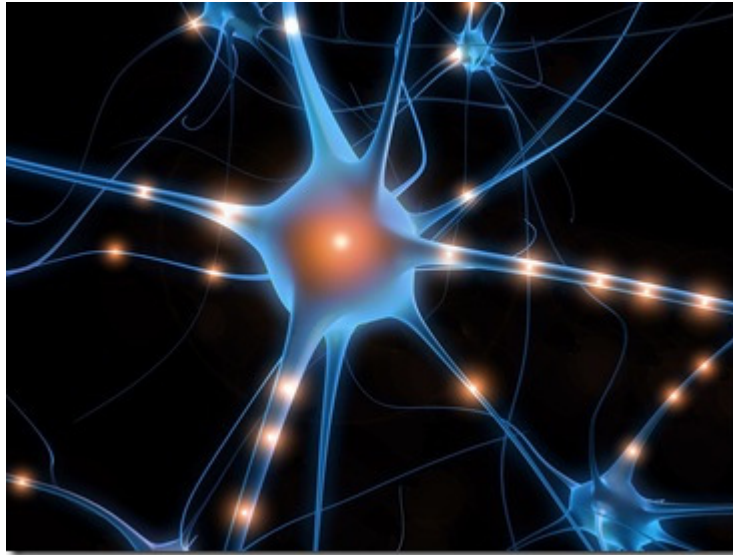


Process Intelligence vs Business Intelligence

Autor: Norberto Figuerola



En una entrega anterior escribí un artículo y una presentación sobre Business Intelligence. Ahora estamos poniendo a disposición de los alumnos el libro “Process Intelligence for Dummies”. Es bastante obvio que ambos conceptos se refieren a la inteligencia en los negocios. Cual sería (si existe) la diferencia fundamental entre estas dos tecnologías de negocios?

Process Intelligence (PI) es algo nuevo. Hasta ahora, no se ha demostrado un interés real en el estudio de la forma en que los procesos se comportan o deben comportarse, o cómo los procesos pueden ayudar a conseguir los objetivos de los indicadores clave de rendimiento (KPIs). De alguna manera BPM ha ayudado a traer este nuevo concepto a escena, a medida que madura y se centra en lo que está sucediendo ahora mismo y, potencialmente, lo que está a punto de suceder. A veces con la ayuda de especialistas de negocios y a veces en forma semi-automática, el PI apalanca la flexibilidad que BPM puede ofrecer, mediante el aprovechamiento de eventos y el modelado en tiempo real.

Conforme a los consultores, PI tiene su legado en las tecnologías más antiguas, pero es una nueva tecnología. Process Intelligence es la respuesta a las necesidades de la organización para procesar la información oportuna y la capacidad de tomar rápidamente las decisiones exigido por la dinámica evolución de la economía de hoy. Tradicionalmente, los conceptos de Business Intelligence (BI) estaban centrados en los informes internos y externos. En particular, los DataWarehouses se desarrollaron en la década del 90 para proporcionar datos integrados y coherentes y para apoyar las decisiones de gestión. Al mismo tiempo, la tecnología de On-Line Analytical Processing

(OLAP) comenzó a ganar la adopción generalizada de los usuarios finales a través de un análisis rápido e interactivo de los datos del negocio. Ambos conceptos forman la base de muchos sistemas de Business Intelligence hoy en día, pero se limitan a informar sobre la información del pasado.

Diez años más tarde, alrededor del año 2000, hubo un creciente entendimiento de que la recopilación y creación de datos de planificación estratégica que refleje el futuro de una organización es también una parte importante de Business Intelligence. La planificación, la predicción analítica y el data mining fueron añadidos para analizar las desviaciones entre el plan y los datos reales y pronosticar comportamientos.

BI se centra en los datos, y PI se centra en el comportamiento. Pero PI podría llegar a ser visto también como una extensión de BI. Aunque BI se ha centrado principalmente en los datos (el espejo retrovisor) y no necesariamente en los procesos, podría aprovechar los datos de los procesos como cualquier otro dato más. De hecho algunas de estas capacidades de modelado que se proponen para el PI se encuentran en algunas ofertas de BI en la actualidad. El análisis predictivo, por ejemplo.

Podríamos por ejemplo aplicar técnicas continuas de consulta en la capa superior de BI acerca de los procesos y eso sería PI. Sin embargo, algo parecido a esto también ya existe hace tiempo y se llama Business Activity Monitoring (BAM) cuyo objetivo (ya sea modelado o no), es controlar los eventos que pasan a través de un proceso, y almacenar los datos históricos para su posterior análisis. El sistema BAM puede aprovechar los datos históricos normalizados para compararlos con los datos en tiempo real y comprender o alertar sobre las anomalías del proceso. Desde este punto de vista suena muy parecido a la inteligencia de procesos.

Entonces, ¿qué sería la Inteligencia de Proceso? En el libro “BPM for Dummies” los autores dicen que PI es posible gracias a las tecnologías y prácticas que son la culminación y la evolución de las herramientas como Business Intelligence (BI), Business Activity Monitoring (BAM), procesamiento de eventos complejos (CEP) combinado con métodos analíticos como Six Sigma, y habilitados a través del BPM. En soluciones de PI, las tecnologías se integran a la perfección y se implementan rápidamente, son fáciles de usar, dando lugar a mejoras en el rendimiento empresarial. Es la combinación y la integración de estas tecnologías y metodologías que pone a PI aparte de cualquier familia de productos.

Podríamos definir más simplemente al Process Intelligence (PI) como la capacidad de entender los procesos de negocio y saber cómo utilizarlos de manera efectiva. Cuando se utiliza Process Intelligence, se emplean los procesos de negocio para mejorar la calidad de productos y servicios, la productividad y la rentabilidad, haciendo la información más accesible y comprensible, y directamente aplicable a las actividades del negocio. Esto puede verse como una evolución de estas tecnologías en lugar de una extensión de un único producto.

Este mercado está evolucionando rápidamente y creo que los diferenciadores entre los diversos productos tendrán que irse integrando y mejorar la facilidad de su uso. Eso sería lo más importante y no sacar frases nuevas cada año para ser utilizadas por los

consultores. Como proveedores no se ha hecho un gran trabajo de evangelización de los usuarios de negocio para utilizar cualquiera de los productos básicos que componen tanto el PI como el BI. En muchos casos los usuarios de negocio son poco comunes o con conocimientos específicos y se les da una herramienta de desarrollo para definir cuadros de mando e informes. Lo normal luego es que la habilidad para el manejo de la herramienta se relega a los expertos en el departamento de TI. Con el fin de que el PI tenga un uso generalizado, tendrá que adoptar paradigmas de interacción que se adapten a los usuarios de negocios. Los proveedores de PI deberán aplicar las tecnologías de interacción social, soporte móvil, y diferenciadores sugestivos para cumplir con los usuarios de negocios, y trabajar de una manera que ellos puedan entender. En definitiva el usuario final no debería saber si está usando BI, BAM, CEP, Six Sigma, etc. Los datos solo "deben estar allí" para que ellos puedan utilizarlos de la mejor manera.

El PI es buscado por todos los directivos empresariales para que efectivamente puedan interpretar el funcionamiento de los Indicadores Clave de Desempeño (KPI) en el contexto de sus procesos de negocio del mundo real. Buscan que la eficiencia del proceso y el rendimiento operativo sean transparentes en todo momento.

Ahora, en esta economía imprevisible y en constante cambio, las organizaciones están obligadas a revisar sus procesos. Los procesos están bajo un escrutinio más cercano y necesitan ser monitoreados y analizados en tiempo real para permitir reaccionar más rápidamente a los eventos de negocios. Las organizaciones también pueden automatizar la toma de decisiones cuando sea posible durante la ejecución del proceso. Los sistemas de Process Intelligence ofrecen una solución a esto mediante la combinación de las tecnologías para el monitoreo del desempeño pasado y presente, apoyo a la planificación para el futuro, y el apoyo a las necesidades operacionales inmediatas de los procesos actuales. Tanto desde el punto de vista conceptual y tecnológico, la aparición de la Inteligencia de Proceso es algo que acaba de empezar.