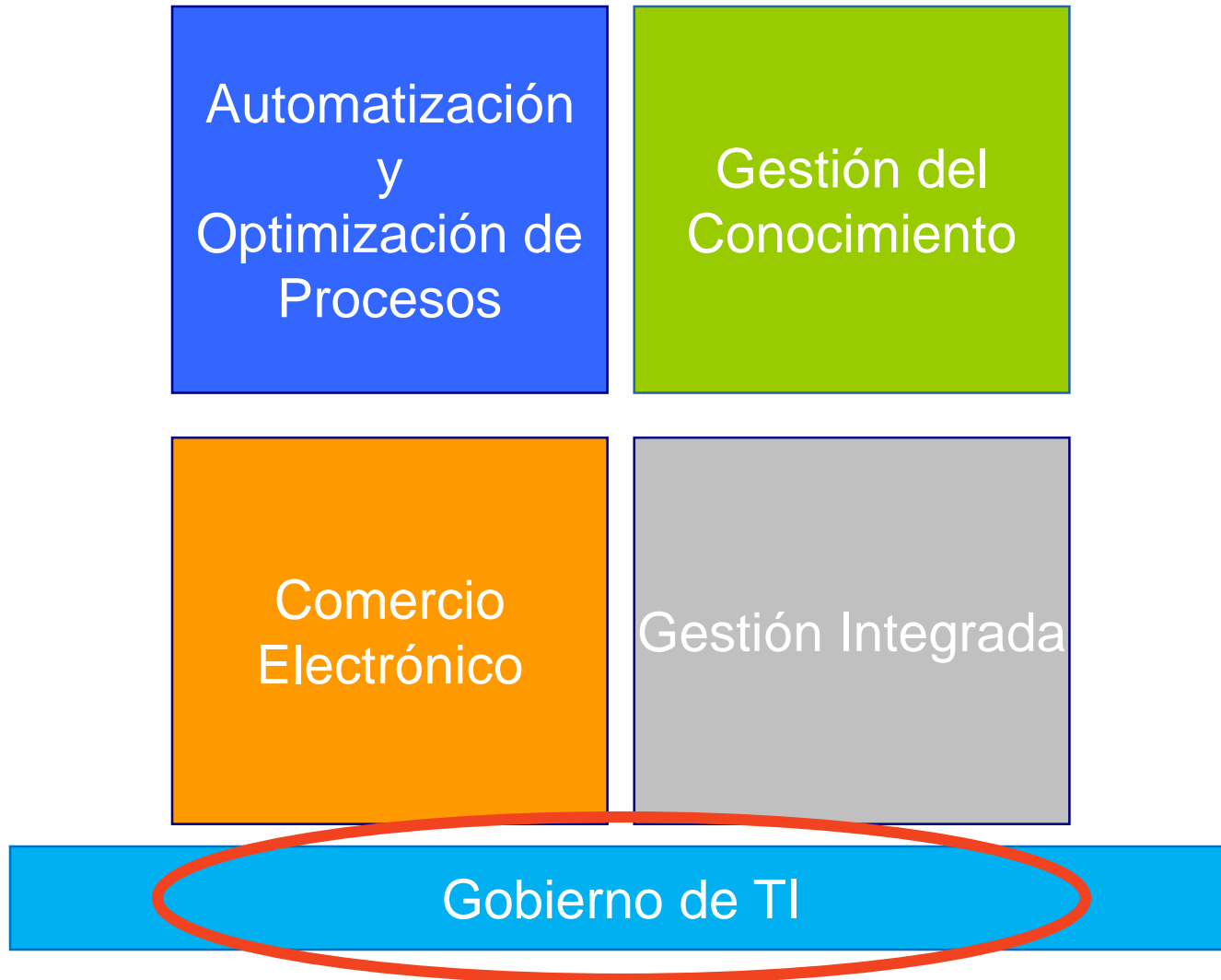
## Performance Management:

### Business Intelligence (**BI**)

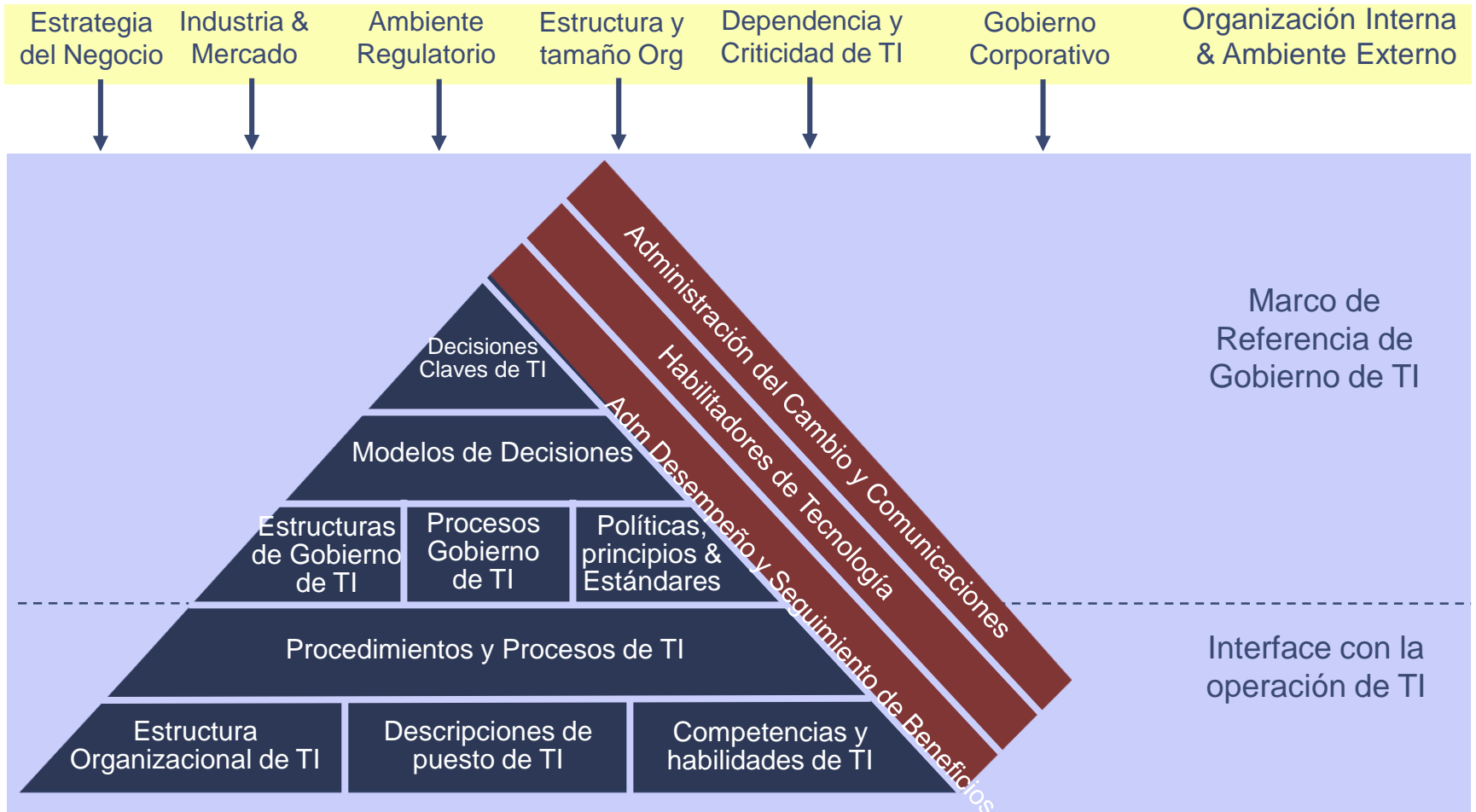
- Datawarehouse
- Datamarts
- Master Data Management – MDM
- Analítica
- Big Data
- BAM
- Balance Score Card (**BSC**)



# Los Pilares del e-Business



# Alineación Vertical Estrategia - TI (IT Governance = COBIT)



Fuente: IT Governance Methodologies - PricewaterhouseCoopers

# Alineación Horizontal Negocio - TI (EA)

Architecture provides models and linkages between key business areas:

- Business, Information, Information Systems, and Technology Viewpoints...

## Business Models & Requirements

- Business drivers, concepts, strategy, principles
- Business operating model
- Business interaction model
- Business processes & functions

## Information Models & Requirements

- Information types (e.g. customers)
- Information flow model (supporting business interaction model)
- Information relationships & organisation



Architecture

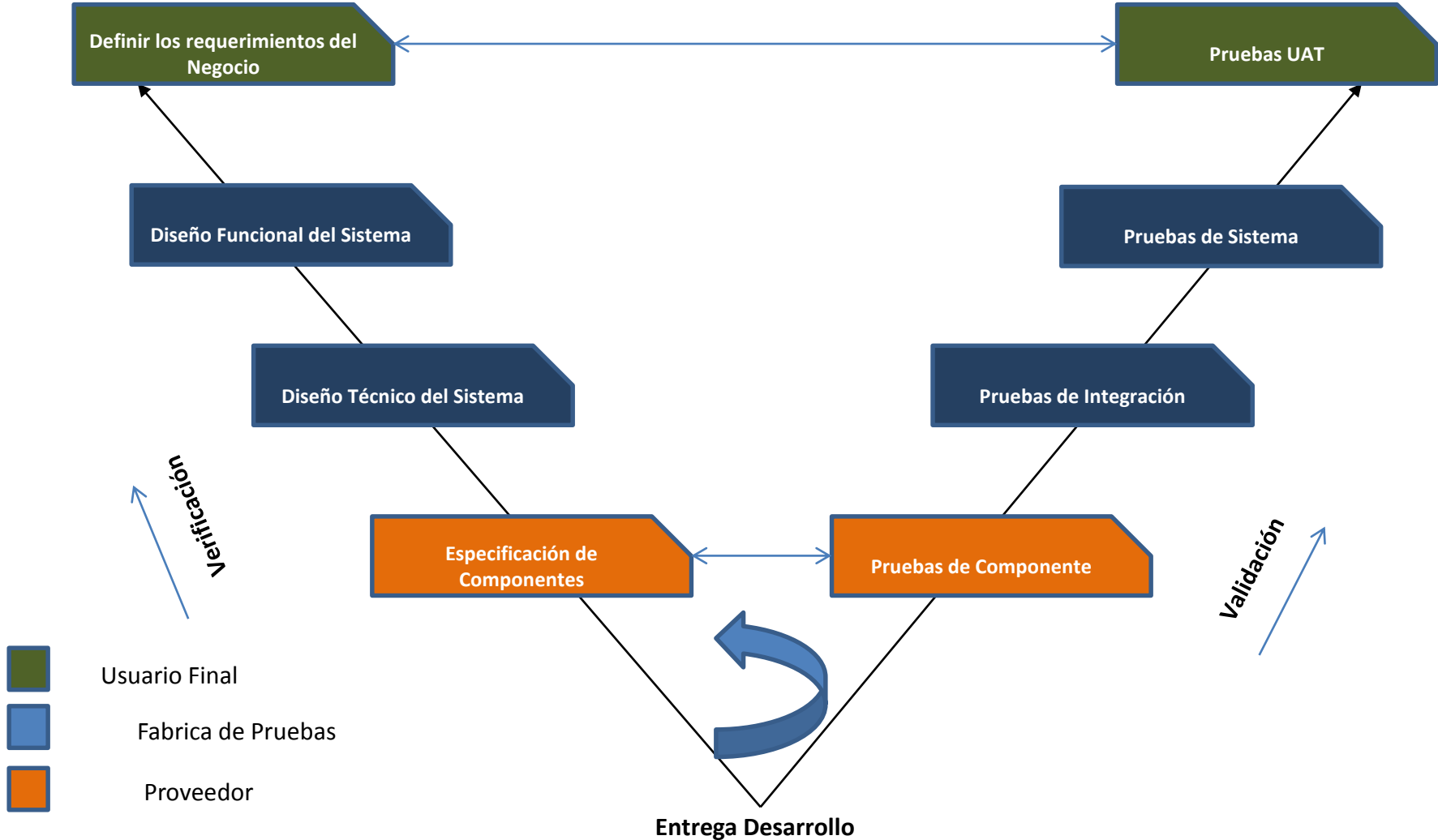
## IS Models / Applications

- IT drivers, concepts, strategy, principles
- Business logic (supporting business processes)
- User presentation
- Application data (supporting information models)

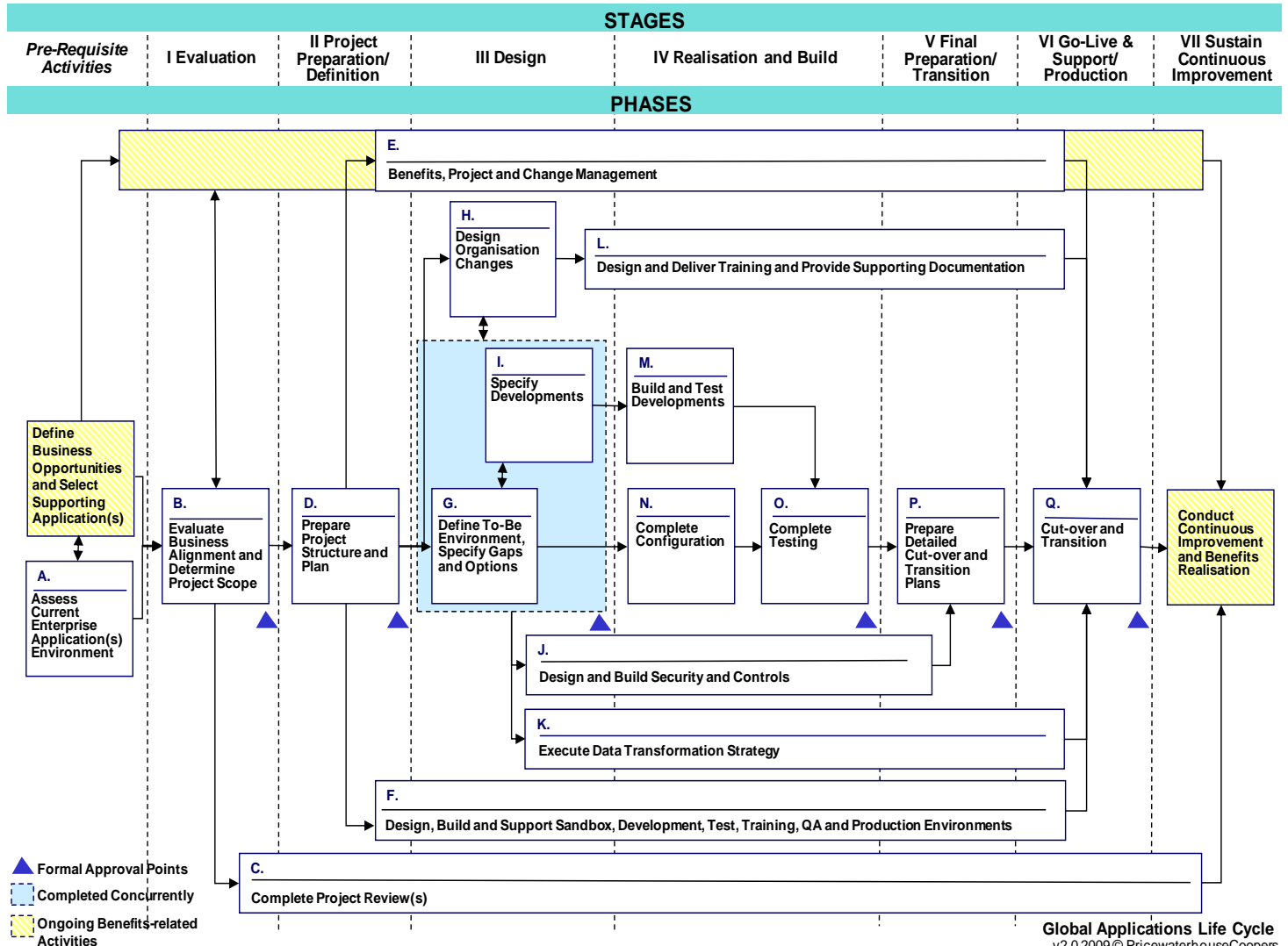
## Technology Models / Infrastructure

- Hardware / software platforms
- Networks / communications
- Storage
- Integration
- Security
- Service levels (performance, etc.)

# La Gestión del Servicio (ITIL)



# La Gestión de la Transformación Digital Roadmap (PMI+Agile+DevOps)



# Resumen de los Modelos de e-Business

Automatización y Optimización de Procesos	Gestión del Conocimiento	Comercio Electrónico	Gestión Integrada
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ERP</li> <li>• CRM</li> <li>• SCM</li> <li>• CFS</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Enterprise Content Mgmt (ECM).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Self-Service Portals</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Business Intelligence</li> <li>• Balance Score Card</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Business Process Mgmt (BPM)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Quality Mgmt System</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Business To Business (B2B)</li> <li>• Mobile Computing</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• IT Governance</li> <li>• Project Management Office (PMO)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Outsourcing (ITO/BPO/KPO)</li> <li>• Shared Service Center (SSC)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unified Communications</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Electronic Marketing</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Enterprise Architecture</li> </ul>

# Por qué falla una estrategia de e-Business?

“Top of mind”

*Immediate and transparent impact to business*

e-Business

“Below the waterline”

*Longer term, less transparent impact on business*

Priorización de La estrategia

Alineación Estratégica, Táctico, Operativa

Priorizar la Herramienta

Priorizar el Negocio

Definición errada del presupuesto

Pobre gestión De proyectos

Gestión del Cambio

Prepararse para la Operación

Elementos de Administración

Selección Proveedor



# Preguntas y Respuestas