



Retos: La inteligencia del negocio, para la satisfacción del cliente

Por **CARLOS USEROS**
Fotos **MARÍA NOTARIO**

EL PASADO DÍA 25 DE JUNIO TUVO LUGAR LA PRIMERA SESIÓN DEL FORO TIC DEL AÑO 2008. LA SESIÓN CONTÓ CON EL PATROCINIO DE COGNOS, INTERLIGARE Y TCP.

La introducción de la primera sesión técnica, dedicada a "Business Process Management", corrió a cargo de **D. Javier Nozal Millán**, Director General de Sistemas de Información de la Comisión Nacional del Mercado de Valores.

D. Oski Goldfryd, Director de Financial Tech Magazine, realizó su exposición acerca de "Aportes Tecnológicos para una Estética del Negocio Financiero". Comentó que en el mundo de la tecnologías, donde todo esta mediatizado, muchas veces se inventan productos y soluciones para aspectos que aún no están totalmente claros, creando nuevas necesidades y "atando" a las

empresas a las nuevas tendencias, pero sin ofrecer productos realmente acabados, algo que no sucede en otros tipos de industrias. Otro factor que limita la oferta tecnológica hacia las empresas es la tremenda velocidad con la que ocurren los acontecimientos. Otro buen invento de las empresas es la formación y la certificación, lo que puede llegar en algunas empresas al 30% de sus ingresos. Terminó comentando que es bueno conocer todos los datos posibles de los clientes; y mejor aún saber exactamente cómo van a actuar. El siguiente paso es dialogar allí donde cada cliente se encuentre.

Por su parte, **D. José M^a Gil de Diego**, Consultor BPM de TCP S.I.,

realizó su ponencia acerca de "BPMS. Algo más que una solución". Comentó que el mundo del modelado de procesos no es una nueva moda de soluciones informáticas. Con el paso del tiempo, al ir mejorando la tecnología, fueron apareciendo algunas herramientas de modelado. Así, explicó que BPMS simplemente es "la actual tecnología" (herramientas) para soportar los Procesos de Negocio en una arquitectura WEB. BPMS es la interacción entre personas, aplicaciones, datos y documentos. Además, explicó que los sistemas BPMS tienen un ciclo completo que abarca cuatro etapas: modelización, ejecución, monitorización y optimización.

La segunda sesión técnica, dedicada a "Business Intelligence", contó con la presidencia de **D. Fabián Zambrano**, Responsable de Servicio Prevención del Fraude de ASNEF.

D. Jaime Requejo, Preventa de BI de COGNOS, realizó su exposición acerca de "Beneficios del Performance Management en los Servicios Financieros". Comentó que "Business Intelligence" ya tiene bastantes años y que Performance Management en realidad es cómo se puede sacar provecho a la información en poder de la empresa. Básicamente, se deben ofrecer sistemas que nos digan lo que estamos haciendo.



Mesa presidencial de la primera sesión técnica de la jornada. De izquierda a derecha: **D. José M^a Gil de Diego**, Consultor BPM de TCP S.I.; **D. Javier Nozal Millán**, Director General de Sistemas de Información de la Comisión Nacional del Mercado de Valores; **D. Jesús Rivero**, Presidente de DINTEL y Editor de *a+*; y **D. Oski Goldfryd**, Director de Financial Tech Magazine



Mesa presidencial de la segunda sesión técnica de la jornada. De izquierda a derecha: D. Jaime Requejo, Preventa de BI de COGNOS; D. Fabián Zambrano, Responsable de Servicio Prevención del Fraude de ASNEF; D. Jesús Rivero, Presidente de DINTEL y Editor de *a+*; D. Miguel S. Luparelli, Director de Consultoría de INTERLIGARE; y D. Oski Goldfryd, Director de Financial Tech Magazine



Mesa presidencial del almuerzo de la jornada. De izquierda a derecha: D. Oski Goldfryd, Director de Financial Tech Magazine; D. Francisco Pizarro, Subdirector General de Tecnologías de Análisis de la Información e Investigación del Fraude de la Agencia Estatal de Administración Tributaria; D. Jesús Rivero, Presidente de DINTEL y Editor de *a+*; D. Fabián Zambrano, Responsable de Servicio Prevención del Fraude de ASNEF; y D. Ricardo Cañizares, Director de la Revista *a+*

Por su parte, **D. Miguel S. Luparelli**, Director de Consultoría de INTERLIGARE, realizó su ponencia acerca de "Evidencias para la producción de Inteligencia". Explicó que un sistema de inteligencia que reduce incertidumbres en la toma de decisiones brinda seguridad al Gobierno Corporativo; perspectiva de escenarios; control de imagen corporativa; seguimiento de competidores; control del fraude; seguimiento de Phishing y Smishing;; vigilancia tecnológica, etc. Cada uno de estos elementos suelen recibir apoyo de inteligencia de células montadas en la estructura de las

organizaciones a nivel departamental (informes especializados en decisiones por áreas) o a nivel organizacional (informes especializados en decisiones corporativas).

Durante el almuerzo, presidido por **D. Francisco Pizarro**, Subdirector General de Tecnologías de Análisis de la Información e Investigación del Fraude de la Agencia Estatal de Administración Tributaria, se generó un interesante debate sobre el tema de la jornada. Finalmente, **D. Ricardo Cañizares**, Director de la Revista *a+*, realizó las conclusiones de la jornada. ♦

Intervinientes



D. Jaime Cuesta
Director de Proyecto Comercio Electrónico y Certificación Digital BANCO SANTANDER



D. Francisco Galán
Responsable de Programas de Innovación y Excelencia Operacional EADS CASA



D. Francisco Matarrubia
Jefe de Unidad AEAT



D. Ricardo San Felíz
Gerente de Consultoría de Negocio GETRONICS



D. José Luis Sánchez
Director General ANYHELP



D. Guillermo Searle
Responsable del Área de Informática Judicial CONSEJO GENERAL DEL PODER JUDICIAL