

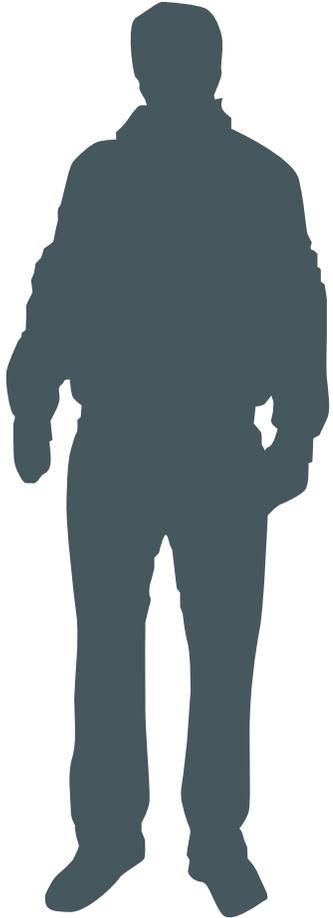


# Alineación de Negocio & TI

¿ Estamos generando y entregando Valor de negocio desde TI?

Jorge Arias ([jorge.arias@oracle.com](mailto:jorge.arias@oracle.com))  
Enterprise Architect Director  
Oracle LAD

¿Sabe usted cuánto vale (\$) el problema de negocio a resolver?



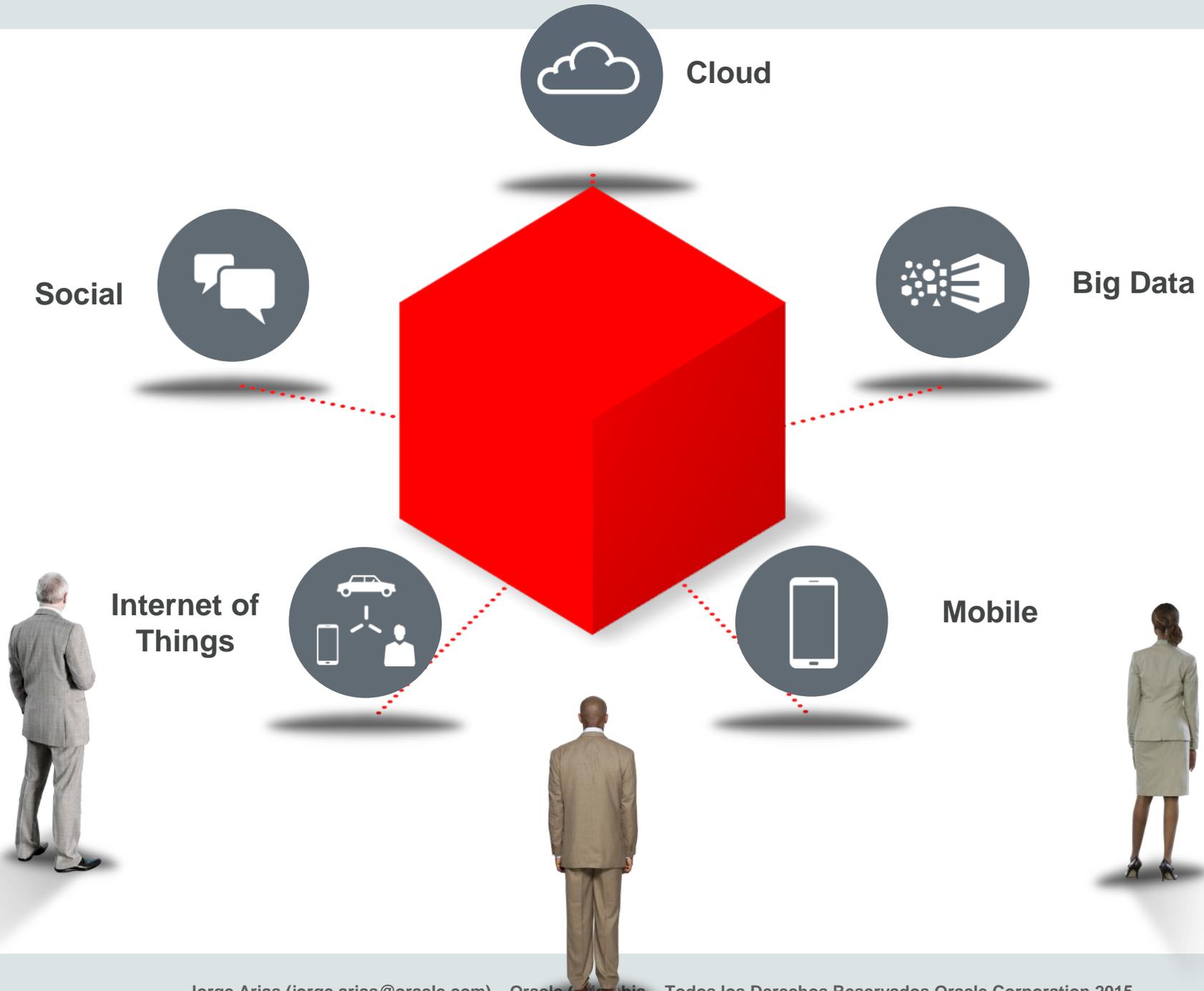
Cuantificar el  
**VALOR DEL PROBLEMA** de  
negocio determina la naturaleza de la  
**SOLUCION**

# Agenda

- **Contexto Transformaciones de negocio**
- **Alineación & Generación de valor**
- **Preguntas**

# Hoy... Todos estamos enfrentados a la disrupción & transformación digital

around-the-clock availability  big data  change at the speed of business  customer and employee engagement  **digital** immediate information  mobile  personalized service  real-time fulfillment  social  user experience  zero errors 



¿Ser ágiles?



Cloud

¿Crecer (ingreso, Márgenes, recaudación )?

**Innovar con TI (servicio)** para generar **capacidades que habiliten** la estrategia (Excelencia Operacional, Reducción Costos, Crecimiento de ingresos/margen)

Internet of Things



Mobile



¿ Generar capacidades de sostenibilidad?

## 2 Grandes Retos ....

1. ¿ Cómo **asegurar** transformaciones de negocio **exitosas** habilitadas & alineadas con TI?
2. ¿ Cómo **generar verdadero valor** de negocio sobre dichas transformaciones?

# Agenda

- Contexto Transformaciones de negocio

- **Alineación & Generación de valor**

- Preguntas

# Motivación

## Alineación Estrategia de negocio con Ecosistema de TI

1. ¿Hoy en día, una **estrategia de negocio** se define con una proyección a **cuantos años**?
2. ¿ Cuando compran **soluciones de TI, cuantos años esperan tener** con ustedes dichas soluciones?

# Motivación

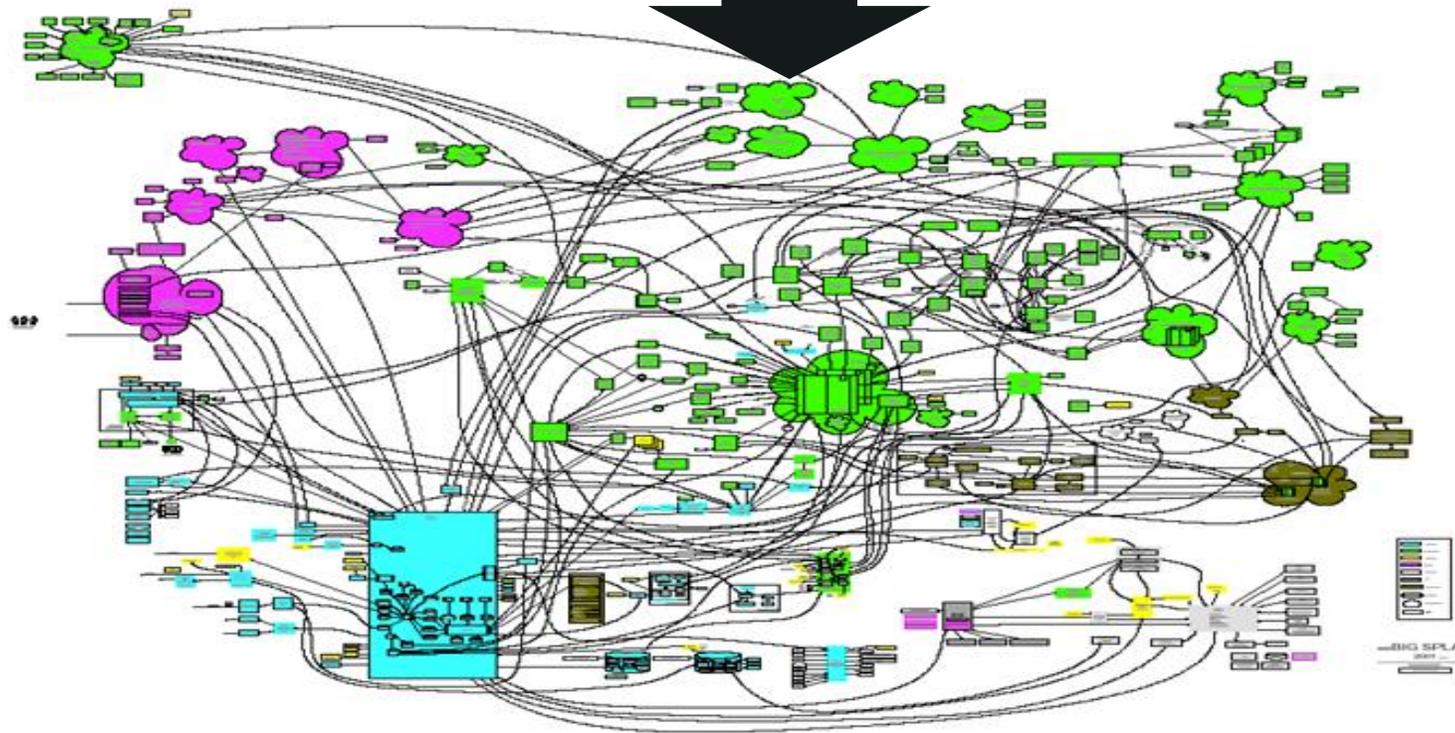
Arquitectura de TI que soporta la estrategia de negocio

...Será esta la razón por la cual terminamos en arquitecturas como estas?



Rígidas

Costosas



Complejas

Poco escalables

# Motivación

## Alineación Negocio -TI - Uniandes

3. ¿Considera que su área de TI está alineada con el negocio?

Opciones	Cantidad Respuestas	Porcentaje
Sí	7	23%

¿Considera que su área de TI está alineada con el negocio?



¿Qué creen ustedes que responderían sus áreas de negocio?

alineación de TI con el negocio?

Opciones	Cantidad Respuestas	Porcentaje
Sí	15	48%
No	11	35%
No se	5	16%
Total	31	100%

con el negocio?



Fuente: Promoción 2013-2014 eMBA – Uniandes – Bogotá-Colombia– Todos los derechos reservados

# Motivación

## Alineación Negocio TI - Reflexión

1. Entiende la estrategia de negocio de su empresa y el **impacto de la misma en los procesos de negocio** y estructura organizacional?
2. ¿ Hay alineamiento entre la **estrategia y TI en su empresa?**
3. ¿Cómo mantener/han mantenido en el tiempo el **alineamiento?**
4. ¿ Cómo generar/han generado **“verdadero valor” de negocio** desde las inversiones en TI?

# Generación de valor de negocio

Qué significa generar “verdadero valor de negocio”

## 1. ¿ Para ustedes que significa generar valor de negocio desde TI?

- **Reducción de costos** (Reducir el % del revenue anual dedicado a TI)
- **Hacer las cosas más rápido y más barato; manteniendo los niveles de calidad esperados.**
- **Habilitar el crecimiento del negocio** (Mercado, Revenue, Margen)
- **Habilitar excelencia operacional** (Mejorar productividad y control, potenciar ahorros, crear activos reutilizables (**Capacidades**), **Simplificar tareas**, mejor entendimiento del negocio, etc.)

# Generación de valor de negocio

Qué piensa el negocio acerca del “verdadero valor de negocio” que genera TI- Uniandes

1. ¿Considera que su área de TI genera valor?

Opciones	Cantidad Respuestas	Porcentaje
----------	---------------------	------------

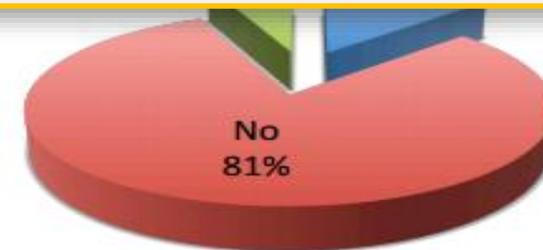
¿Considera que su área de TI genera valor?



¿Qué creen ustedes que responderían sus áreas de negocio?

2.

Opciones	Cantidad Respuestas	Porcentaje
Sí	4	13%
No	25	81%
No se	2	6%
Total	31	100%



Fuente: Promoción 2013-2014 eMBA – Uniandes – Bogotá-Colombia– Todos los derechos reservados

# Generación de valor de negocio

El por qué y el para qué de la Arquitectura empresarial (Arquitectura de negocio)



El por qué y para qué de la arquitectura empresarial:

1. **Alin**

**Arquitectura de negocio** + **Arquitectura de TI**

2. **Genera**

**Arquitectura Empresarial**  
**(Complemento a ITIL)**

# Generación de valor de negocio

## Habilitación de valor via arquitectura empresarial

Metas & estrategias de negocio

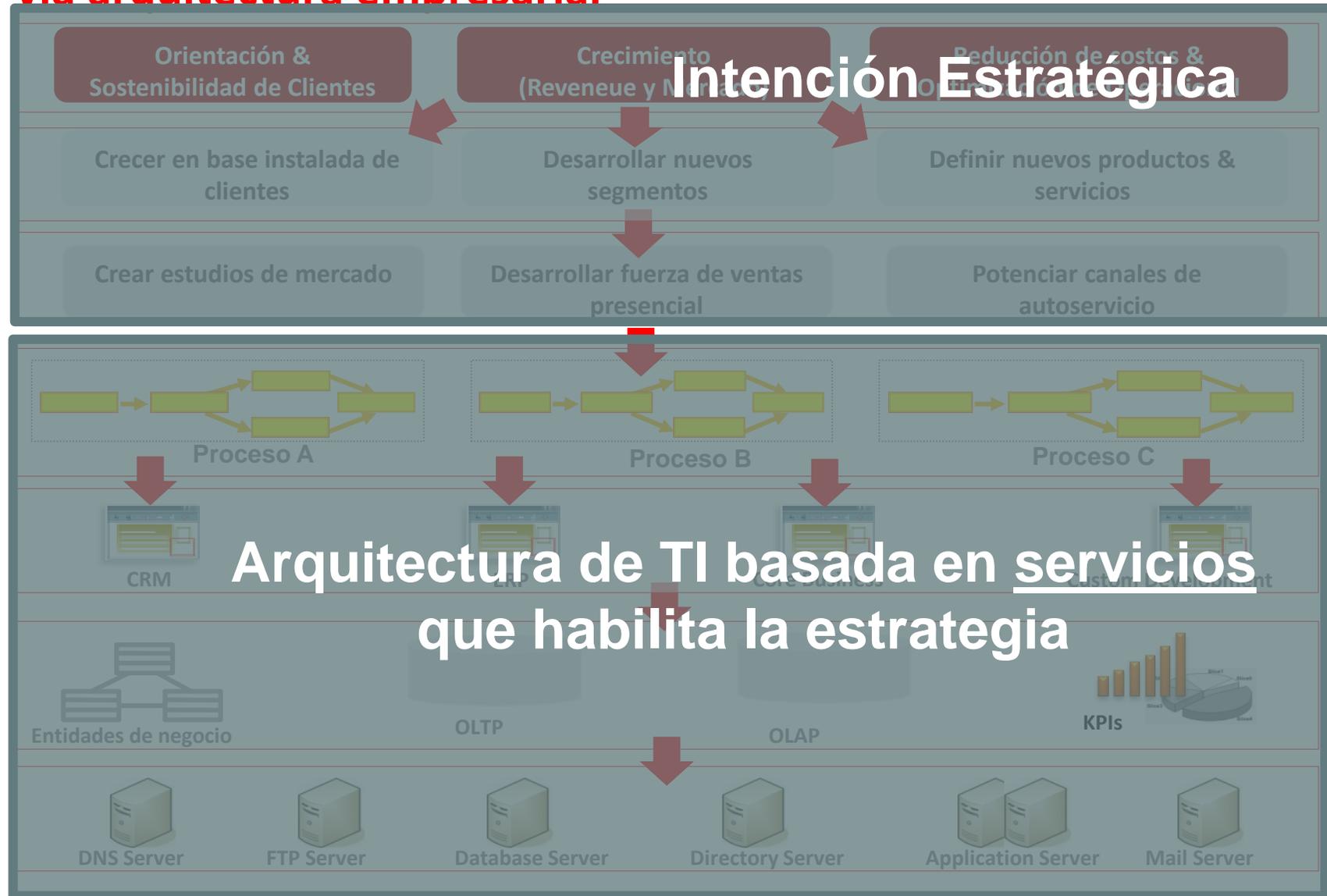
Capacidades de negocio

Procesos

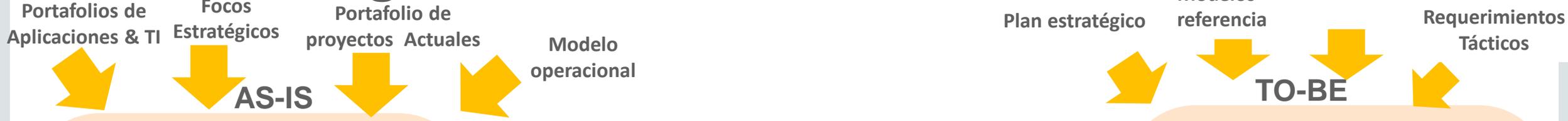
Aplicaciones

Información & Datos

Tecnología



# Alineación: Negocio & TI



## Arquitectura de Procesos de negocio

### Tenemos claro:

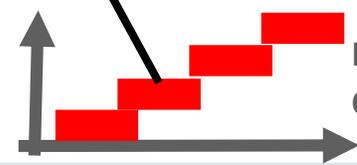
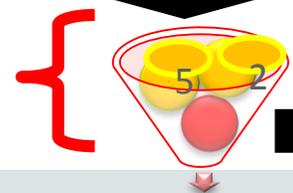
a) Los drivers de NEGOCIO que están habilitando los servicios de TI?

b) Los KPIs de NEGOCIO bajo los se deben medir los servicios?

c) La justificación financiera que habilitó el proyecto de TI que materializan los servicios?

Categoría	Indicador
Eficiencia	ROA
	ROS
	OPEX: Ops
Orientación	Churn
	Rentabilidad x cliente

Priorización basada en: Drivers de negocio, beneficios, capacidad organizacional, Acompañamiento ejecutivo



Plan de transformación y habilitación  
Capacidades de negocio a través **KPIs**

# Caso de negocio: Conceptualización y estructura

## Beneficios (Hard & Soft)

Descripción	Escenario		Descripción
	Conservador *	Pragmático *	
A Volumen Venta (# Transacciones o Tickets)	180,000,000	180,000,000	Cálculo Ingresos / Ticket Promedio
B % de Transacciones por Venta en Call center / Servicio	10%	10%	Estimado Oracle
C Volumen Venta - Clases de Servicio (# Transacciones o Tickets)	18,000,000	18,000,000	Cálculo [A] * [B]
D Costo por Minuto de Llamada	\$0.07	\$0.07	Estimado Basado en Benchmark
E Tiempo promedio de Atención / Servicio	4.50	4.50	Estimado Oracle
F Costo Promedio de Llamada	\$0.30	\$0.30	Cálculo [D] * [E]
G Costo Anual de Llamadas	\$ 5,467,500	\$ 5,467,500	Cálculo [C] * [F]
H % de Reducción de tiempo Operación (TMO) - Registro más rapido Operador despues de la llamada	6.00%	7.00%	Improve service quality and agent productivity while reducing operational costs by connecting customers and support agents with answers. Oracle RightNow Contextual Workspaces - Presents only the workspace information the agent needs in the context of the conversation and the customer issue at hand. Oracle allows for active collaboration to proactively address queries in the most efficient and helpful way possible. Use multi-channel support and increase service quality and improve agent productivity. Streamline customer interactions and automating tasks behind the scenes to increase agent efficiency while providing a more effective customer experience. Benchmark 10%-15%
I Reducción en minutos de Atención y Operación por llamada	0.27	0.32	Cálculo [E] * [H]
J Ahorro en Costo por Llamadas	\$ 0.02	\$ 0.02	Cálculo [D] * [I]
K Reducción de Costo por mejorar y reducir el tiempo total de atención y operación	\$ 328,050	\$ 382,725	Cálculo [C] * [J]

Inputs  
Oracle Enable / Benchmark  
Cálculos

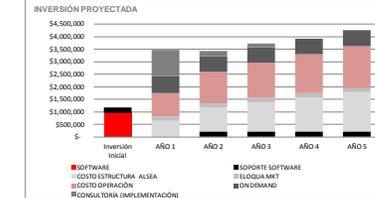
## TCO / Perfil de Inversión

### PERFIL DE LA INVERSIÓN

#### ALSEA CRM Evolution

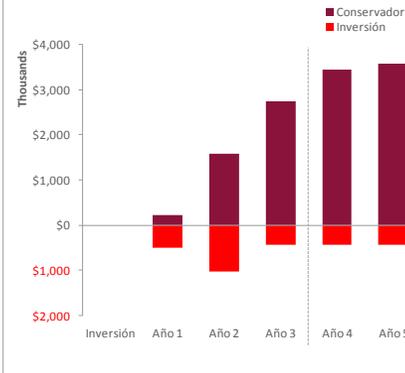
Cifras en \$ USD

INVERSIÓN	Inversión Inicial	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5	TOTAL ( \$ USD)
SOFTWARE	\$ 973,000						\$ 973,000.00
SOPORTE SOFTWARE	\$ 214,060	\$ 214,060	\$ 214,060	\$ 214,060	\$ 214,060	\$ 214,060	\$ 1,070,300.00
ON DEMAND		\$ 685,104	\$ 631,056	\$ 631,056	\$ 631,056	\$ 631,056	\$ 3,209,328.00
CONSULTORIA (IMPLEMENTACIÓN)	\$ 1,035,000	\$ 200,000	\$ 150,000				\$ 1,385,000.00
ELOGUJA MKT	\$ 178,000	\$ 168,000	\$ 168,000	\$ 168,000	\$ 168,000	\$ 168,000	\$ 850,000.00
COSTO ESTRUCTURA ALSEA	\$ 640,783	\$ 968,939	\$ 1,168,939	\$ 1,368,939	\$ 1,568,939	\$ 1,568,939	\$ 5,716,540.40
COSTO OPERACIÓN	\$ 934,167	\$ 1,241,913	\$ 1,404,587	\$ 1,404,587	\$ 1,404,587	\$ 1,404,587	\$ 6,810,757.78
<b>Inversión Total</b>	<b>\$ 1,187,060.00</b>	<b>\$ 3,473,053.49</b>	<b>\$ 3,423,968.27</b>	<b>\$ 3,736,642.06</b>	<b>\$ 3,930,716.55</b>	<b>\$ 4,263,486.81</b>	<b>\$ 20,014,926.19</b>

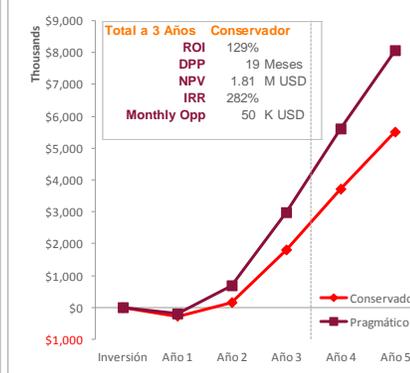


## Análisis Financiero

### Flujos Projectados



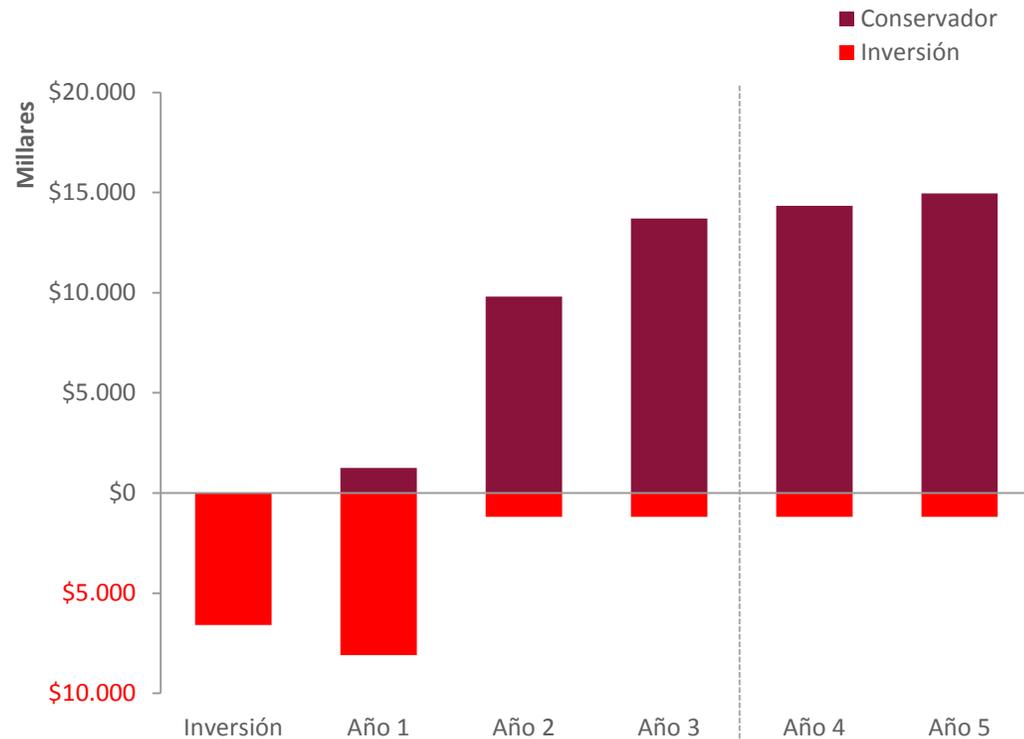
### NPV Cashflow Acumulado



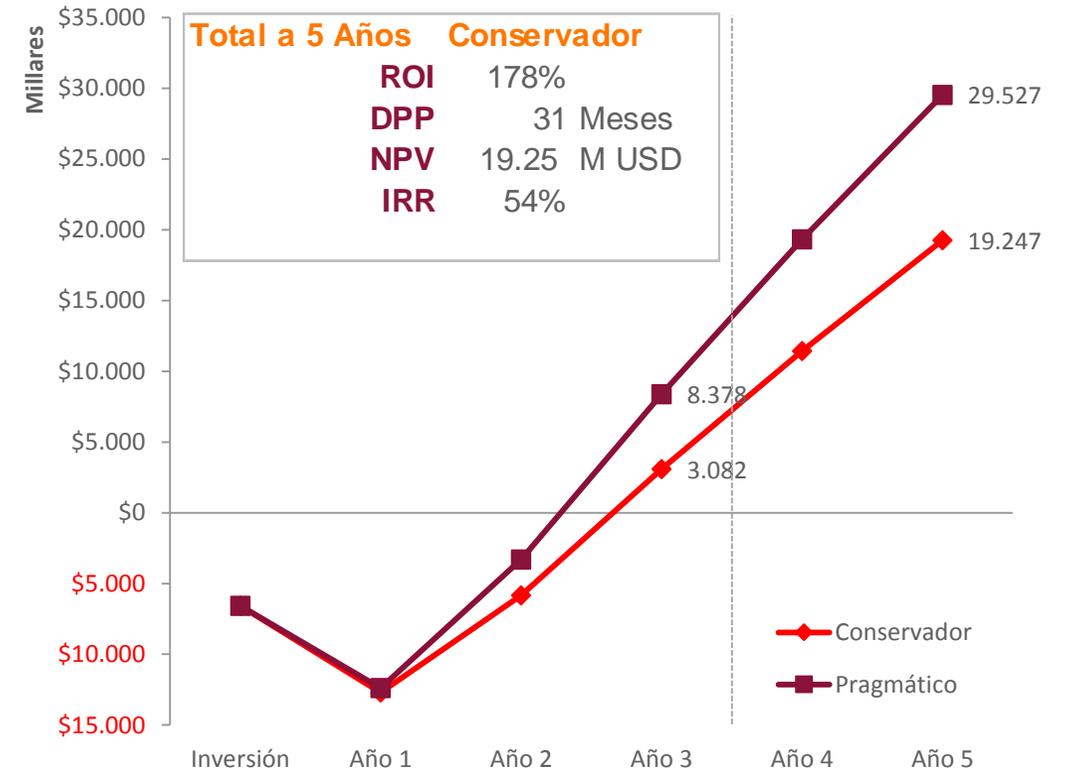
Tomado: Oracle Insight consulting services – Todos los derechos Reservados

# Caso de negocio: Análisis financiero (Ejemplo Template)

## Flujos Proyectados



## NPV Cashflow Acumulado



# Agenda

- Contexto
- Alineación & Generación de valor
- Preguntas

# Preguntas & Respuestas



**Jorge Arias**

[Jorge.arias@oracle.com](mailto:Jorge.arias@oracle.com)  
[jor-aria@uniandes.edu.co](mailto:jor-aria@uniandes.edu.co)