

# BUSINESS ACTIVITY MONITORING

LA IMPORTANCIA DEL ANÁLISIS DE DATOS EN TIEMPO REAL PARA EL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS



# CONTENIDOS

- Introducción
- La necesidad de la información en tiempo real
- Un viaje por el concepto BAM
- Relación entre herramientas BAM y KPI's
- Estructura de una herramienta BAM
- Conceptos relacionados
- Requisitos para la implementación de un sistema BAM
- Características de un sistema BAM
- Multipeers como sistema BAM
- Caso práctico con Multipeers
- Conclusión

# INTRODUCCIÓN

El mundo de los negocios funciona a un ritmo extremadamente acelerado, lo que hace que sea imprescindible estar constantemente actualizado sobre lo que pasa en las organizaciones, pues se pueden perder oportunidades de negocio y no detectar problemas a tiempo. Los gestores se enfrentan cada vez más al desafío de actuar con rapidez y eficacia y esto sólo es posible si tienen a su disposición toda la información importante.

La competencia en el mundo de los negocios alcanzó niveles nunca antes vistos, haciendo que las empresas sientan una necesidad constante de aumentar su eficiencia y de maximizar su desempeño, para que consigan mantener su competitividad en el mercado. En el día a día agitado del mundo empresarial son los pequeños detalles los que hacen la diferencia y que definen el éxito o el fracaso de las decisiones tomadas. Encontrar las herramientas correctas que permitan a los gestores tomar consistentemente las decisiones más acertadas para el crecimiento del negocio es un desafío.

La globalización del acceso a la información y el constante desarrollo de las tecnologías de la información han contribuido a que hoy sea posible la existencia de productos como Múltipeers. La captura de datos para la creación de dashboards donde se encuentra todo el estado actual de una empresa es cada vez más necesaria para el control de las operaciones y consecuente maximización de los resultados.



# LA NECESIDAD DE LA INFORMACIÓN EN TIEMPO REAL

**60%**

de todos los problemas administrativos resultan de la ineficacia de la comunicación

**95%**

de todas las decisiones operativas se basan en informes con más de una semana

**65%**

de todos los gestores no tiene acceso inmediato a la información



# LA NECESIDAD DE LA INFORMACIÓN EN TIEMPO REAL

La evolución de la tecnología hace que los cambios ocurran a una velocidad cada vez mayor y en el mundo acelerado de los negocios actuales, cada segundo cuenta. Tener acceso a la información en tiempo real garantiza rapidez y eficiencia en las tomas de decisiones, creando ventajas competitivas que resultarán en un aumento de valor para la empresa.

Los mercados son cada vez más competitivos y los consumidores, ya que están más informados que antes, son cada vez más exigentes y buscan soluciones de forma práctica y rápida. Actualmente, todo el mundo "vive corriendo" por lo que actuar tardíamente en el sector de los negocios puede implicar pérdidas irreversibles en ganancias y competitividad.

Una empresa que tome sus decisiones con base en informes con algunos días tendrá siempre una presencia reactiva y no proactiva. Veamos el ejemplo de una tienda de decoración.

# LA NECESIDAD DE LA INFORMACIÓN EN TIEMPO REAL | ESCENARIO 1



Juan tiene una cadena de tiendas de decoración que por norma vende bastante bien, independientemente de la época del año. Sin embargo, en la semana 30 las ventas tuvieron una caída abrupta.

Juan utiliza un sistema de gestión tradicional y analiza los datos siempre al final de la semana y quedó muy sorprendido por percibir que los valores estaban tan bajos. Se preguntó por qué las ventas bajaron tanto de repente y descubrió que su competidor más directo había hecho una campaña de 20% de descuento esta semana.



Para combatir esto, Juan decidió lanzar una campaña para la semana siguiente que ofrecía un 30% de descuento. Sin embargo, como las personas ya habían resuelto su necesidad, acabaron por no comprar en las tiendas de Juan, siendo la campaña infructuosa y resultado sólo en una pérdida de margen para Juan.

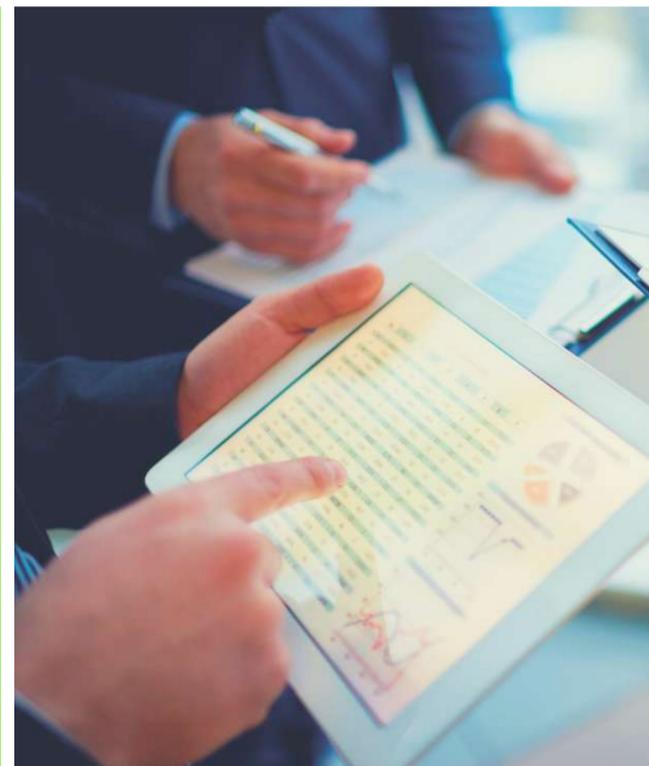


# LA NECESIDAD DE LA INFORMACIÓN EN TIEMPO REAL | ESCENÁRIO 2



Enrique tiene una cadena de tiendas de decoración que por norma vende bastante bien, independientemente de la época del año. Sin embargo, en la semana 30 las ventas tuvieron una caída abrupta.

Enrique utiliza un sistema de monitoreo del negocio (BAM) por lo que constató que algo pasaba pronto en el primer día de la semana. Se preguntó por qué las ventas en aquel día eran más bajas que lo habitual y descubrió que su competidor más directo tenía una campaña de 20% de descuento.



Se reunió con los equipos de ventas y de marketing que, por tener acceso a la misma información, ya estaban preparando una campaña de reacción. Trabajando de forma colaborativa, rápidamente definieron que iban a lanzar una campaña que ofrecía un 30% de descuento. Después de promover la campaña, las ventas aumentaron y no hubo caída en el beneficio mensual de la empresa.





# LA NECESIDAD DE LA INFORMACIÓN EN TIEMPO REAL

De acuerdo con los escenarios presentados arriba, puede afirmarse que tener un sistema que permite el análisis del negocio en tiempo real es beneficioso para el negocio pues permite detectar problemas y amenazas de modo inmediato y actuar instantáneamente. El acceso a la información en tiempo real permite "sacar una fotografía" del punto exacto en que el negocio está, lo que influye en gran escala en la toma de decisiones para que los procesos fluyan y no comprometan la productividad de la empresa

La gestión eficiente de la información y la capacidad de anticipar y resolver los problemas antes de tener efectos prácticos constituyen un punto crítico para las empresas. A través de la utilización de sistemas de gestión de la información en tiempo real es posible tener un seguimiento más asertivo y global de todo el negocio. Los desafíos de gestionar la información siempre estarán presentes, pero debido a la evolución tecnológica, cada vez se hace más sencillo acompañar el negocio al minuto.



## UN VIAJE POR EL CONCEPTO BAM

"Business Activity Monitoring (BAM) describe los procesos y las tecnologías que mejoran la percepción de la situación y permiten el análisis de los indicadores críticos de rendimiento empresarial de una empresa basada en datos en tiempo real.

GARTNER®



# UN VIAJE POR EL CONCEPTO BAM

BAM =  
Business Activity  
Monitoring

Tecnología que permite la monitorización de los indicadores de negocio en tiempo real



Permite la toma de decisiones de una forma más ágil y consciente, resultante del análisis de los indicadores



BAM es sólo sobre el presente: da información sobre lo que está sucediendo; no sobre lo que sucedió o sobre lo que sucederá



## UN VIAJE POR EL CONCEPTO BAM

Una herramienta BAM consiste en la monitorización de los procesos de negocio de la empresa a través de indicadores de gestión. Los gestores acompañan todos los procesos en tiempo real a través de un tablero simple e intuitivo que puede definirse como la cabina de gestión global de la empresa u organización.

A través de la implementación de un sistema BAM los gestores pueden cruzar información de rendimiento y a través de este cruce pueden encontrar fallas de producción, por ejemplo, y actuar de inmediato, garantizando que esas fallas no van a tener consecuencias perjudiciales.

Con la utilización del sistema BAM es posible observar la evolución de los procesos de negocio, identificar tendencias, encontrar puntos de mejora y percibir el estado de la empresa frente a los objetivos previamente establecidos. BAM va a buscar información a múltiples sistemas de fuentes internas y externas, proporcionando una visión más amplia y más rica de las actividades empresariales.



# RELACIÓN ENTRE BAM Y KPI'S

Las empresas que deciden invertir en un sistema BAM deben tener mecanismos para medir continuamente el negocio, pues la inversión sólo tiene sentido con un análisis constante

Para que un sistema BAM sea bien implementado y presente resultados prácticos es necesario seguir algunas buenas prácticas, de las cuales se destacan las siguientes:

- Levantamiento de los procesos críticos del negocio
- Definir las métricas que es necesario analizar
- Encontrar la mejor forma de compilar la información presente en los diversos sistemas
- Presentar la información en un escritorio intuitivo y adaptado a las necesidades de cada usuario
- Garantizar el historial de los datos y hacer proyecciones basadas en el análisis de datos en tiempo real x datos históricos
- Análisis constante de los resultados



# RELACIÓN ENTRE BAM Y KPI'S

Analizar el desempeño de forma constante garantiza que se dedique una mayor atención al cumplimiento de los objetivos. Un proceso eficiente debe ser planificado y controlado.

El seguimiento continuo del desempeño asume un papel de gran relevancia en la planificación y posterior control, pues proporciona información sobre procesos desarrollados por la organización. La eficacia de cualquier estrategia de control depende en gran medida de la correcta adecuación de las métricas de desempeño desarrolladas y de los KPI's.



# RELACIÓN ENTRE BAM Y KPI'S

**OBJETIVO**

**REALISTA**

**MENSURABLE**

**REPRESENTA EL RENDIMIENTO**

**KPI**

Indicador clave del rendimiento que funciona como un vehículo de comunicación: medidas cuantificables para comprender si los objetivos se están alcanzando

**PROCEDIMIENTOS CLAVE  
ESPECÍFICO**

**VIABLE  
SENCILLO**



# RELACIÓN ENTRE BAM Y KPI'S

Es fundamental que cada colaborador de la empresa u organización conozca sus KPI's. "Si no sabemos dónde vamos, cualquier camino sirve": lo mismo se aplica en las empresas. Si no somos conscientes de los resultados que debemos alcanzar con nuestro trabajo, podremos hacer cualquier cosa, que posiblemente no estará en línea con los objetivos de la organización.

Definir los indicadores de cada colaborador y conectar con el sistema de monitorización es esencial para que se obtenga una visión global e integrada del estado de la empresa y del desempeño de cada uno. Es importante señalar que cada colaborador debe tener acceso sólo a los indicadores importantes para la ejecución de su trabajo, para tener un día a día más enfocado y organizado.



# ESTRUCTURA DE UNA HERRAMIENTA BAM

Las herramientas BAM ofrecen una interfaz gráfica para mostrar los diversos datos del negocio, normalmente en forma de tablero. Un dashboard es el conjunto de una serie de gráficos visualizados de forma conjunta, en que cada gráfico puede presentarse en un formato diferente (barras, redondo, entre otros) y en que cada uno presenta un indicador diferente sobre el negocio, siempre privilegiando la fácil legibilidad de la información.

La arquitectura de un producto BAM es variable según la herramienta. Sin embargo, la estructura utilizada normalmente es la siguiente:

- Interfaz de configuración: permite el desarrollo de los gráficos de presentación y la definición de los datos por los arquitectos;
- Interfaz de presentación: interfaz de los usuarios finales con la herramienta, permitiendo la visualización de los tableros;
- Motor de agregación y procesamiento de eventos: componente que recoge y procesa de forma muy rápida los datos recogidos de las diversas fuentes para que sean presentados a los usuarios finales.

# ESTRUCTURA DE UNA HERRAMIENTA BAM



# CONCEPTOS RELACIONADOS

## INTEGRACIÓN DE APLICACIÓN

Agregación de aplicaciones, sistemas y procesos de negocio de una organización, con la ayuda de servicios. Concepto que optimiza y automatiza procesos, aumenta la productividad y reduce los costos.

## INDICADORES DE NEGOCIO

Métricas cuantitativas que permiten a la empresa medir el trabajo que se está ejecutando de manera que se comprueban los objetivos individuales y globales. Un indicador es una métrica que nos revela información útil que ayuda en la toma de decisiones.

## BUSINESS INTELLIGENCE

Business Intelligence (inteligencia de negocios) es el proceso de la recogida, organización y análisis de información que soporta la gestión de negocios. Es el conjunto de teorías, metodologías, procesos, estructuras y tecnologías que transforman los datos brutos en información útil para una toma de decisión consciente, soportados en el análisis de datos de histórico de la organización.

# CONCEPTOS RELACIONADOS

## ERP

ERP significa Enterprise Resource Planning, lo que quiere decir Planificación de los Recursos de la Empresa. Un software ERP es un sistema informático capaz de tratar todas las operaciones diarias de una empresa desde la parte administrativa hasta la parte operativa.

## BASES DE DATOS DE UN SISTEMA BAM

Es el lugar donde se almacenan las informaciones presentadas en el dashboard del software de BAM. La información procede de sistemas diferentes, pero el BAM, por norma, contiene una base de datos interna, para que pueda tener autonomía y capacidad de correlacionar informaciones sin consultar constantemente fuentes externas.

## BAM vs BUSINESS INTELLIGENCE

Una solución de Business Intelligence (BI) efectúa la extracción y procesamiento de información de historial de las aplicaciones, sobre la cual posteriormente se realizarán análisis e informes para obtener conclusiones válidas para el negocio que puedan influenciar positivamente la estrategia y la toma de decisiones para el futuro. Una solución BAM captura eventos directamente de las fuentes de datos en tiempo real, sin etapas intermedias de procesamiento, a fin de dar total visibilidad sobre lo que está ocurriendo en ese momento y así soportar la toma de decisiones operativas.



# REQUISITOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA BAM

Para una implementación de un sistema de control de actividad de negocio se necesitan tres requisitos esenciales:

- Identificación correcta de los procesos clave del negocio.
- Métricas clave definidas con objetivos identificados;
- Acceso a las fuentes de datos existentes en la empresa.

La configuración de un sistema de seguimiento del negocio debe ser un proceso simple que no requiere altos conocimientos técnicos.



# CARACTERÍSTICAS DE UN SISTEMA BAM

## INFORMACIÓN EN TIEMPO REAL

Captura de datos en tiempo real de las diferentes fuentes de información y presentación instantánea a los usuarios.

## SIEMPRE ACTUALIZADO

Actualización de forma permanente y automática, por lo que no hay necesidad de ninguna intervención por parte del usuario.

## MONITORIZACIÓN DEL NEGOCIO

Analizar sistemáticamente los eventos del negocio con la posibilidad de definir alertas sobre situaciones importantes.

## DASHBOARDS INTERACTIVOS

Consulta fácil y rápida a través de gráficos muy intuitivos y atractivos.



# CARACTERÍSTICAS DE UN SISTEMA BAM

## MOVILIDAD

Consulta de la información sobre el negocio a través de dispositivos móviles. Dondequiera que esté, el usuario siempre recibe toda la información importante.

## CONFIGURACIÓN RÁPIDA

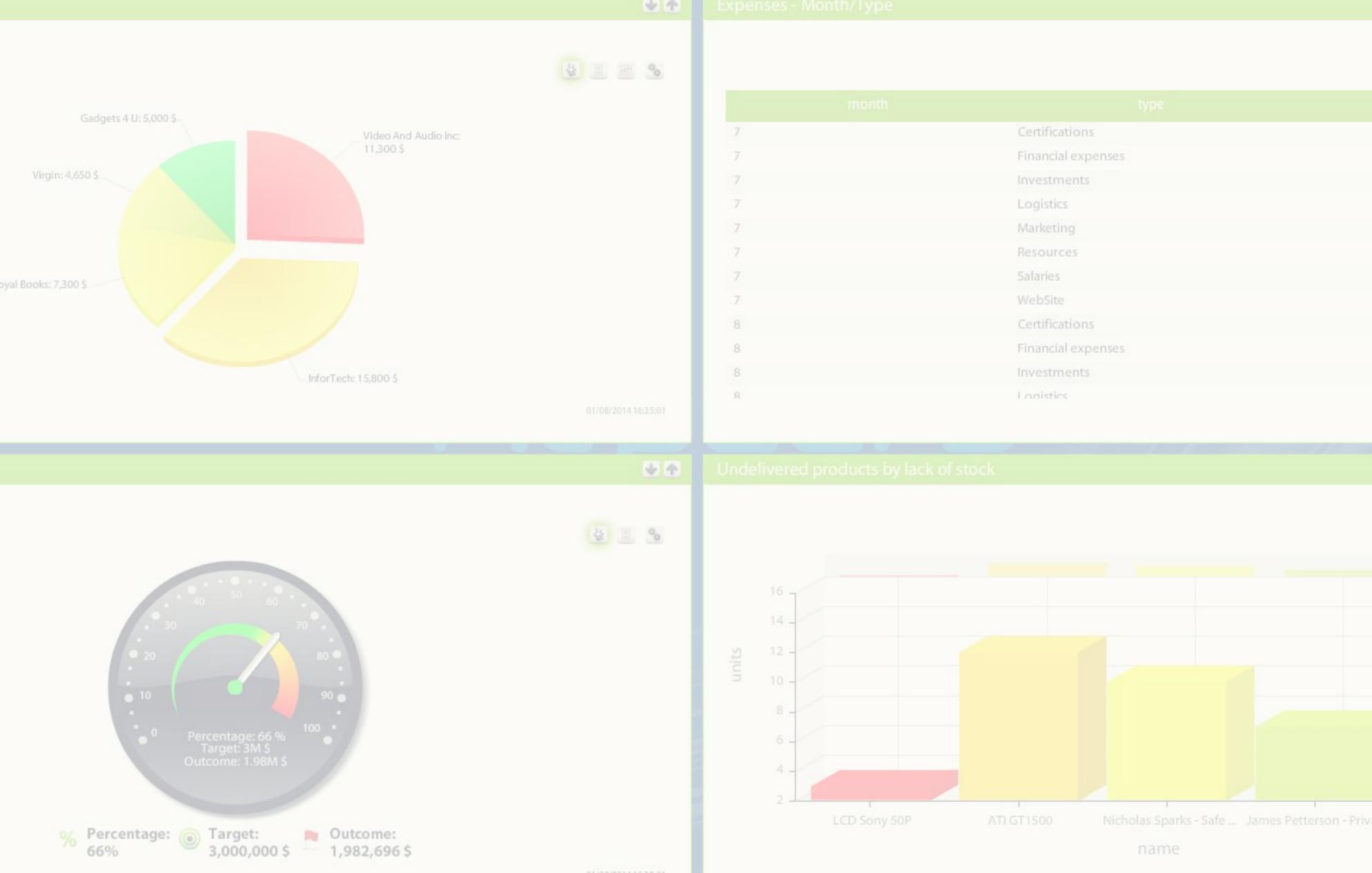
En poco tiempo debe poder crear un dashboard completo y configurar en minutos sus alertas de negocios.

## GESTIÓN CENTRALIZADA

Plataforma sólida de administración capaz de recoger datos de las más diversas fuentes.

## MÚLTIPLES FUENTES DE DATOS

Interacción directa con todas las fuentes de datos de una organización, sin excepción.



# MULTIPEERS COMO SISTEMA BAM

Multipeers surge como respuesta a una necesidad real del mercado. Para sobrevivir en una economía global, las empresas tienen que disponer de medios que les permitan reaccionar rápidamente a las alteraciones del mercado. Es fundamental que los gestores tengan a su disposición mecanismos que permitan tomar decisiones de forma ágil y rápida para una buena gestión del negocio.

En la mayoría de las empresas, las tomas de decisión se basan en informes, intranets y correos electrónicos que requieren que el usuario busque la información. Debido a esta realidad, muchas empresas perdieron oportunidades de negocio por no disponer de información a tiempo. De la misma manera, en muchas ocasiones las decisiones se tomaron sobre la base de información obsoleta, haciéndolas ineficaces y erróneas.

Para combatir esta dificultad, Multipeers surge con el objetivo de entregar información relevante sobre el negocio en tiempo real directamente en sus dispositivos (desktop, tablet o smartphone). Al utilizar Multipeers, el usuario no necesita perder tiempo buscando información, haciendo que los procesos y tomas de decisión sean mucho más ágiles y eficaces. De modo simplificado, Multipeers se asume como una cabina de gestión global, automatizada y en tiempo real.



# MULTIPEERS COMO SISTEMA BAM

100%

Multipeers permite monitorar en tiempo real los objetivos de la empresa a nivel local y global, permitiendo que los equipos de gestión y operativos cumplan sus KPI's

50%

Reduce los costos operativos y simplifica todos los procesos

70%

Después de la implementación de Multipeers en diferentes sectores, en promedio el 70% de los objetivos mensuales y diarios se cumplen

100%

La información sobre la disponibilidad de los recursos aumenta significativamente, mejorando la capacidad de reorganizar equipos y minimizar los impactos



# CASO PRÁCTICO CON MULTYPEERS

Con el aumento significativo de servicios proporcionados por el Municipio, los directores de departamento tienen sentido un aumento de complejidad en la gestión de las actividades de sus equipos y, consecuentemente, resulta complicado mejorar la calidad de los servicios prestados a los ciudadanos. Para lograrlo, se verificó la necesidad de recoger información de servicios y departamentos de una manera ágil para permitir a los decisores actuar para mejorar efectivamente el desempeño de sus equipos.

## ENFOQUE MULTYPEERS

- Compilar información a tiempo para alertar a los usuarios de las situaciones pertinentes.
- Presentar datos de negocio en forma de indicadores gráficamente atractivos y fáciles de leer, enfocados en servicios para el cliente, gestión, recursos humanos y financieros.
- Distribuir a cada usuario sólo la información relevante para su actividad.
- Uso del cliente Mobile MultiPeers para que la información importante llegue siempre a las personas adecuadas, en cualquier momento y en cualquier lugar.



# CASO PRÁTICO CON MULTYPEERS

## RESULTADO DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL MULTYPEERS

Actualmente es posible monitorear en tiempo real toda la información y es posible alertar al usuario en situaciones de excepción, posibilitando a los gestores definir soluciones rápidamente y, consecuentemente, mejorar el desempeño de sus equipos y la satisfacción de los municipios.

La información sobre la disponibilidad de recursos humanos ha mejorado y hoy la capacidad de reorganizar equipos es mayor, contribuyendo a minimizar impactos negativos. Los análisis más rápidos de resultados confrontados con los objetivos permiten mejores decisiones y aceleran el cumplimiento de los objetivos establecidos por la organización.

La implementación de Multipeers fue considerada un enorme éxito por el Municipio de Porto, convirtiéndose en una referencia del trabajo del día a día. El uso se ha ampliado para facilitar progresivamente más información a los usuarios ayudándoles a tomar mejores decisiones y a centrarse en el logro de objetivos bien conocidos. También ayudó en la comunicación dentro de la organización, en la que cualquier cambio o situación puede ahora ser reportada de forma fácil e inmediata.

El Municipio de Porto reconoce que Multipeers es un elemento clave en sus sistemas de información y un factor claro de diferenciación en su actual estrategia de éxito en el área de la administración pública.



A woman with blonde hair, wearing a white blazer over a striped shirt and dark pants, is standing in a meeting room. She is smiling and gesturing with her hands as if presenting. In the background, there is a whiteboard with handwritten notes and diagrams. Other people are seated around a table in the foreground, looking towards the presenter. The room has large windows and a modern office environment.

# CONCLUSIÓN

Los sistemas de Business Activity Monitoring permiten que exista un seguimiento real del negocio. A través de la implementación de una solución de este tipo, los colaboradores de una empresa y/o organización son capaces de acompañar sus objetivos y medir los resultados reales de su trabajo.

Los gestores, mediante la utilización de una herramienta BAM, ya no necesitan acceder a diversas fuentes de datos, pues recogen en un único lugar toda la información importante sobre la empresa, para que puedan tomar las decisiones más acertadas.

La tendencia soportada por los principales analistas del mercado para los próximos años es que el BAM va a crecer de forma exponencial, dirigiendo su ámbito para la integración de aplicaciones. El BAM cada vez más abarcará la integración de aplicaciones, inteligencia de negocios, sistemas y visualización de los datos, dando como resultado final una información empresarial más accesible y fiable.

## **SOBRE MULTYPEERS**

Es una herramienta de colaboración que permite tener toda la información de negocios enviada al usuario siempre y cuando algo importante se pasa. Recibe la información incluso cuando no se encuentra en su puesto de trabajo.

Además de la garantía de que la información actualizada está siempre disponible, esta se le entrega también de forma gráficamente limpia e interactiva. Así, permite analizar y tomar acciones de forma inmediata, mejorando el desempeño individual y, consecuentemente, aumentando la eficiencia de la organización.

[www.multipeers.itpeers.com](http://www.multipeers.itpeers.com) | [multipeers.info@itpeers.com](mailto:multipeers.info@itpeers.com)