



Global Risk Group

Value Add

Value for your Company



Esta página se dejó intencionalmente en blanco



Global Risk Group

1. Nuestra Empresa

A comienzo del año 2010 el 50% de la propiedad de Value Add es adquirida por capitales extranjeros, a través de Global Risk Chile Ltda, con el objetivo de dar un gran impulso a los requerimientos de servicio y certificaciones que los mercados internacionales demandan a las empresas de bienes y servicios en Chile.

Es así, como Value Add se convierte en una Empresa dedicada a brindar asesoría en Business Process Management (BPM), Business Intelligence (BI) y Project Management (PMO), bajo una metodología propia, herramientas de punta y con profesionales de excelencia.



Global Risk Group

2. Servicios

Nuestra promesa de valor es lograr que nuestros clientes puedan competir de mejor forma en los mercados actuales, reduzcan costos, logren ventajas competitivas, aumenten su productividad y maximicen sus utilidades, a través de procesos eficientes, ordenados, documentados y controlados.

Value Add funda su promesa de valor en dos grandes pilares; Business Process Management y Business Intelligence, los cuales al integrarse permiten descomponer la actividad global de una empresa u organización en un conjunto de 'Procesos', entidades de funcionamiento relativamente independiente, aunque conectadas con las demás, que pueden ser analizadas con detalle y cuyas acciones repetitivas puedan ser automatizadas y controladas mediante herramientas de B.I. World Class.

En la búsqueda de poder entregar más servicios a nuestros clientes, hemos desarrollado un área que está enfocada exclusivamente a manejo de proyectos, Project Management Office.

2.1. Business Process Management

BPM es un conjunto de acciones integrales, de circuito cerrado y procesos de gestión analítica, apoyada por la tecnología, que aborda todas las actividades de su empresa.

BPM es un facilitador para las empresas tanto en la definición de objetivos estratégicos como en la medición y gestión del cumplimiento de esos objetivos. Los procesos básicos de BPM incluyen la planificación financiera y operativa, la consolidación y presentación de informes, el modelado, análisis y seguimiento de indicadores claves de rendimiento relacionados con la estrategia organizacional

Value Add le ayuda a crear una visión y definir un programa de BPM en su organización. Ya sea creándolo o en trabajando la mejora de infraestructura ya existente, nosotros entregamos una hoja de ruta específica para orientar sus estrategias, planes y actividades.

Nuestro compromiso con usted, se basa en el respeto por su actual estructura, proporcionando una guía que llevará paso a paso a su organización a una mejora en sus procesos. Sabemos lo que implica un cambio en los procesos de negocio, por lo que trazar un plan implica metas alcanzables para lograr el éxito del mismo.



Global Risk Group

Mediante la aplicación de esta metodología, su Empresa logrará

- Reducción de costos
- Control Interno
- Mayores utilidades
- Ventajas competitivas
- Aumento de la Satisfacción de sus Clientes

Otro valor agregado de BPM es que ofrece una solución completa, que abarca todas las etapas de un proceso de negocio: análisis, desarrollo, ejecución y monitoreo de los procesos.

La disciplina BPM tiene implicancia en 4 aspectos del negocio:

- Estrategias
- Governance (Administración y Control)
- Estructura Organizacional (Organization)
- Cultura

La aplicación de BPM trae consigo una serie de beneficios para las empresas, además de los enumerados precedentemente. Los casos en los cuales se ha utilizado BPM, han reportado beneficios que van desde la mejora en las capacidades de dirección de la firma, pasando por la reducción de obstáculos al momento de reaccionar ante cambios del mercado, hasta adquirir mayor capacidad de análisis sobre el desempeño de la empresa.

Los siguientes son otros beneficios identificados:

- Visibilidad de los procesos de la empresa.
- Mayor flexibilidad y agilidad para adaptación al cambio.
- Posibilidad de integrar la información dispersa del negocio en diferentes sistemas.
- Dirigir los esfuerzos de la empresa de una manera planeada y alineada con los objetivos estratégicos.
- Adquirir la habilidad para diseñar, simular y monitorear procesos de manera automática y sin la participación de usuarios técnicos.
- Adquirir una ruta de mejoramiento y eficiencia continua al convertir actividades ineficientes en menores costos a través de uso de tecnología enfocada en procesos.
- Reducir costos futuros de integración y mantenimiento al adquirir tecnología ya preparada para abordar el cambio.
- Mejorar el conocimiento de las funciones y atribuciones de cada puesto de trabajo.



Global Risk Group

Lograr estos beneficios es el resultado de la aplicación metódica de prácticas de gestión, de la implementación y adopción de formas de operar automatizadas y estratégicamente seleccionadas. La aplicación de tecnología dentro de BPM es llamada BPMS o Suites de BPM, a modo de ejemplo podemos mencionar:

- Oracle SOA Suite
- IBM BPM
- BEA AquaLogic BPMS
- BizAgi

¿Por qué es importante BPM para usted?

Sin BPM, usted está en riesgo; la visibilidad de los resultados financieros históricos ya no es suficiente, la demanda interna por planificación estratégica, así como factores externos, requieren de un análisis a futuro. Sin una estrategia de BPM puede estar operando a ciegas en el mundo acelerado e implacable de hoy.

BPM es fundamental si se va a responder a los siguientes tipos de desafíos:

- ✓ **Mercado Competitivos**
La normativa y las presiones competitivas se han intensificado, aumentado la necesidad de implementar una solución BPM eficaz. Estas soluciones son esenciales para la supervivencia y el éxito de su empresa.
- ✓ **Necesidad de procesos repetitivos y predecibles**
La necesidad de procesos repetitivos y predecibles para la gestión del desempeño es una razón clave por la que muchos líderes de negocios han buscado con un vigor renovado las mejores soluciones de rendimiento de gestión en su clase. El BPM le ayudará a establecer estos procesos.
- ✓ **Consolidación de los datos**
El BPM y BPMS ayuda a su empresa al consolidar la información en un repositorio, permitiendo a todos a trabajar desde el mismo conjunto de datos.
- ✓ **Necesidad de indicadores no financieros**
Cada vez es más importante hacer un seguimiento a aspectos no financieros de los resultados corporativos. Las empresas han aumentado cada día más su interés por la importancia de las métricas no financieras, tales como:
 - La satisfacción del cliente
 - Calidad de productos y/o servicios
 - Rendimiento operativo,



Global Risk Group

Estas métricas son conductores críticos o importantes para el éxito y el BPM permite acumular y analizar estos datos.

- ✓ **Alineación de los empleados con los objetivos corporativos**
Un sistema de BPM puede ayudar a su empresa fortalecer los vínculos entre sus objetivos estratégicos y los indicadores que le dan soporte. Mejorar la comunicación entre sus departamentos y entre sus empleados, logra una mayor alienación de todos hacia los objetivos estratégicos de la organización.

BPM en la práctica

A través de un ejemplo básico de la Recepción de Documentos, queremos demostrarle como BPM es la mejor forma de lograr el funcionamiento óptimo de una empresa, lo anterior mediante el análisis, documentación y optimización de los procesos existentes:

Situación Actual: **Se generan los siguientes problemas:** En los cuadros en rojo no hay registro interno del documento. Guardar documentos sin registro, implica un potencial problema. La entrega de los documentos a Contabilidad sin detalle implica riesgos.

Recomendación de mejoras en el proceso (buenas prácticas)

Como segunda etapa se debe generar el mapa de proceso, pero, esta vez con las recomendaciones de mejora contenidas en las “mejores prácticas”.

Mediante la aplicación de Buenas Prácticas, el proceso anterior entregará a la Empresa:

- Seguridad en el control de documentos
- Evitará pérdidas de tiempo
- Un proceso controlable y ágil
- Mejorará la relación con Proveedores
- Optimizará funciones



Global Risk Group

2.2. Inteligencia de Negocios (B.I.)

Es el análisis de la información propia del negocio, para así comprender de mejor forma el comportamiento de los mercados y clientes, hacer más eficiente la Toma de Decisiones a niveles gerenciales y de Jefatura. Con el fin de competir de manera más efectiva, aumentar la productividad, reducir los riesgos y maximizar utilidades reduciendo los costos.

¿Qué logramos con B.I.?

- ✓ Análisis de Datos críticos del negocio
- ✓ Integración de Datos transaccionales en tiempo real a los procesos de toma de decisiones
- ✓ Modelos de Planeación en tiempo real, que permiten mejorar el valor de los pronósticos y planes a mediano y largo plazo
- ✓ Afina la toma de decisiones cotidiana, mediante la entrega de información oportuna y específica.

El valor de B.I.

- ✓ Generación de mayor valor de las líneas de negocio existentes
- ✓ Anticipación de nuevas oportunidades
- ✓ Reducción de ciclos de desarrollo de productos
- ✓ Agilización de operaciones
- ✓ Afinar campañas de Marketing
- ✓ Optimización de relación con Clientes y Proveedores

¿Cómo sé si necesito B.I.?

Cuatro son las preguntas básicas a responder:

- ✓ ¿Tengo informes de varios sistemas operacionales que no concuerdan?
- ✓ ¿Está sobrecargada el área de Informática con solicitudes de informes para administrar las diferentes áreas?
- ✓ ¿Existe incertidumbre sobre los productos y clientes que dan mayor valor a la compañía?
- ✓ ¿Estoy perdiendo participación de mercado?



Global Risk Group

¿Qué hace que las Empresas opten por B.I.?

- ✓ Necesidad de crear un modelo de gestión que permita contar con información precisa, exacta y en el momento adecuado para la toma de decisiones.
- ✓ Disminuir el uso de planillas y modelos Excel que demandan un gran esfuerzo de creación y mantención.
- ✓ Identificar en cada área los indicadores operativos y estratégicos y definir un esquema de presentación basado en objetivos, evolución, interpretación adecuada y mantenimiento de las medidas.
- ✓ Impulsar la cultura de planes de análisis de las métricas que permita crear planes de acción ante los desvíos de los indicadores estratégicos y operacionales.
- ✓ Desvincular la capa de sistemas transaccionales de las necesidades de información de gestión de tal forma que la migración de los primeros no requiera rehacer el modelo de medición.
- ✓ Contar con una herramienta que permita visualizar los rendimientos de las áreas claves de negocios de una manera más desagregada y con valor para la toma de decisión.
- ✓ Reconocer que los sistemas y las estrategias cambian y los indicadores requieren ser actualizados para reflejar los nuevos requerimientos.
- ✓ En el largo plazo, disponer de un módulo de reporte y análisis de los costos de la información, resultados y medidas de desempeño.
- ✓ Reconocer que la automatización por sí sola no es una solución a las necesidades del negocio.

Algunos Beneficios

- ✓ Resolver necesidades de información para la toma de decisiones (convertir datos transaccionales a información clave de negocio).
- ✓ Aplicar herramientas modernas de presentación de la información que permitan una lectura adecuada del desempeño de las diferentes líneas de negocio del grupo.
- ✓ Liberar tiempo de preparación en obtención, validación y consolidación de datos en las áreas de gestión e informática.
- ✓ Ahorrar costos de preparación de datos en interfaces desde sistemas transaccionales (ETL`s).
- ✓ Disponer de los cuadros de medidas (dashboards) como resultado de las entregas parciales del avance del proyecto.



Global Risk Group

Cómo desarrollamos un proyecto de B.I.

Integramos a nuestros proyectos de Inteligencia de Negocios un componente conocido como BPM que descompone la actividad global de una empresa u organización en un conjunto de “Procesos”, entidades de funcionamiento relativamente independiente, aunque conectadas con las demás, que pueden ser analizadas con detalle y cuyas acciones repetitivas puedan ser automatizadas, tanto en lo concerniente a los sistemas como a las personas que intervienen, para optimizar tiempos, oportunidades y costes, sin perder la capacidad de adaptación constante y rápida a los cambios y conservando la coexistencia de métodos seguros con la necesaria flexibilidad para facilitar la intervención activa y fundamental de las personas en los procesos.

Cabe así mismo dentro de la solución global el manejo ordenado de los datos con los que trabaja la empresa y esto a dos niveles, de ser necesarios, construcciones de DataWarehouse y DataMarts que entreguen data seleccionada y ordenada de modo de cubrir con las necesidades de presentar la información transaccional en una forma tal que permita un análisis acabado de los Indicadores de Gestión que se requieran (KPI, SLA, KRI, etc.).

Lo anterior conforma una solución de Inteligencia de Negocios, misma que permitirá la toma de decisiones en el tiempo y forma requeridos y con un alto nivel de asertividad, así como el control completo de los procesos involucrados y su mejora con la aplicación de las BestPractices que se recomienden. Además, este tipo de soluciones integra la posibilidad de proyectar la información de modo tal de poder detectar fraudes y visualizar posibilidades de negocios mediante la aplicación de Data Mining.

Una implementación de Inteligencia de Negocios que no recoja todo lo anteriormente descrito conduce a la limitación y posterior desuso de la herramienta que se implemente, dado que los KPI cambian y la Empresa evoluciona, por lo que la simple presentación de indicadores en una pantalla no aseguran el logro de los aumentos en la productividad o el control de los procesos, siendo solamente el reflejo de una realidad transaccional del momento.

El ROI (Retorno sobre la Inversión) de un proyecto de esta naturaleza, se realiza al año de haber cerrado el proyecto, si y solo si se aplican las recomendaciones y se aplican las “Best Practices”.



Global Risk Group

Actualmente ofrecemos una herramienta informática World Class llamada QlikView, de igual forma Value Add puede trabar con herramientas de BI ya existentes en su empresa o con otra herramienta que nuestro cliente solicite.

Value Add ofrece QlikView debido a que es una herramienta de inteligencia de negocio, fácil de usar, que permite generar valor con gran rapidez. Con un éxito sin precedente entre los clientes y la garantía de recuperar la inversión, es que tantas organizaciones han comprado QlikView, el producto de inteligencia de negocio de mayor crecimiento en el mundo. QlikView simplifica la tecnología avanzada y permite al usuario fragmentar todos los datos sin limitaciones.

Con QlikView, se terminaron las esperas de informes que cuando llegan ya perdieron actualidad y las interminables dificultades para aplicar las soluciones. Por primera vez, el poder de las respuestas en tiempo real en el mundo de los negocios está en manos de todos los usuarios, para que puedan tomar mejores decisiones y actuar ahora mismo.



Global Risk Group

2.3. Project Management Office (PMO)

Originalmente las oficinas de proyectos eran parte de las áreas de IT. Con el correr del tiempo, su utilidad se fue extendiendo a todas las áreas de la Empresa, para terminar siendo un área transversal.

La PMO vela por que las iniciativas de las distintas dependencias avancen y estén alineadas con la estrategia de la compañía. Esta dinámica es la que permite que la cartera de proyectos esté estructuradamente en la agenda del comité ejecutivo.

Una PMO se presenta hoy como un equipo profesional dependiente de la Dirección, con un responsable y recursos especialmente asignados.

Sustento de una PMO

Es importante que la PMO consolide un espacio de alta valoración en toda la empresa. Esta debe ser vista como un servicio puesto a disposición de la organización para colaborar, entre otras cosas, en la divulgación de una cultura orientada a proyectos, en la difusión de una metodología de administración, en la publicación de la información y, complementariamente, en la propia gestión. En este sentido, es también importante la puesta en marcha de un Centro de Competencias donde cada gestor de proyectos tenga un espacio para aportar mejoras continuas a los procesos.

Como el desarrollo de los proyectos está íntimamente ligado al éxito del negocio, es probable que se plantee una convergencia entre las tareas de la PMO y las del área de Planeamiento y Control de Gestión.

Actualmente, y quizás con visiones diferentes, ambas áreas participan en las distintas instancias de un proyecto:

- 1) En la etapa de planeamiento, la PMO tiene total relevancia, porque asiste en el estudio de factibilidad y el pre diseño de un proyecto.
- 2) Mientras el proyecto se ejecuta, la PMO tiene el rol de asistir a la gestión. Complementariamente, el área de Planeamiento y Control hace un seguimiento con foco en los aspectos económicos y financieros.
- 3) Por último, tras la puesta en marcha del proyecto, las áreas de PMO y Planeamiento y Control velan por el cumplimiento de los resultados esperados.



En efecto, la Project Management Office tiene una visión más desde la gestión metodológica, el seguimiento de las tareas, la interrelación entre los proyectos, la comunicación a la organización y la gestión de los recursos. El área de Planeamiento y Control, por su parte, focaliza en la priorización y seguimiento de los aspectos económicos y financieros.

Ambas visiones se complementan y es posible que evolucionen sinérgicamente brindando en conjunto un mayor servicio para la organización, esto es independientemente del ámbito alcanzado (áreas de IT, Comerciales, Industriales, en una Unidad de Negocio o bien a nivel de Compañía).

Value Add ofrece este servicio, como parte del Valor Agregado que entrega a sus Clientes, conforme a las mejores prácticas dictadas para este tipo de organizaciones por el P.M.I. (Project Management Institute).