Gestión de servicios y gobernabilidad TI

2- ***Fuentes de creación de valor***

* El valor es un indicador de capacidad competitiva
* Las fuentes de creación de valor son:
  + Aumentar el “valor percibido” o “Valor esperado”, por el cliente (por ejemplo, a través del liderazgo en producto)
  + Reducir costos de transacción del cliente
  + Reducir costos de la empresa (por ejemplo, a través de la excelencia operacional).

Se dividen según sus niveles operacionales con una base que solventa el resto la pirámide.

Operativo->táctico/gestión->estratégico.

El nivel operativo captura los datos y es la base financiera del trabajo.  
El nivel operativo debe alcanzar la excelencia mediante estrategias de los niveles superiores, importante el generar los modelos bpm de negocio.

Cada proceso tiene recursos, objetivos, información, reglas de negocio, KPI

Cada proceso debe tener asociado un KPI que valla midiendo el desempeño

BPM esta formado por tres fases, el diseño, la automatización, monitoreo  
si lo anterior dicho no se cumple se debe entrar en procesos de mejora continua para rediseñar los procesos.

Con estos modelos implementados se debe hacer tender los tiempos de ocio a cero, los tiempos de cuello de botella también deben tender a cero.

Los cuellos de botella y los tiempos de ocio se identifican por unidad de tiempo, todo esto con el fin de bajar los gastos operacionales y aumentar la productividad.

Antes de realizar el modelo bpm se debe realizar un estudio de la línea de producción del producto en cuestión.

Se puede recurrir a el método de los seis pasos.

Mediante estos consejos se puede lograr la excelencia operacional.

Los procesos al estar bien diseñados, se evitan los costos de la no calidad.

Fuentes de creación de valor.

Sabemos que para producir algo existe un costo, la diferencia entre el precio costo y el precio venta genera beneficio, además de esto existe un costo transaccional para el cliente.

La tendencia de las empresas para mejorar las ventas es mejorar el beneficio para el cliente, con una consecuente alza de costos.

Para reducir los costos de transacción del cliente, las empresas tienden a implementar e-commerce.

Esta implementación tiene un costo, el cual se retira del costo de transacción del cliente y tiende a mantener el mismo valor que en tienda, aun costando menos la transacción.

***Actividad***

Aparece una oferta de una empresa de internet 16 gb valido por 7 días a cierto dinero, y existe otra empresa que tiene la misma oferta mas barata, siendo que esta empresa solo posee un 5% de cables de trafico de datos y la empresa más cara posee casi la totalidad de cables de datos, ¿por qué?

***Modelo de negocio***

“El modo en que una organización crea, distribuye y captura valor”

Cuando se formula un bien o servicio en una empresa se utiliza una técnica llamada macrosegmentacion, la cual deriva en una microsegmentación, lo que separa a quien va dirigido, que hace el servicio y que tecnología utiliza.

Esto define si un proyecto se comienza a trabajar o se desecha

Entre las funciones, la segmentación y las tecnologías, esta triada se denomina UEN y es el pilar central de la unidad estratégica de negocio

***Arquitectura del negocio***

Un conjunto organizado de elementos que se relaciona unos con otros de una manera cclara formando un todo…

Estos elementos presentan la estructura organizacional y de comportamiento de un negocio y muestra las abstracciones de los procesos y las estructuras clave del negocio (*Verdnadat 96, Enterprise modeling and integration. Chapman & Hall, 1996*)

Es imprescindible que toda arquitectura organizacional contenga una estructura especifica orientada a las TI, sobre todo en empresas de servicios.

***Vistas de modelo de negocio***

* Cada vista tiene enfoque en una abstracción del negocio en particular
* Los modelos de las diferentes vistas están relacionados
* Las distintas vistas son complementarias
* Cada vista puede ser definida con técnicas especificas según su abstracción.

Cada una con su respectivo UML que lo describa, por lo general 4 vistas para un objeto

Repasar ingeniería de software abstracción de la realidad, corresponde en general a un nivel de simplicidad que sea comprensible por el usuario.

Representa actividades del negocio y valor generado

Describe el “hacia donde va”

Captura los elementos dinámicos de los elementos del negocio

Describe estructura organizacional y recursos del negocio

Eriksson-penker-2003

***Vista de visión de negocio***

* Representa el **por que** y el contexto general de la organización.

**Expertos sobre la vista**

* Presidentes
* Directorios
* Gerencia

**Objetivo de la vista**

* Establece los objetivos de negocio
* Establece la estrategia general del negocio
* Actúa como guía para el modelado de las otras vistas del negocio
* Imagen de “hacia donde” va el negocio
* Herramienta de motivación entre involucrados
* Que es la misión => id.
* Visión => Como se quiere ver en el futuro.

***Vista de procesos de negocio***

* Representa el **Como.**

**Objetivos de la vista**

* Definir las actividades (procesos) de negocio que realicen los objetivos previamente definidos.

**Contenidos de la vista**

* Los procesos de negocio con sus objetivos a cumplir
* Relación de los procesos con los recursos utilizados, producirlos y modificados.
* Entidades físicas involucradas en los procesos.

Informática debiera generar un plan informático, el cual sustente de que manera se va a ayudar a la consecución de objetivos del plan estratégico.

TI debe proveer tecnología a informática y a los usuarios.

***BPM:***

Reformulación de la arquitectura de empresa:

1. Diseño de bpmn
2. Motores de bpmn
3. Medir el comportamiento de los procesos mediante los kpi

Si los indicadores kpi no son buenos se debe ajustar o rediseñar los procesos mediante mejora continua.

Para definir los tiempos de demora de las actividades se debe evaluar a los involucrados y sacar el promedio de tiempo.

El tiempo mínimo de producción es el momento en el cual el producto ya no se genera en su 100%

***Vista estructura de negocio***

* Representa el **que** y el **quien.**

**Objetivo de la vista**

* Definir la estructura de los recursos, los productos y la información de negocio

**Contenido de la vista**

* Los recursos de negocio (físico, abstractos, humanos, etc.) y sus relaciones
* Información estratégica del negocio
* Estructura organizacional (Áreas, divisiones, departamentos).

***Vista de comportamiento de negocio***

* Representa el **cómo y el cuando**

**Objetivo de la vista**

* Especificar el comportamiento interno de los elementos del negocio

**Contenido de la vista**

* Ciclo de vida de los recursos individuales
* Ejecución detallada de los procesos y sus interacciones
* Colaboración entre los recursos

Incluso las personas pueden cumplir su ciclo de vida de las empresas.

***Reglas de negocio***

* Representan el **por que** afectan a todas las vistas

Los negocios son controlados por las **reglas** que regular la estructura de los negocios y como ellos operan

Las **reglas de negocio** son sentencias sobre la forma en que la empresa realiza negocios, influenciando, guiando o restringiendo su comportamiento y/o estructura.

Las **Reglas de negocio** implementan las políticas de negocio: satisfacer los objetivos del negocio, satisfacer los clientes, hacer buen uso de los recursos, y respetar las leyes o convenciones de la empresa y las externas.

Formas de estructura:

OLAD -> BI (business intelligence)

OLTP