



EL NEXO ENTRE TECNOLOGÍA Y NEGOCIOS



BPM en la práctica – Transitando del BPA al BPM con una metodología probada.

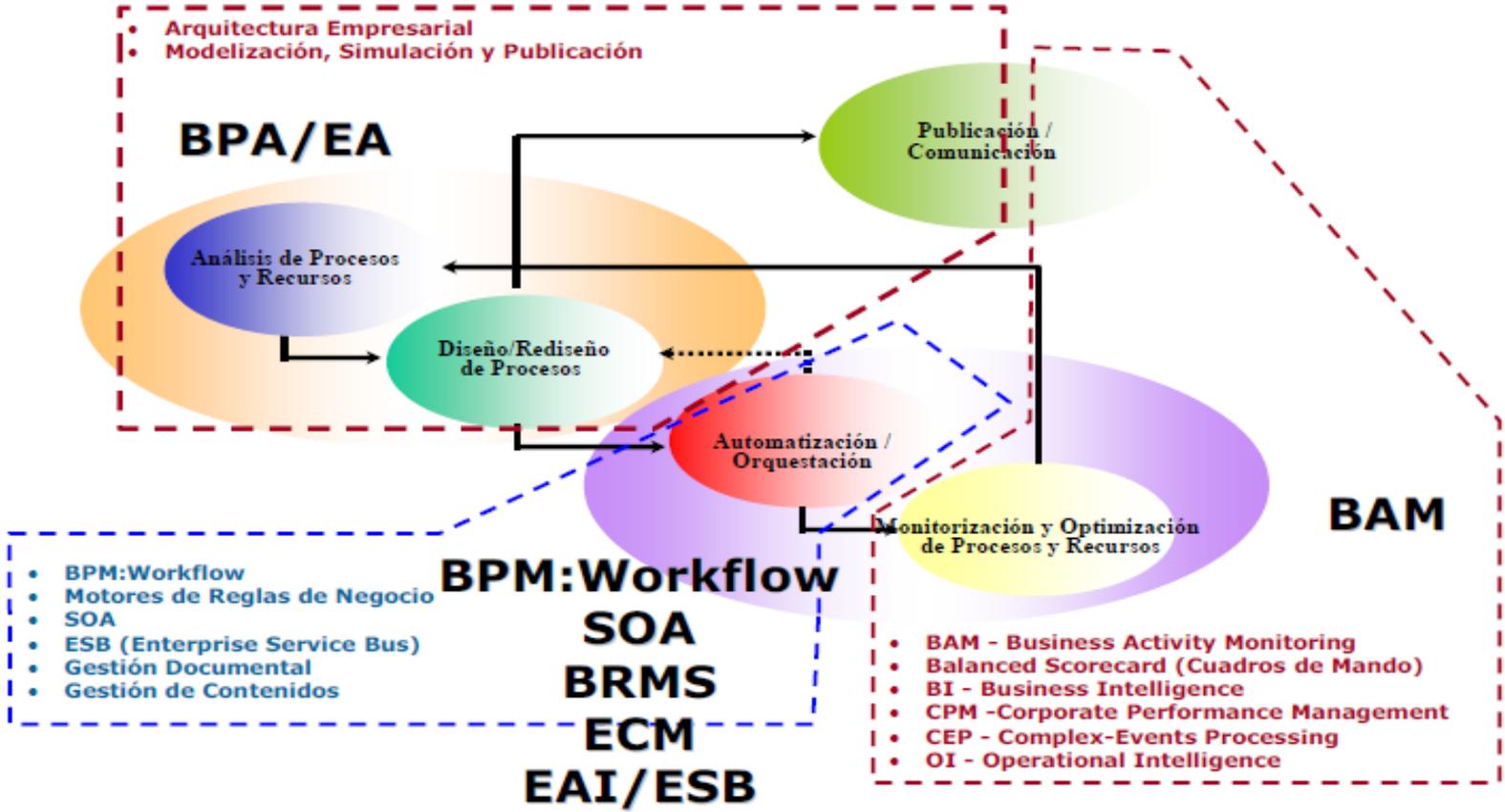
Diego Karbuski - Diciembre' 2012

¿Qué es BPM?

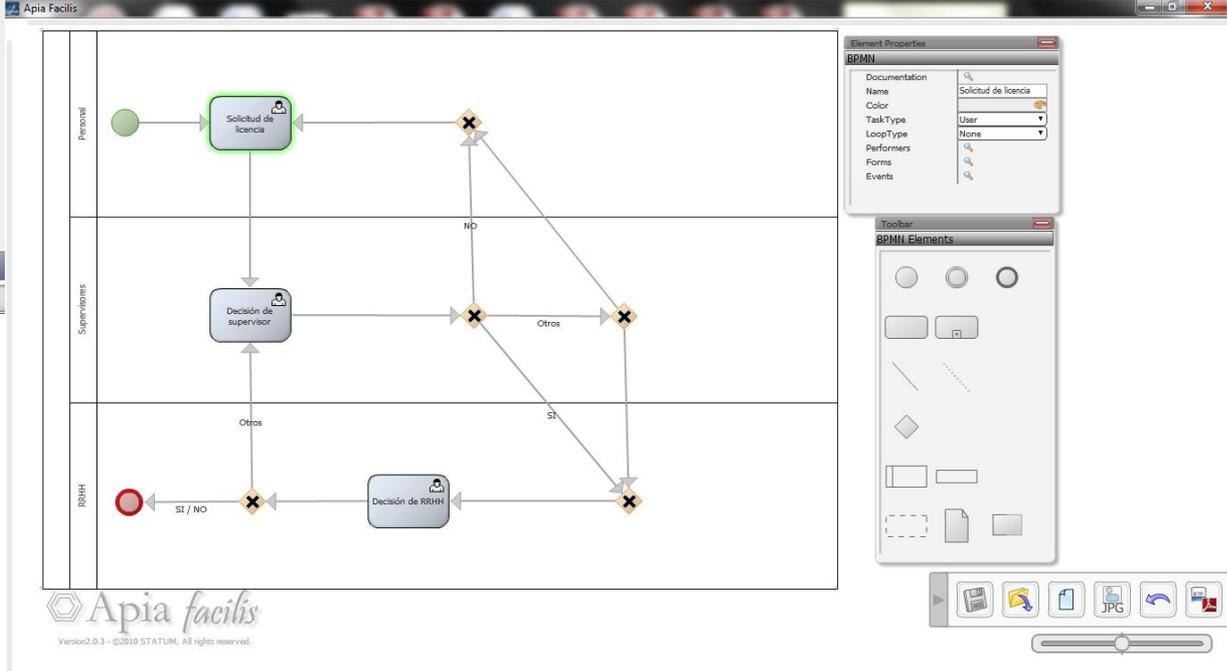
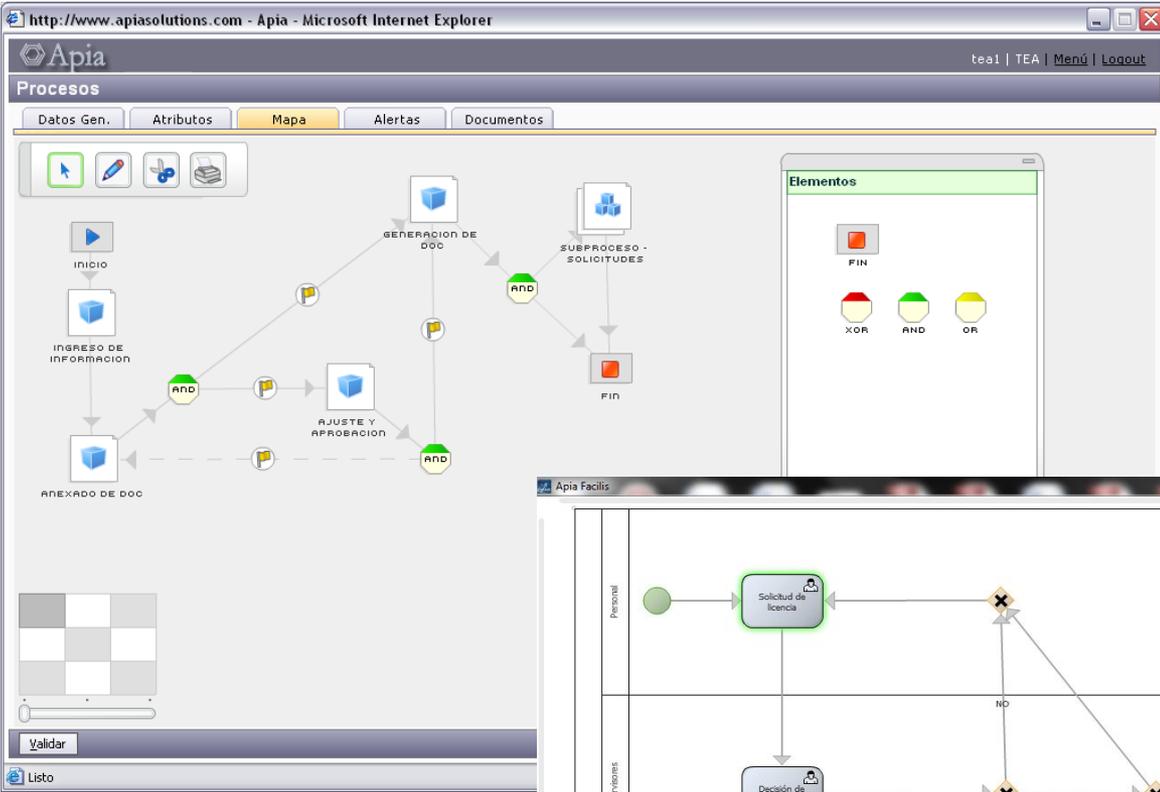
- **BPM no solo es tecnología informática.** Es una disciplina de gestión empresarial impulsada y hecha realidad hoy en día por un conjunto de **políticas corporativas, técnicas, metodologías y software (BPMS)** totalmente maduras y que aportan excelentes resultados.
- **BPM es alinear los procesos y recursos empresariales a la estrategia, objetivos y metas del negocio** con el fin de asegurar el cumplimiento de los mismos.
- **BPM implica dejar de pensar la estructura organizacional** en base a compartimentos estancos y rígidos, y pasar a visualizarla como un conjunto dinámico de procesos.
- **BPM es un entorno de mejora continua** totalmente articulado y automatizado con el fin de mantener la eficiencia operacional y competitividad de la organización.

¿Qué son los BPMS?

“Conjunto de tecnologías (software) que permiten a las empresas **modelar, simular, implementar, ejecutar y monitorear** conjuntos de actividades interrelacionadas, es decir, procesos de cualquier naturaleza, sea dentro de un departamento o transversalmente a la organización, interactuando con trabajadores, sistemas, clientes, proveedores y otros entes externos como participantes en las actividades de los procesos.”



¿Qué son los BPMS? – Diseño y Construcción



¿Qué son los BPMS? – Seguridad y Administración

Apia - Windows Internet Explorer
 http://w3.st.com.uy/ItiDemo/programs/login/security.LoginAction.do?action=login

admin | DEFAULT_PRODUCION | Menú | Logout

Lista de tareas
 FUNCIONALIDADES - AMBIENTE

Inicio de procesos
 Lista de tareas

Mantenimiento de entidades
 Inicio de procesos

Monitoreo
 Mantenimiento de entidades

Consultas on-line
 Contactos

Analíticas
 Medios de Contacto

Administración del ambiente
 Tipos de Empresa
 Empresas
 Contactos

Perfiles - Ambiente
 Usuarios - Ambiente
 Grupos - Ambiente
 Mensajes - Ambiente
 Estructura Jerárquica - Ambiente
 Funcionalidades - Ambiente
 Migración de ambientes
 Parámetros de ambiente
 Scheduler

Administración
 Instalaciones
 Estados de Instalaciones
 Tipos de Localizaciones

Diseño

Opciones

Crear Actualizar Eliminar
 Funcionalidades analíticas

Diálogo de página web
 http://w3.st.com.uy/ItiDemo/security.FunctionalityAction.do?action=dwModal

FUNCIONALIDADES DE DATAWAREHOUSE

Funcionalidades

ApiaOpenProcess

ApiaOpenProcess - Total de procesos abiertos

ApiaOpenProcess - Cant de procesos atrasados

ApiaOpenProcess - cantidad de proceso en estado...

ApiaOpenProcess - Cantidad de proceso por...

Apia Monitor v0.1.2
 Dashboard Agent Admin SLA Admin Statistics Configuration

Agents
 Apia@stweb01
 Connected | Uptime: yeste...

Major Events
 594 Unread SLA Violations
 599 Total SLA Violations
 0 Fatal/Error Events
 0 Warnings/Info Events
 0 Debug/Trace Events

Open Timed Events

Agent: ALL Evt. Type: ALL

Agent	Event Type	Event Code	Count	Lst.	Avg.	Lst Smpl.
Apia	MAX_CONN_POOL_S		1328	100.00	100.00	0 sec
Apia	MIN_CONN_POOL_S		1328	2.00	2.00	0 sec
Apia	OPEN_CONNECTIONS		1328	9.00	9.04	0 sec
Apia	CPU_USED		1328	26.00	11.35	0 sec
Apia	MEM_USED		1328	1,358.92	1,365.68	0 sec
Apia	MEM_TOTAL		1328	1,922.56	1,922.56	0 sec
Apia	MEM_PHY_AVAIL		1328	134.67	128.57	0 sec
Apia	MEM_PAGES_SEC		1328	3,570,017.	3,567,533.	0 sec

MAX_CONN_POOL_SIZE | bar line tbl

CPU_USED | bar line tbl

MEM_TOTAL | bar line tbl

Agent Lst. Avg.
 Apia 1922.55859: 1922.55859:

Violation Detail
 Rule Applied: SQL events from APIA whose value is > 500.0
 Violation Date: 2008-08-22 20:11:25.652 Action Exec: 2008-08-22 20:11:25.652
 Agent: Apia Event Type: SQL
 Code: usr_login=n/a
 Value: 1112.0 Status/Level: CLOSED
 Start Time: 22/08/2008 20:11:24 End Time: 22/08/2008 20:11:26
 Description: [108 - com.st.db.dataAccess.ConnectionWrapper@1f99fb3] select bel.bus_ent_inst_name_num as noMonitor, belIdProceso.ent_inst_att_num_value as noIdProceso, belInstProceso.ent_inst_att_num_value as noInstProceso, bes.ent_sta_name as estado from bus_ent_instance bel, bus_ent_instance bel2, bus_ent_inst_attribute belIdProceso, bus_ent_inst_attribute belInstProceso, pro_instance pro, bus_ent_status bes where bel.bus_ent_id = 1093.0 and

Gestión "DE" Procesos vs. Gestión "POR" Procesos

1 Tenerlos adecuadamente identificados y entendidos

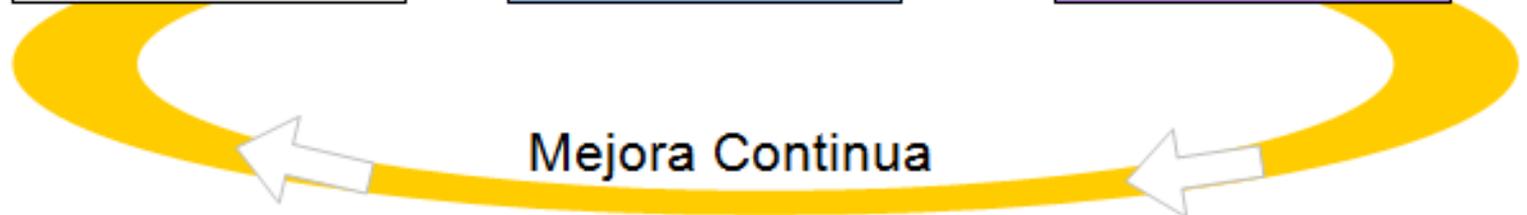
2 Tenerlos automatizados y orquestados de principio a fin

3 Tenerlos monitorizados y bajo control

Modelización
Arquitectura Empresarial

Workflow Integración
Reglas de Negocio
Tecnologías Varias

Cuadro de Mando BAM
Business Intelligence



Mejora Continua
Metodología BPM

Metodología orientada a procesos y a la automatización BPM, independiente del software

Metodología de desarrollo e implantación de automatización BPM

Metodología para la monitorización de procesos y recursos empresariales

Gestión “DE” Procesos vs. Gestión “POR” Procesos

Gestión **por** Procesos

Arquitectura Empresarial

Alineación Estrategia Empresarial y Procesos

Articulación de Sistemas de Gestión y Procesos

Gestión **de** Procesos

Modelización y Diseño

Automatización e Integración

Monitorización y Mejora Continua

Técnicas y Metodologías BPM

Arquitectura Tecnológica

Tecnologías BPM

Gestión del Cambio

Conocimiento y cultura BPM

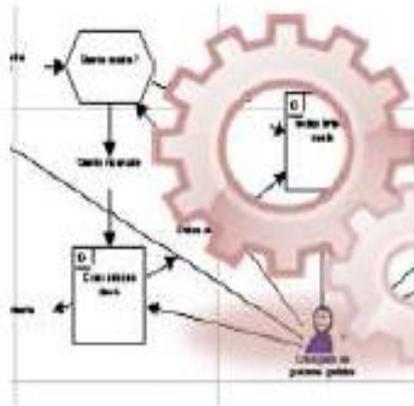
Organización (Transformación)

4 Pilares Fundamentales del BPM



Estrategia

Alineamiento de los Procesos a la Estrategia Organizacional



Procesos

Identificación, Análisis, Modelización, Diseño y Automatización de Procesos: Estratégicos, Claves y de Soporte



Tecnologías

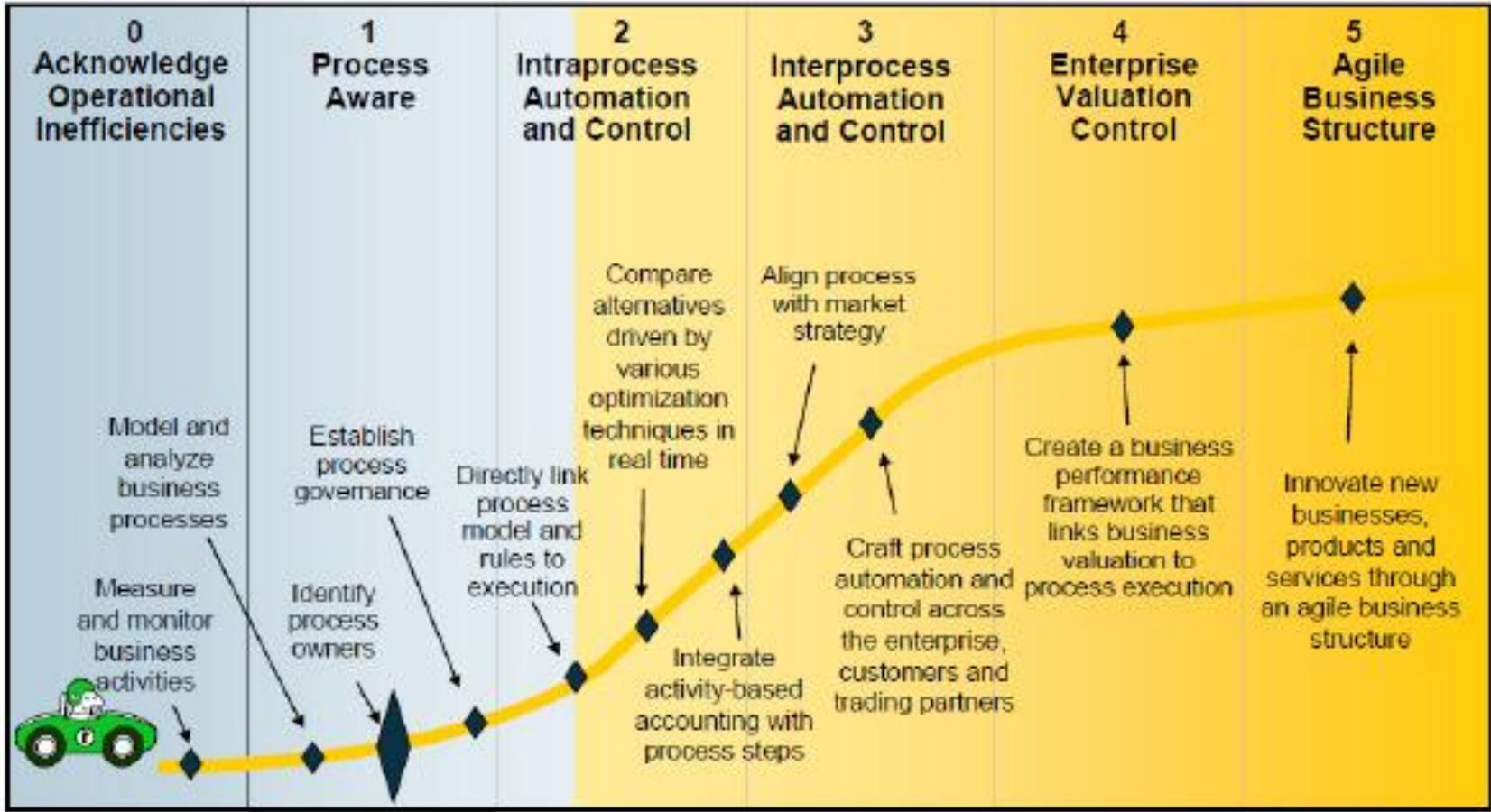
Aplicación de Tecnologías BPM para las diferentes fases de la Gestión por Procesos.



Personas

Conocimiento y cultura de la organización hacia la gestión por procesos

Madurez en la Gestión por Procesos



← Generally, where we are today →



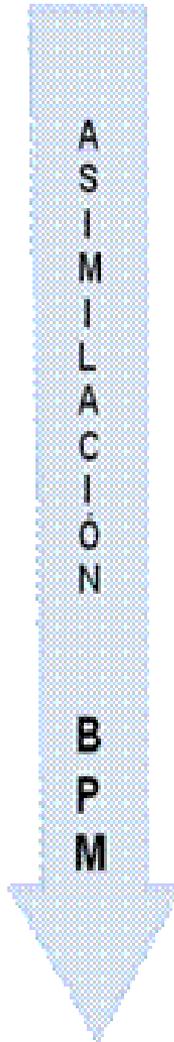
Cuanto más tiempo una organización haya estado recorriendo este camino, más maduros son sus procesos, más repetibles y escalables sus operaciones y mejor su desempeño en general.

Madurez en la Gestión por Procesos

Elementos de la evaluación	ESTADOS DE MADUREZ			
	INCIPIENTE	BÁSICO	AVANZADO	POR PROCESOS
1. Conceptualización en BPM				
2. Alineación procesos con la estrategia				
3. Diseño estructura de procesos				
4. Diseño articulación de sistemas de gestión con los procesos				
5. Implementación tecnológica				
6. Adecuación organizacional (Organigrama)				
7. Operación y monitoreo				
8. Verificación y mejoramiento continuo				

A
S
I
M
I
L
A
C
I
O
N

B
P
M

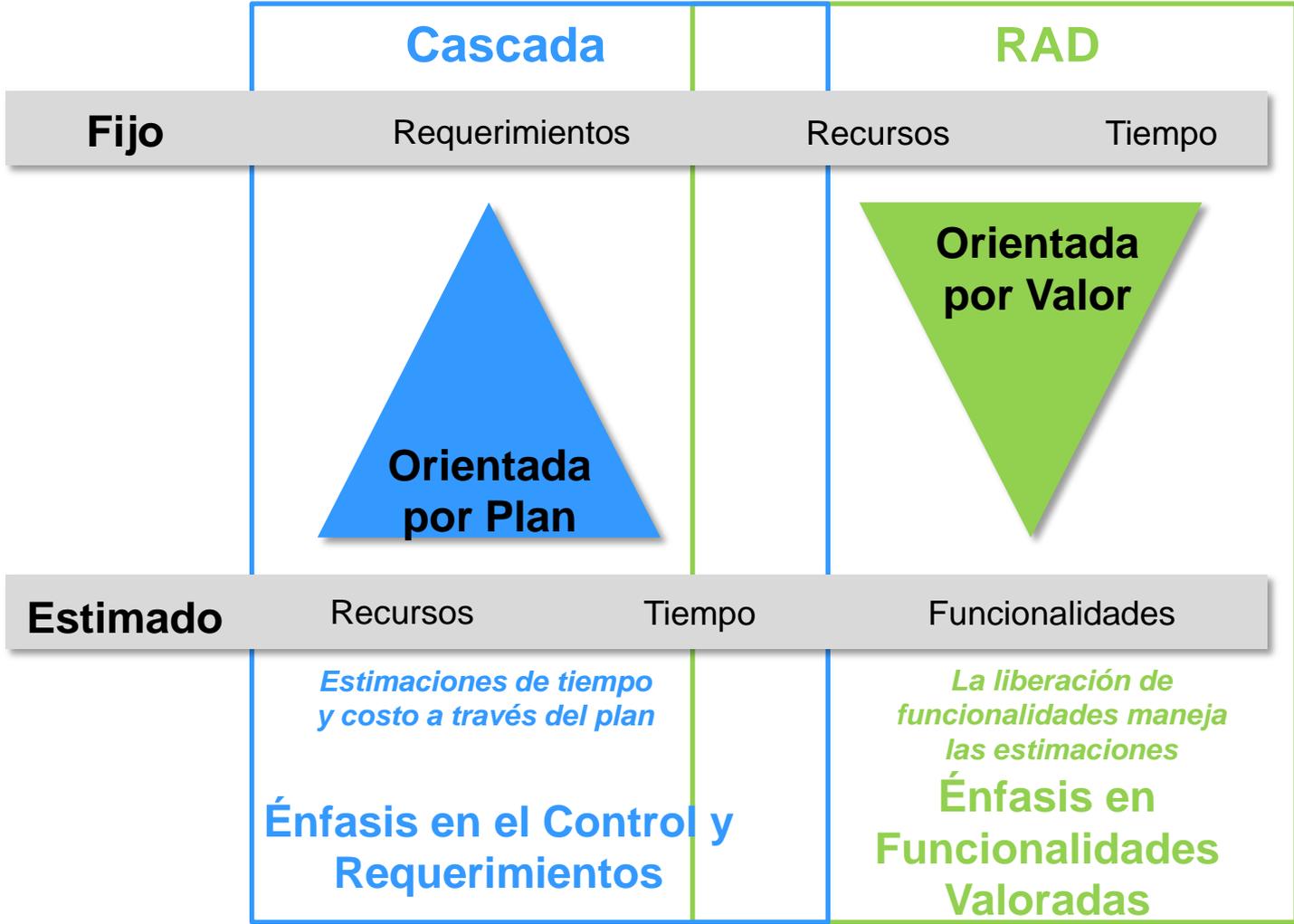


Elementos Claves para la Implantación

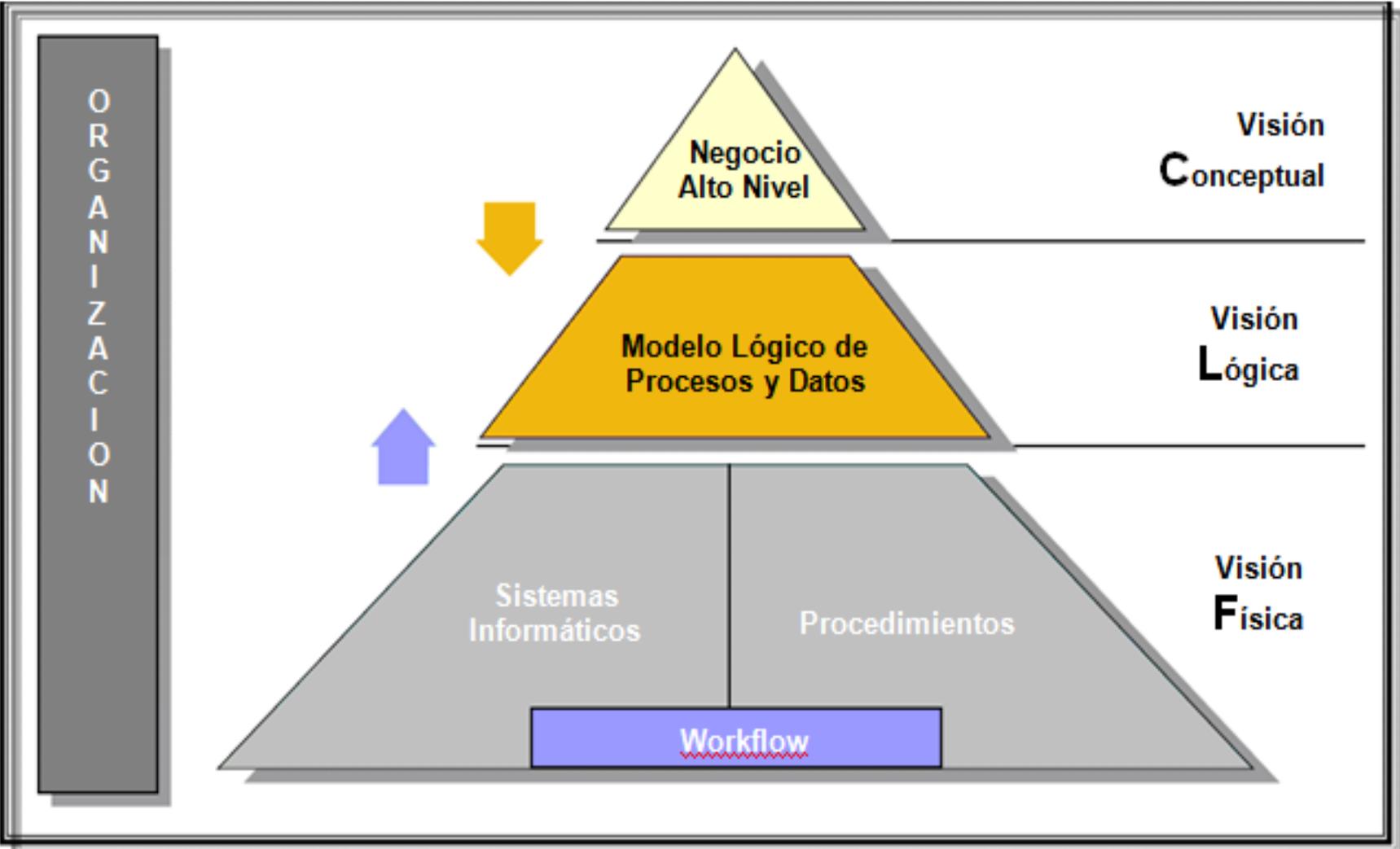


Metodología - Enfoque

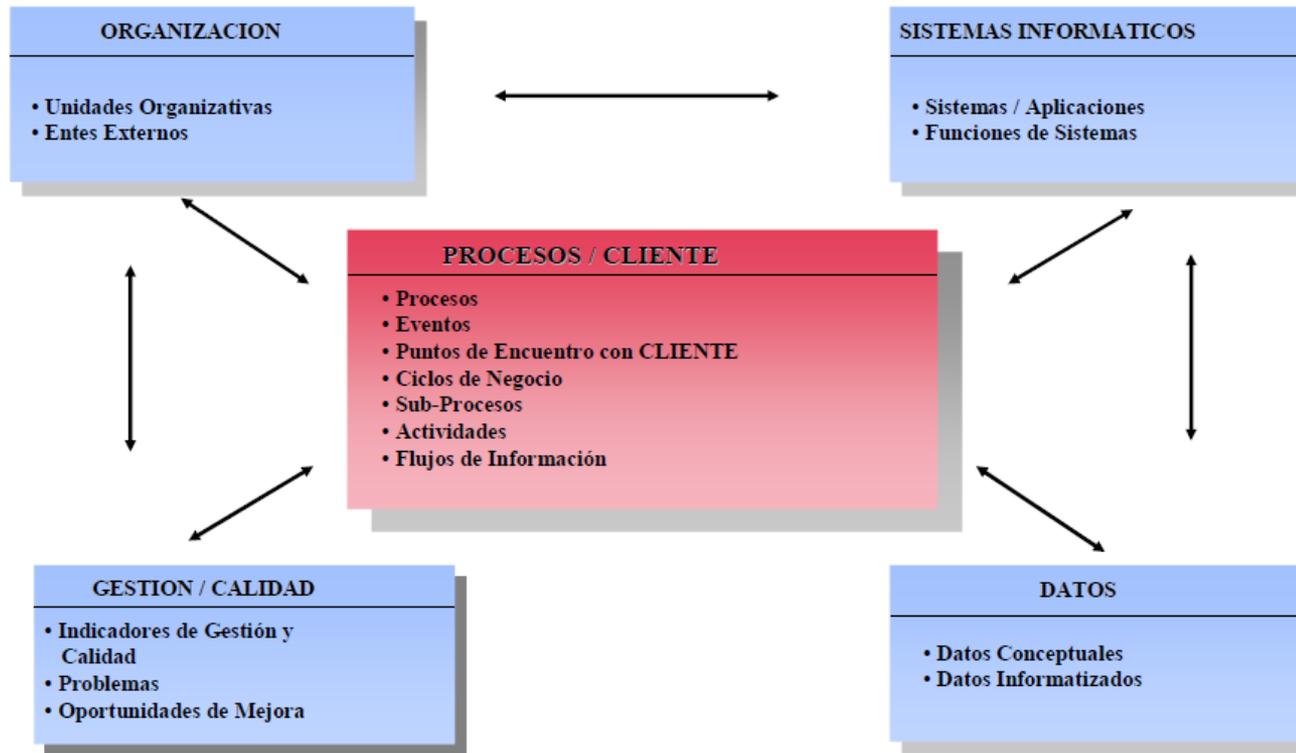
El objetivo de aplicar metodología BPM en la realización de proyectos es seguir un estándar de pasos con “técnicas”, “herramientas” y “notaciones” que se deben aplicar para la ejecución de proyectos BPM de forma “eficiente” y “exitosa”.



Metodología - Idioma Común

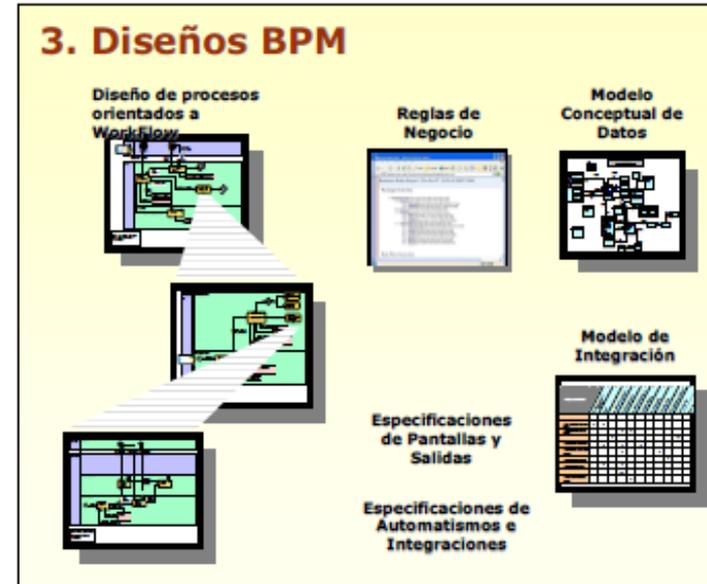
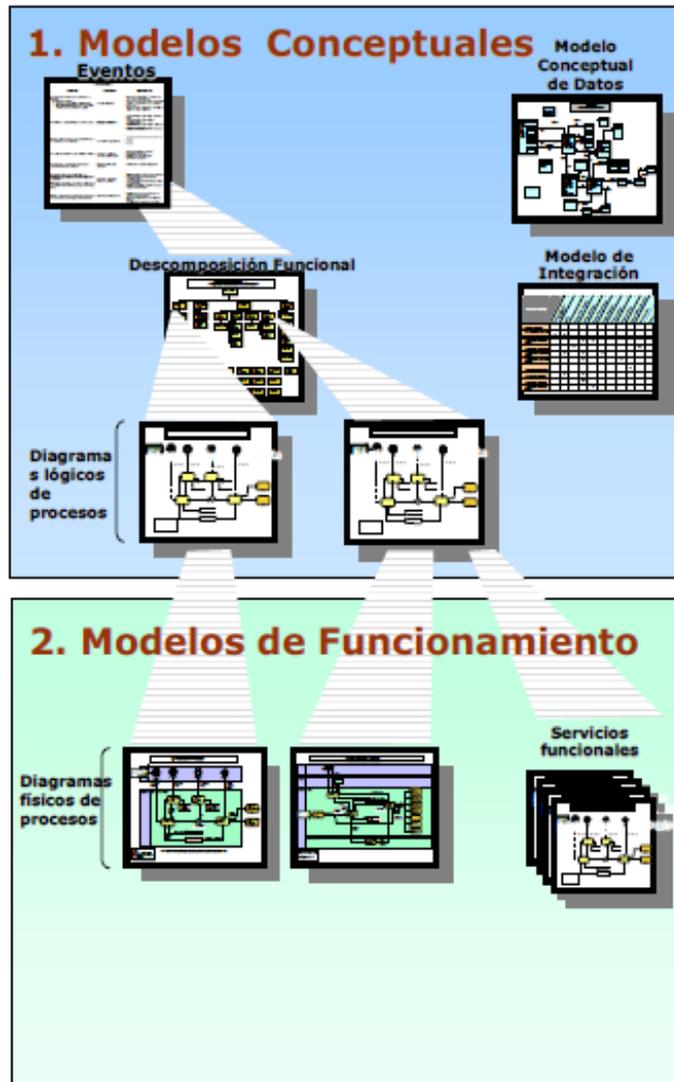


BPA - Modelos de Negocio - ¿Qué son?



- **Cubren todos los aspectos del negocio**
- **Hay que tener adecuadamente identificados los procesos y demás elementos que conforman la organización**
- **Técnicas gráficas simples para entender y gestionar la complejidad**
- **Creación de Modelos de una forma colaborativa y consensuada**
- **Establece un lenguaje común**
- **Asegura la alineación del negocio con las tecnologías de la información**

BPA - Modelos de Negocio - ¿Cómo se lleva adelante?



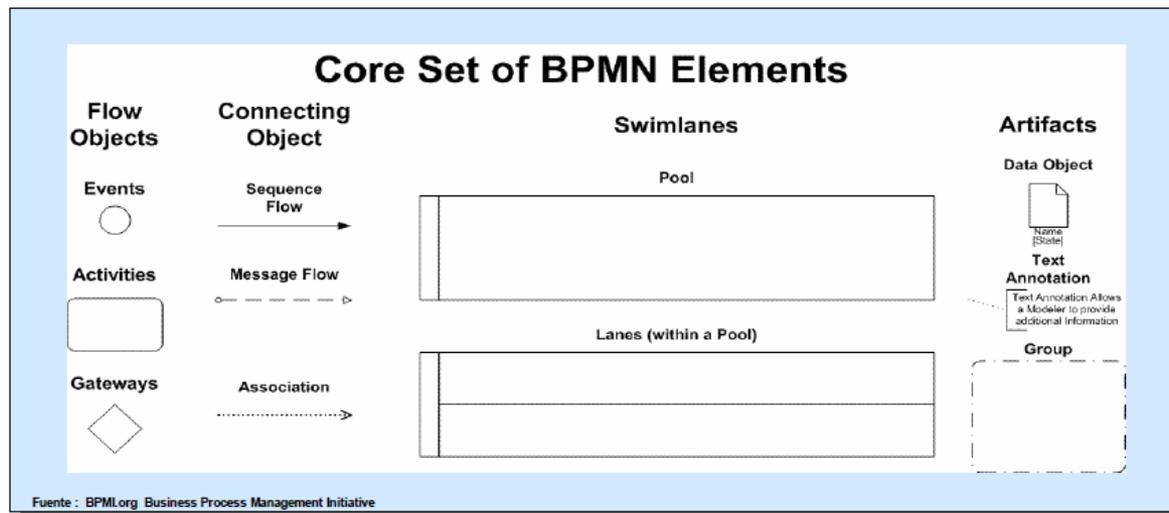
Resultados :

- Requerimientos de Negocio
- Requerimientos de Sistemas
- Diseño de Procesos BPM
- Servicios Funcionales (SOA)
- Reglas de Negocio
- Modelo Conceptual de Datos
- Especificaciones de Pantallas, Salidas e Interfaces

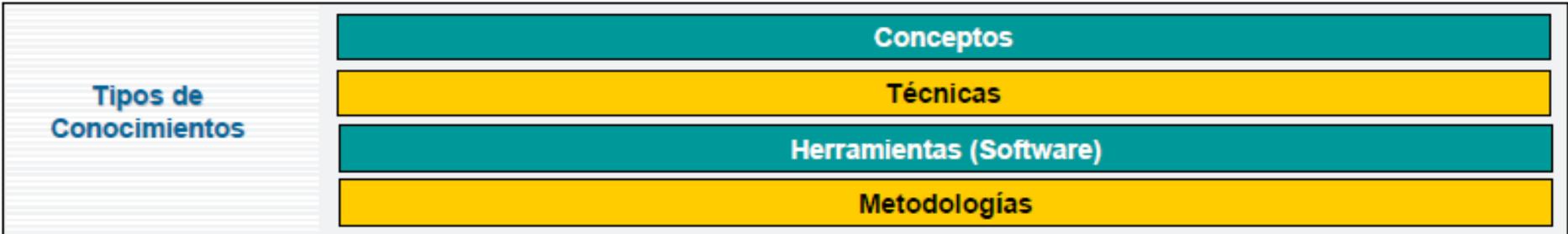
BPMN (Business Process Modeling Notation)

Estándar para el diseño de procesos de negocio que permite elaborar **modelos comprensibles** para toda la organización:

- para los **analistas funcionales**, quienes crean los modelos iniciales de procesos
 - para los **analistas técnicos** responsables de integrar y automatizar los sistemas y tecnologías para los procesos
 - para los **analistas de negocio** quienes monitorizarán y gestionarán sus procesos”
- que contempla capacidades como la exportación al **estándar XDDL** para volcar su especificación a una herramienta de BPM.



Estructura Organizativa, Roles, Equipos de Trabajo



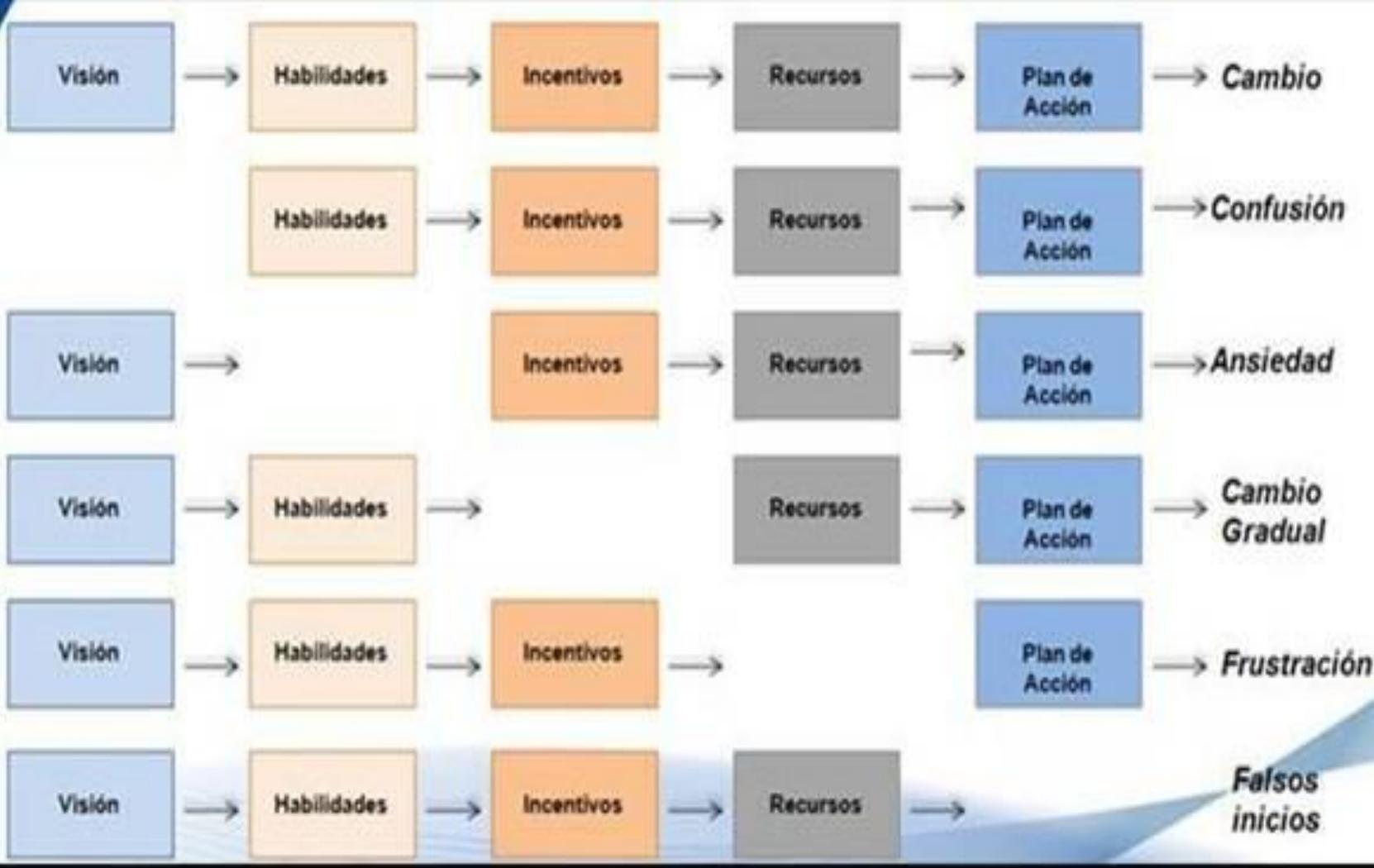
Estructura Organizativa, Roles, Equipos de Trabajo



Gestión del Cambio - Etapas



Gestión del Cambio - Aspectos a Evitar



¿Cómo comenzamos? - Visión

1. Enfoque Integral

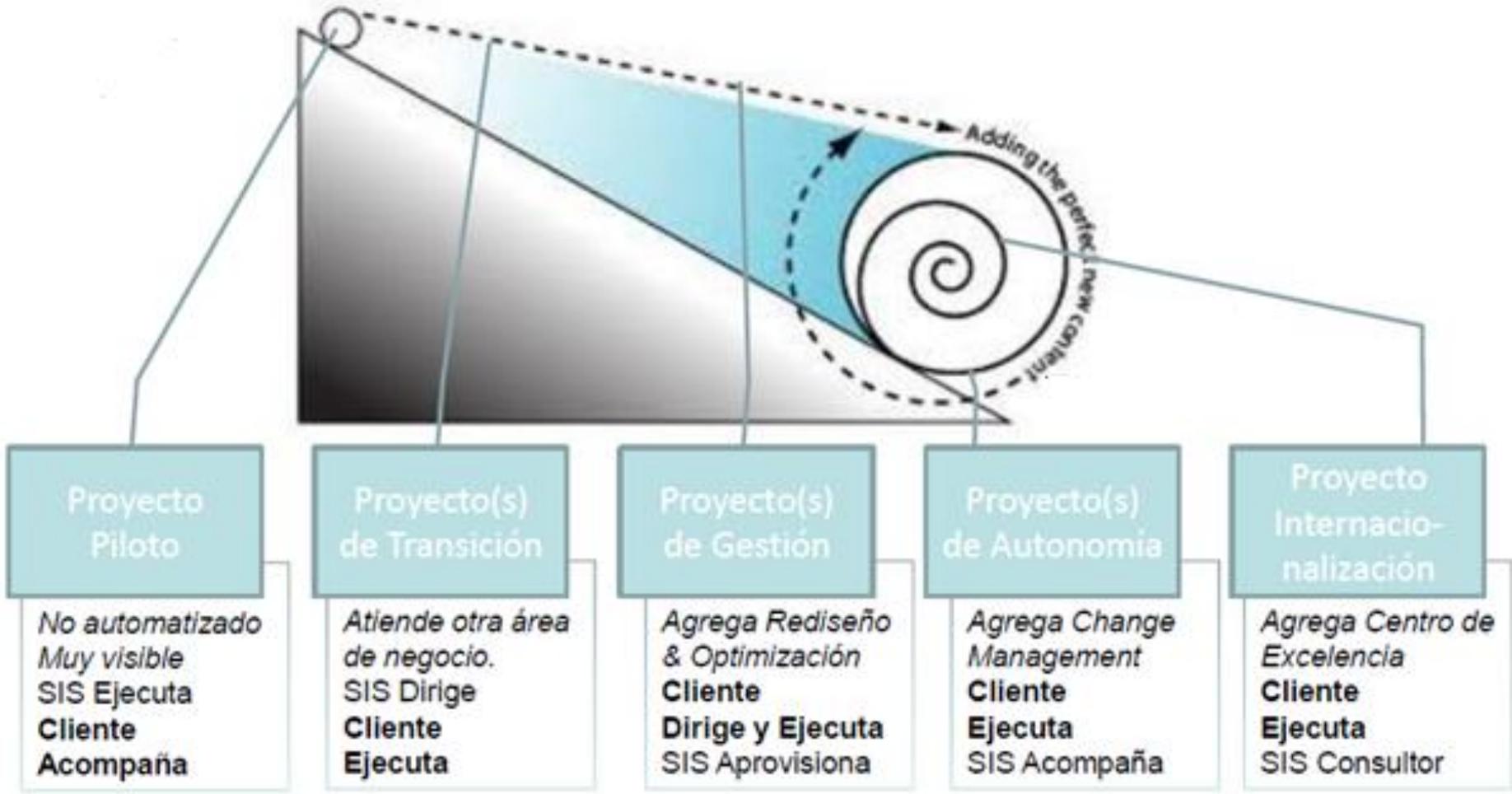
La obtención de los máximos beneficios depende de considerar todos los aspectos impactados e involucrar a todos los responsables



2. Madurez incremental

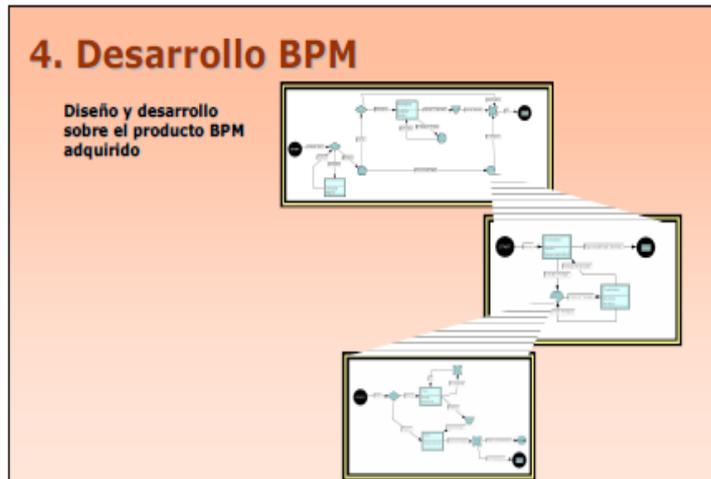
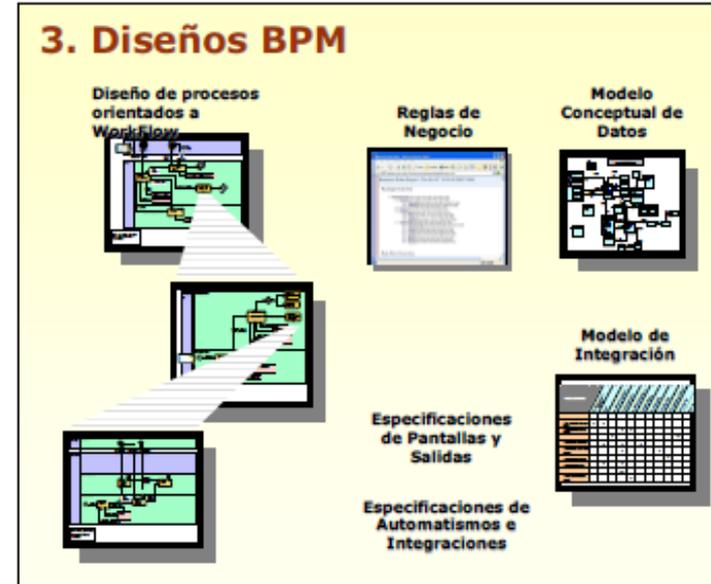
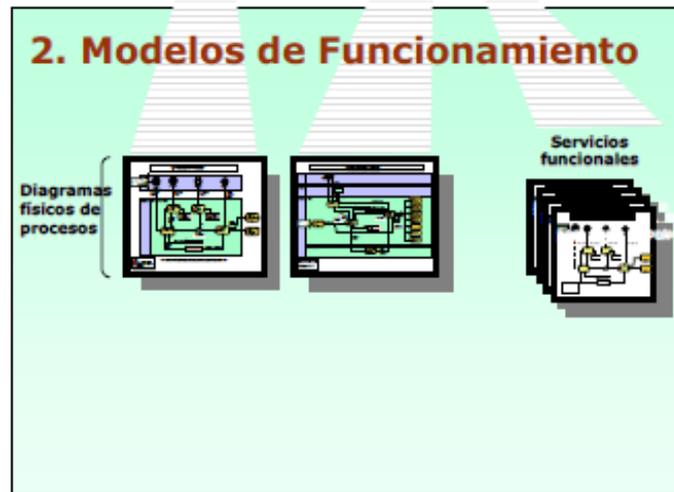
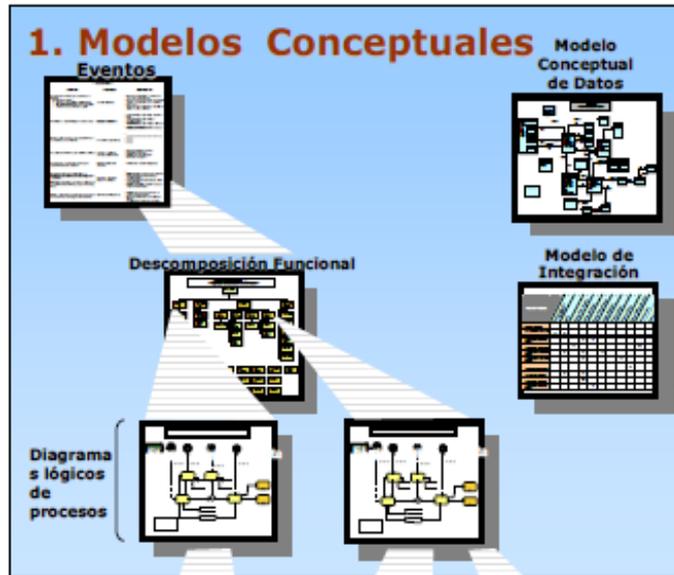
La brecha entre la situación de partida y la objetivo exige que las cosas se hagan incrementalmente, obteniendo y haciendo visible los resultados intermedios y aprendiendo de la experiencia para continuar madurando

¿Cómo comenzamos? - Selección de Procesos



4 Dimensiones: cantidad, alcance/automatización, cobertura/áreas, funcionalidades.

Implementación BPM



Conclusiones

1. Se pueden obtener resultados **rápidos y exitosos** a través de BPM.
2. Es muy importante vender los “Procesos” al nivel directivo y mantener al **patrocinador involucrado**.
3. Es **mandatorio** contar con una **metodología de implementación BPM** asociada a la tecnología para el **éxito de los proyectos**.
4. Existen **metodologías, técnicas y herramientas efectivas** de BPM para apoyar la implementación donde los **analistas de procesos / funcionales** tienen una **participación clave**.
5. **Hacerlo Simple**. Es clave considerar todos los aspectos afectados por la implementación (**aplicar Visión Integral**) y hacerlo de a poco (**Madurez Incremental**).
6. Focalizar esfuerzos en elementos claves como la **capacitación, comunicación, gestión del cambio**.
7. **Generar indicadores** que muestren resultados y el valor para la organización viabilizarán la continuidad hacia la gestión por procesos.

Gracias por su presencia en esta sesión...



Diego Karbuski – diego.karbuski@statum.biz