
KnowledgeSync Administración por Excepción.

Escenarios de uso de la aplicación KnowledgeSync, en los cuales se aplican los conceptos de BAM (Business Activity Monitoring y la Administración por Excepción)

(Documento Informativo)

Autor: César Andrés Jaramillo

Gerente de Proyectos CRM de Mind Andina

www.mind.com.co

Resumen

Los conceptos de BAM y de Administración por Excepción se están volviendo cada vez más populares a nivel de las aplicaciones empresariales. Los recursos son cada vez más costosos y escasos y es necesario optimizar su uso. Las épocas de tener funcionarios revisando todo tipo de eventos han pasado a la historia. A través del uso de tecnología como la que se implementa a través de KnowledgeSync, se puede lograr un alto nivel de productividad en labores administrativas y de inspección de datos y se pueden detectar situaciones que pueden poner en riesgo aspectos claves del negocio, de manera casi inmediata.

Este documento informativo expone los principales elementos y consideraciones sobre el uso y los beneficios que puede generar una herramienta BAM como lo es KnowledgeSync.

© 2009 Mind de Colombia Ltda. Todos los derechos reservados.

Escrito por César Jaramillo

Para comentarios sobre este documento escriba a cesar.jaramillo@mind.com.co

La información contenida en el presente documento es autoría del escritor y no representa en ningún caso la opinión ni posición de Mind de Colombia al respecto.

Este documento es puramente informativo

Mind de Colombia Ltda, Calle 93B No. 17-42 Oficina 502, Bogotá, Colombia

www.mind.com.co



Uso de KnowledgeSync para implementar la “Administración por Excepción”.

KnowledgeSync es un producto desarrollado por la empresa VineyardSoft, empresa norteamericana radicada en la isla de Martha’s Vineyard cerca de Boston, Massachusetts. Fundada en 1998 por James Murphy y Don Farber quienes lanzaron la primera versión de KnowledgeSync en Febrero de 1999.

El “asistente invisible” como lo denominan sus creadores, es una herramienta que monitorea los datos de su negocio y le advierte sobre condiciones que deban llamar su atención. Condiciones como prospectos a los cuales no se ha realizado seguimiento en un periodo de tiempo, materias primas que llegaron a su punto de reabastecimiento, o facturas vencidas de clientes.

También es útil para automatizar tareas repetitivas, como envío de facturas electrónicas a clientes, distribución de reportes periódicos a miembros de su staff y el monitoreo de correo entrante desde sus sitios Web, como consultas, solicitudes y reclamos.

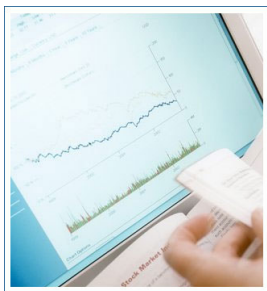
Algunos ejemplos de eventos a monitorear que se pueden implementar son:



1) Mercadeo Uno a uno. La clave para un mercadeo uno a uno exitoso es la identificación dinámica de clientes, cuyos perfiles y la historia son indicativos de una oportunidad de incremento en las ventas. En esta aplicación, KnowledgeSync se configura para repasar el historial de la compra de un cliente, historial de servicio, y el perfil global (el tamaño, la industria, etc.) para identificar si un cliente sería un candidato bueno para las ventas adicionales.

Aunque un análisis similar se puede hacer a través de las aplicaciones de reportes, cubos OLAP, y otras tecnologías, las capacidades de mensajería de alarmas de KnowledgeSync le dan dos características únicas: Primero, KnowledgeSync puede notificar dinámicamente al gerente de cuenta, cuando un cliente tiene el perfil de un buen prospecto para incrementar las ventas.

Segundo (y el más importante), KnowledgeSync puede por sí mismo hacer mercadeo directo a los clientes prospectos que usan correo electrónico, fax, y web al enviar automáticamente ofertas relevantes al cliente. Esto asegura que no habrá tiempo de retraso entre la identificación de una oportunidad de las ventas y la comunicación de esa oportunidad al cliente.



2) Distribución de reportes. Una petición muy común entre los usuarios de aplicaciones de software de mercado medio es la habilidad para generar fácilmente y distribuir los reportes (por ejemplo, los informes de Crystal Reports) a los miembros de su propia organización. Para muchos clientes, una solución de distribución de reporte tradicional (como Crystal Enterprise) es igual de sofisticada, o demasiada costosa. Usando KnowledgeSync, un cliente puede programar periódicamente los reportes necesarios

(como los pronósticos de ventas, el estado del inventario, los reportes de llamadas de servicio al cliente, etc.) para que se distribuyan vía e-mail, fax y web.

Una fortaleza de KnowledgeSync, en este aspecto, es la de producir y sólo distribuir los informes si las condiciones específicas de los datos son apropiadas. Por ejemplo, KnowledgeSync puede generar y sólo entregar un reporte del plan de visitas cuando un representante de ventas tiene un viaje agendado para el día siguiente. O, KnowledgeSync puede generar y puede entregar un reporte de actividades retrasadas sólo a empleados que tengan dichas actividades retrasadas. Un sistema de distribución de reporte tradicional no puede "activar" reportes basados en las condiciones de una base de datos.



3) Distribución de la literatura. Aunque muchos clientes de KnowledgeSync y partners están familiarizados con las capacidades de distribución del reporte de KnowledgeSync, pocas personas hacen la conexión lógica que las capacidades de la distribución de KnowledgeSync van más allá del mundo de los reportes. Las Organizaciones que desean distribuir los documentos semanales (como las listas del precio, ofertas especiales, y hojas informativas) o la literatura, pueden también aprovecharse de las características de la distribución de KnowledgeSync.

Como con la "activación" de la distribución del reporte, la capacidad de KnowledgeSync de distribuir la literatura puede unirse también a los eventos activados. Por ejemplo, un cliente no desearía distribuir un folleto del producto a menos que su contenido haya cambiado. O, una organización podría desear sólo distribuirlo a un nuevo socio de negocios. Este es el concepto de "distribución inteligente" que únicamente hace KnowledgeSync.



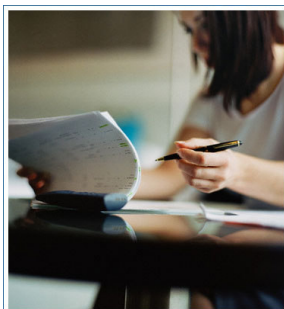
4) Encuestas a clientes. Una de las áreas de rápido crecimiento en términos de la gerencia de la relación del cliente es encuestas a clientes. Los estudios permiten a una organización juzgar el nivel de satisfacción dentro de su base de clientes y tomar las acciones correctivas según lo indicado por la retroalimentación del estudio. KnowledgeSync encaja en el mundo del estudio en tres partes complementarias.

Primero, KnowledgeSync puede configurarse para entregar una encuesta automáticamente (en forma de e-mail o web) basado en la información de una base de datos. Esto podría ser tan simple como enviar una encuesta a cada cliente o enviar una encuesta sólo a los clientes cuyos perfiles o histórico de compra o histórico de servicio indiquen que ellos son un buen prospecto para recibir tal encuesta.

Segundo, cuando un cliente registra sus respuestas en la encuesta, KnowledgeSync recuperará automáticamente la encuesta, grabará los detalles de la encuesta en el registro del cliente en una base de datos específica, y alertará al gerente de los resultados. En el evento de una respuesta positiva (o

negativa), KnowledgeSync también puede fijar dinámicamente seguimiento para el gerente de cuenta correspondiente volver a contactar al cliente.

Por último, KnowledgeSync puede supervisar continuamente los resultados totales una vez ellos se graban en la base de datos. Si los resultados van sobre (o debajo de) los umbrales predefinidos, KnowledgeSync puede alertar a las personas apropiadas para su atención.



5) Programación de tareas. Ésta es otra extensión de la capacidad de KnowledgeSync para generar y distribuir la información (como reportes u otros documentos) en una base periódica. Lo que es importante recordar es que KnowledgeSync es un planeador; como tal, puede programar las tareas así como la distribución de datos. Los ejemplos del tipo de tareas que KnowledgeSync puede programar incluyen los procedimientos de la importación o exportación de los datos, empezando (o deteniendo) programas de aplicación y archivos ftp's a los destinatarios específicos (como una casa de envío).

Entre los beneficios de la programación de tareas de KnowledgeSync es que proporciona la ejecución de la tarea "activada" (es decir, no ejecuta una tarea hasta que no se resuelvan las condiciones 'a', 'b', y 'c'), revisión de la historia de la tarea que interviene (se completó con éxito la tarea, y en ese caso, cuando), y las dependencias de la tarea (someta la tarea 'y' sólo después de la tarea 'x' ha terminado con éxito).



6) Mantenimiento y Renovación de Suscripciones. La mayoría de las organizaciones tienen en alguna parte de su negocio la programación, mantenimiento y renovación de suscripciones. Para organizaciones que proporcionan (o reciben) servicio o reparaciones, la capacidad de ser notificado sobre clientes o las piezas que serán debidas para el mantenimiento dentro de 'x' días, es crítico al éxito de su negocio. Igual es verdad para organizaciones que ofrecen o reciben un servicio de suscripción.

Desafortunadamente, poca organizaciones tiene el tiempo o los recursos de guardar sus renovaciones del mantenimiento o de la suscripción. Otros normalmente tienen que asignar a uno o más miembros del personal, cuyo trabajo es supervisar y continuar con las renovaciones que están llegando. Con KnowledgeSync, no sólo es la identificación del mantenimiento y las renovaciones automatizadas, sino que así que es el proceso de entrar en contacto con la persona que es responsable de la renovación, sea un cliente, proveedor de servicio, o un socio.



7) La entrada a la Web. La importancia de un proceso eficiente de la entrada en la Web ha crecido sustancialmente durante los últimos años, las organizaciones han aprendido cómo es de crítico esto para responder a las necesidades de un cliente antes que la competencia. Sin embargo, la entrada en la Web significa mucho más que poner una primacía en una base de datos correspondiente.

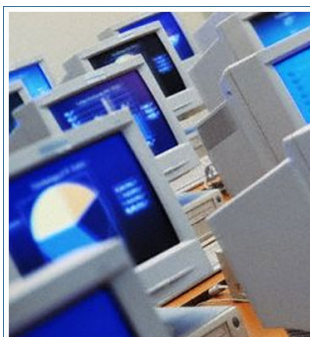
Con KnowledgeSync, hay tres capacidades importantes que se agregan al proceso de la entrada de la Web: la contestación, notificación, y continuación. Cuando KnowledgeSync se agrega a la Web (o correo electrónico) lo lleva a una base de datos, contesta automáticamente reenviando al creador de la primacía proporcionando un contacto inicial que refuerza en la mente del prospecto el nombre de la empresa.

Segundo, KnowledgeSync envía una alarma a la persona o personas que necesitan actuar en esta primacía. Esto podría incluir al gerente de cuenta, gerente regional, y cualquier otra persona apropiada. Y por último, KnowledgeSync programa inteligentemente una actividad a seguir para el responsable de este evento. De esta manera, no sólo es la primacía de la entrada en la base de datos, sino que todas las partes han dado un salto de partida a convertir esta oportunidad en una venta exitosa para su organización.



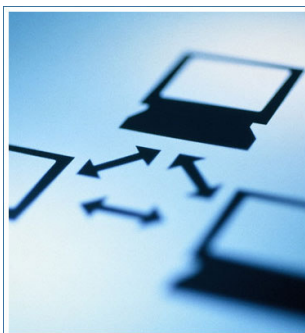
8) Monitoreo de la actividad por e-mail. Como cada vez más organizaciones usan el correo electrónico para comunicarse con los clientes (y viceversa), éste ha llegado a ser más importante para que las organizaciones puedan medir y adaptar sus procesos internos al flujo de correo electrónico que está entrando en su organización. Y todavía la mayoría de las organizaciones no podría decir cuántos correos electrónicos de apoyo reciben por semana, o qué porcentaje de respuestas recibieron de una reciente campaña de mercadeo por e-mail, o cuales de sus clientes no han recibido un correo electrónico en un mes.

KnowledgeSync proporciona el acceso a esta información. Complementando su sistema de respuesta de e-mail. El diseño único de KnowledgeSync permite que analice el tráfico total de e-mail que usted recibe de sus clientes, verificando las condiciones y los umbrales. Una organización puede identificar bien los "agujeros negros" del e-mail y estar mejorando su infraestructura total del e-mail para apoyar lo mejor posible las necesidades de sus clientes.



9) Generador automático de Reportes Una de las peticiones más comunes que una organización recibe de los empleados, socios, y clientes es la de ejecutar un reporte. La mayoría de las organizaciones no está dispuesta a que cualquier persona corra este reporte, y que pueda confiar que el informe que han solicitado vaya a ser recibido vía fax, e-mail, y (menos común) por la web.

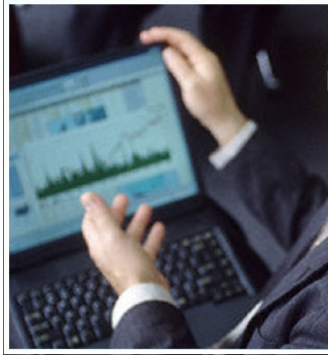
¿Pero en lugar de tener una persona que reciba estas peticiones (y que ejecuten manualmente los informes), por qué no permite que KnowledgeSync lo haga? Usando un e-mail pre-estructurado (o, incluso mejor, en forma de web), un empleado, socio, o el cliente pueden solicitar qué informe les gustaría recibir. Ellos pueden especificar su criterio de selección para el informe. KnowledgeSync recibirá esta solicitud del informe, verifica la identidad del usuario (por ejemplo, contra una base de datos del contacto), y después corre el reporte según lo solicitado. El último paso es la entrega de regreso del reporte al solicitante, al que KnowledgeSync también puede enviar vía e-mail, fax o web.



10) Integración de Aplicaciones. Aunque no está comercializado como una herramienta EAI (Enterprise Application Integration), KnowledgeSync ofrece dos beneficios en esta área. Primero, KnowledgeSync ofrece la habilidad de analizar los datos colectivamente entre dos (o más) aplicaciones que no tienen ninguna otra integración entre ellas. En este aspecto, KnowledgeSync puede buscar las sinergias (o problemas) que existen solamente cuando los datos de usos múltiples se combinan y se analizan.

(Un panorama simple, sería de un cliente con ventas pendientes en una aplicación de CRM que también es a crédito el sostenimiento en una aplicación financiera.) La parte más desafiante de esta forma de integración es identificar esas áreas de "convergencia de datos" dónde un evento de KnowledgeSync sería apropiado.

La segunda área de integración es la más tradicional "cuando 'x' sucede en la aplicación 'a', yo quiero actualizar la aplicación 'b' ". KnowledgeSync es igualmente apropiado en panoramas como estos, pues los eventos se pueden construir para desactivar las condiciones en una aplicación, y después utilizar esta activación de datos para actualizar otras aplicaciones.. La consideración importante aquí son los medios por los que una aplicación puede ser actualizada; con la excepción de API especiales para GoldMine y SalesLogix, el mecanismo primario de la actualización de KnowledgeSync es vía Visual Basic (VB) scripts.



11) Monitor de la integración de los datos. No hay que negar que el valor de una organización sale de sus datos y son completamente dependiente del valor que ellos pusieron en él. ¿Qué sucede cuándo una organización decide hacer un correo electrónico que destruya, sólo para averiguar que el 20% de sus contactos no tienen ninguna dirección del correo electrónico? ¿O cuándo los pronósticos de las ventas no pueden ser confiados porque hay oportunidades de ventas abiertas con fecha de cierre pronosticada de tres meses atrás?

Aunque muchas aplicaciones ofrecen integración rudimentaria de datos (como asegurarse que ciertos campos de datos estén llenos cuando un registro se agrega), las pocas aplicaciones supervisan la integridad de los datos después de ese punto. KnowledgeSync puede supervisar los datos perdidos, datos incompatibles, y simplemente datos incorrectos (como los números de teléfono con un número no válido de dígitos).



12) Seguimiento de los incentivos. Uno de los usos innovadores y más creativos KnowledgeSync es que ayuda a las organizaciones a hacer seguimiento de los incentivos de los clientes, por ejemplo, para los clientes que cuya acumulación en la cantidad de compras han puesto "x" unidades a un precio especial o para los representantes de ventas que sus ventas mensuales les han puesto "y" dólares a un alto nivel de comisión.

En este aspecto, KnowledgeSync actúa como un vehículo para mantener empleados, socios, y clientes conscientes de sus metas que les proporcionará alguna clase de recompensa. Esto no sólo ayuda a la subsistencia que los destinatarios potenciales del premio informaron de su estado, pero (es más importante) actúa como un recordatorio periódico y motivador para animar a que el destinatario logre los premios mayores y mejores.



13) Administración del tiempo. A muchas organizaciones les gusta asignar un "tiempo de realización" estimado a un proyecto para poder asignar los recursos apropiados y programarlos.

Desafortunadamente, la cantidad total de tiempo que una persona se pasa en un proyecto no es conocido hasta que el proyecto realmente se completa.

Por ejemplo, un proyecto que se suponía que había tomado 4 horas, podía haber requerido realmente mucho más tiempo que éste, creando

un estrago con toda la planificación y proyecto.

Usando KnowledgeSync, los clientes pueden recibir alarmas sobre proyectos abiertos cuyo tiempo acumulativo está acercándose - o ya ha excedido - la cantidad de tiempo asignada para el proyecto. No esperando un proyecto para completar antes de saber sobre los retrasos potenciales y cambios al cuadro de tiempo total, una organización puede bien responder, reasignar los recursos, y las expectativas acordadas.

Estos ejemplos pueden describir el increíble alcance que puede tener esta herramienta en su organización, no solo generando alarmas comunes de información sino realmente trabajando como el “asistente invisible” que usted necesita en su organización.