



BAM es **conocer** los problemas en cuanto se producen y **reconocer** los síntomas antes de que sean perceptibles para nuestros clientes.

BAM es **detectar** las oportunidades de negocio en el momento que aparecen.

BAM es **identificar** la información relevante para la gestión de los procesos y hacerla llegar a quienes pueden tomar las acciones necesarias.

BAM es proporcionar acceso en tiempo real a indicadores críticos de rendimiento de negocio para **mejorar** la rapidez y efectividad de las operaciones (Gartner Group).

BAM es saber para **actuar**. BAM es saber para **decidir**.

Siempre se ha dicho que la información es poder. BAM es la constatación directa de este hecho.



Como la traducción directa de sus siglas en inglés indica, BAM es la monitorización de procesos de negocio; una herramienta de gestión operativa de las organizaciones que proporciona conocimiento de la situación (*situational awareness*), un término de origen militar que ya aparece esbozado en el arte de la guerra de Sun Tzu y que se podría resumir en la frase:

**“Saber lo que está pasando para poder decidir lo que hay que hacer”**

Todas las organizaciones monitorizan sus procesos. Lo malo es que muchas utilizan a sus clientes o a los organismos regulatorios como sensores. Cuando algo funciona mal en un proceso, alguien sufre las consecuencias. Si es un cliente, se quejará o dejará de serlo. Si es una ley o una regulación, es muy posible que la organización reciba una sanción. Por supuesto, una forma de monitorizar nuestros procesos es contar las quejas que los clientes hacen al gerente de la empresa pero, por motivos obvios, no es la más adecuada.

Existen aplicaciones concretas en las que BAM se viene utilizando tradicionalmente: sistemas antifraude o de vigilancia de mercados de las organizaciones financieras, monitorización de servicios de emergencia en hospitales, control de procesos industriales... todo eso es BAM, aunque no lo llamen así.

¿Cómo conoce un gestor cómo funcionan sus procesos? Hay quien sólo se entera por las consecuencias, hay a quien los árboles no le dejan ver el bosque, y por último están aquellos demasiado ocupados apagando fuegos como para poder monitorizar sus procesos. Ninguna de esas opciones es válida para la gestión eficiente de una organización.

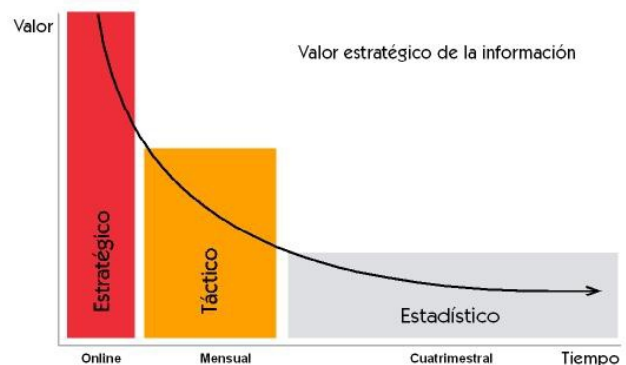
En BAM, un evento de negocio es algo que sucede y es relevante para la organización. La aplicación de BAM a la organización supone la implantación de un proceso en tres fases: monitorización, correlación de eventos y respuesta.

La **monitorización** la realizan sensores físicos o lógicos (aplicaciones, adaptadores, conectores) que detectan que algo ha sucedido y generan un evento.

Estos eventos son información simple y sin tratar, lo que resulta conveniente porque, de esa manera, los agentes no tienen por qué ser complejos y se integran fácilmente en los sistemas de información de la organización. En algunos casos, los eventos son generados por personas, como en los centros de atención a clientes.

La saturación de información tiene el mismo efecto que su ausencia: impide tomar decisiones. Aquí es donde entra en juego la **correlación de eventos**. Su función es procesar la información de los eventos simples y generar información de más alto nivel relevante para las personas que han de tomar decisiones operativas en la organización.

La correlación gestiona grandes volúmenes de información y descarta eventos irrelevantes, agrega información de varios eventos, identifica patrones de comportamiento, tendencias, y genera nuevos eventos basados en relaciones de causa efecto o temporales. La correlación es un campo de investigación nada trivial.



Por último, la **respuesta**. Si BAM nos sirve para tener mayor conocimiento de la situación y así poder decidir cómo actuar, es evidente que **hay que actuar**.

Existen varias opciones no mutuamente excluyentes: **actuar** de manera automática si sabemos en qué consiste el problema y la solución a aplicar, **notificar** de la situación a una persona que tenga la capacidad para tomar una decisión operativa y en ambos casos, incorporar la información a un cuadro de mando en tiempo real para ayudar a la toma de decisiones y obtener una visión global de la organización en tiempo real.

**“Si alguien nos intenta robar el coche, esperamos que se dispare la alarma inmediatamente. Pues bien, las transacciones de negocio fallan y no nos enteramos de ello hasta más tarde.”**

Dora McCoy, vicepresidenta y directora de investigación de Gartner Group

Es relevante hablar de la relación entre BAM y BI (*Business Intelligence*). Mientras que BI estudia el comportamiento histórico de los procesos, analizando sus tendencias y ayudando a la planificación estratégica, BAM monitoriza el funcionamiento en tiempo real de los procesos y su relación con elementos externos que puedan influir en ellos, identificando patrones interesantes que de otra forma pueden pasar inadvertidos.

**“El tiempo en sí mismo es uno de los recursos económicos más importantes, aunque no aparece en ningún lugar del balance contable de una empresa”**

Alvin Toffler (Powershift, Bantam Books, 1990)

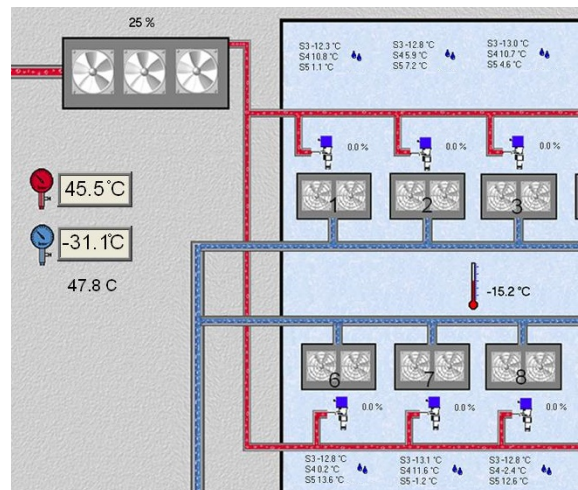
Aun siendo una herramienta táctica, BAM puede dar información suficiente para detectar faltas de alineamiento de los procesos de la organización con su estrategia.

BAM es aplicable a todos los procesos de la organización. Desde hace mucho, los conceptos de monitorización y correlación de eventos se han venido utilizando en las infraestructuras TIC. Hoy en día, con la clara tendencia a la convergencia digital, áreas antes aisladas como las líneas de producción, la automatización industrial o las infraestructuras generales pueden estar totalmente integradas en un sistema de monitorización global de la organización. De esta integración se pueden derivar interesantes beneficios, como el abaratamiento de costes, la mejora del control o la aplicación de técnicas de mantenimiento preventivo e incluso predictivo basadas en la correlación de eventos.

BAM redefine la gestión operativa, al proporcionar información sobre el funcionamiento de todos los procesos en tiempo real y permitiendo aplicar reglas de correlación a eventos provenientes de distintos procesos.

Concluyendo, BAM ayuda a la gestión operativa de la organización, proporcionando la tranquilidad de que si sucede algo relevante no pasará inadvertido y podremos actuar antes de que se produzcan consecuencias negativas.

S2 Grupo cree firmemente en las ventajas de la gestión en tiempo real de una organización, y emas-bam es nuestra solución a ello. A continuación se muestran algunas de sus principales características.



## Principales características

**Tiempo real** emas-bam se integra con virtualmente cualquier agente o sistema de monitorización, lo que permite obtener de manera inmediata las ventajas de BAM y gestionar los eventos de la organización de manera centralizada, reduciendo significativamente el impacto de cualquier incidencia. Esto facilita la detección de patrones temporales o localizados geográficamente.

**Comunicación** emas-bam integra un completo sistema de comunicación vía mensajería instantánea, SMS y e-mail, con el objeto de mantener a los técnicos, responsables y usuarios finales informados de vencimientos de SLA e incidentes críticos.

**Trazabilidad** Cualquier cambio sobre un evento es registrado automáticamente por la herramienta, garantizando la completa trazabilidad de las acciones.

**Disponibilidad** Cualquier evento generado se encuentra disponible en cualquier momento para las personas autorizadas que necesiten consultarlo o gestionarlo, lo que unifica su tratamiento y gestión y simplifica su mantenimiento, aumentando la eficiencia.

**Responsabilidad** Cualquier evento puede ser asignado tanto a un área como a una persona concreta, de modo que queda reflejado en todo momento quién es responsable de gestionarlo.

**Autorizaciones** La herramienta dispone de un sistema de gestión de autorizaciones online que permite que un responsable autorice la realización de una determinada acción, lo que simplifica los trámites burocráticos y evita demoras innecesarias.

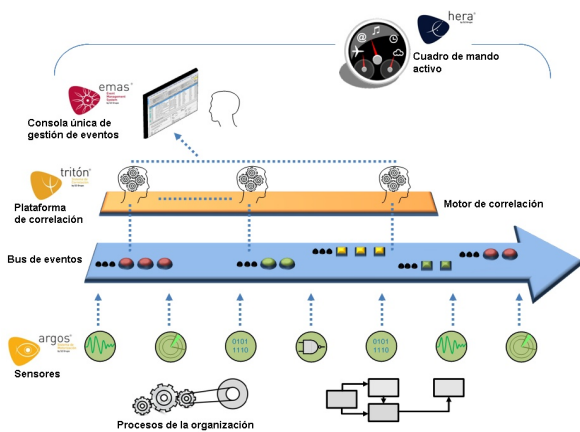
**Confidencialidad** A través de una estructura organizada en áreas de conocimiento y perfiles de ac-

ceso específicos, cada usuario dispone de acceso únicamente a los eventos que sus privilegios de acceso le permiten, según una filosofía *need-to-know*.

**Priorización** La existencia de códigos semafóricos y el cálculo algorítmico de prioridades permiten la identificación rápida de los problemas con mayor importancia o criticidad.

## Otras piezas clave

La suite de productos emas-BAM, incluyendo la plataforma de correlación Tritón, se puede integrar con prácticamente cualesquiera aplicaciones, infraestructuras y sensores existentes. Además, proporciona un completo conjunto de mecanismos de integración, de manera que el propio cliente o un tercero puede integrar en cualquier momento nuevos activos susceptibles de monitorización y definir las reglas de correlación adecuadas.



**Tritón** es una plataforma de correlación compleja de eventos y procesamiento de las incidencias remitidas por los sensores o agentes de primer nivel. A partir de reglas configuradas por el usuario, dispara eventos de mayor valor añadido en emas, lo que resulta un aspecto fundamental en la aplicación de emas a la monitorización de procesos de negocio.

Por último, y en un nivel superior, se encuentra

**Hera**, el Cuadro de Mando Activo en tiempo real desarrollado por S2 Grupo, que presenta la información relativa a los procesos monitorizados, a través de gráficas que permiten la visualización de los indicadores e identificación de tendencias temporales en su evolución. Esto permite a los gestores disponer de una visión global de la situación de los procesos en cualquier momento. Hera puede, por ejemplo, generar eventos al alcanzar el indicador de un proceso umbrales superiores a los establecidos como aceptables independientemente, como hemos visto, del ámbito del proceso.

