



Buenas prácticas para alcanzar
procesos más inteligentes
***IBM Business Process
Management***

***Catalina Avilés, MSc.
Websphere Sales Specialist
caviles@ec.ibm.com***



Nuevas fuerzas que generan cambio en como hacemos las cosas



Mobile

\$3.6B

spend by
2014

La movilidad requiere reinención de procesos

Forrester prevee que las compañías invertirán alrededor de \$900 millones en la reinención de procesos para hacerlos accesibles mediante tecnologías móviles durante el 2013 y dicha inversión alcanzará los \$2.7 billion en el 2014



Social

25%

productivity
improvement

Procesos socializados y colaborativos incrementan la productividad

De acuerdo a McKinsey, tecnologías sociales, cuando son usadas a través de las empresas, pueden incrementar la productividad de los trabajadores en un 20-25%



Cloud

47%

growth in cloud
processes

Aplicaciones Cloud fuerzan a las compañías a re-pensar sus procesos

Gartner indica que Business Process as a Service (BPaaS) es el segmento de crecimiento más rápido con crecimiento anual de 47%



Big Data

€100B

savings

Big data genera visión en los procesos

McKinsey en sus estudios publica que la administración gubernamental puede ahorrar más de €100 billion en mejoras de eficiencia operacional usando big data.





Smarter Process is...

*El enfoque de IBM's para **reinventar** operaciones de negocios*

*- para generar mayor **enfoco en el cliente***

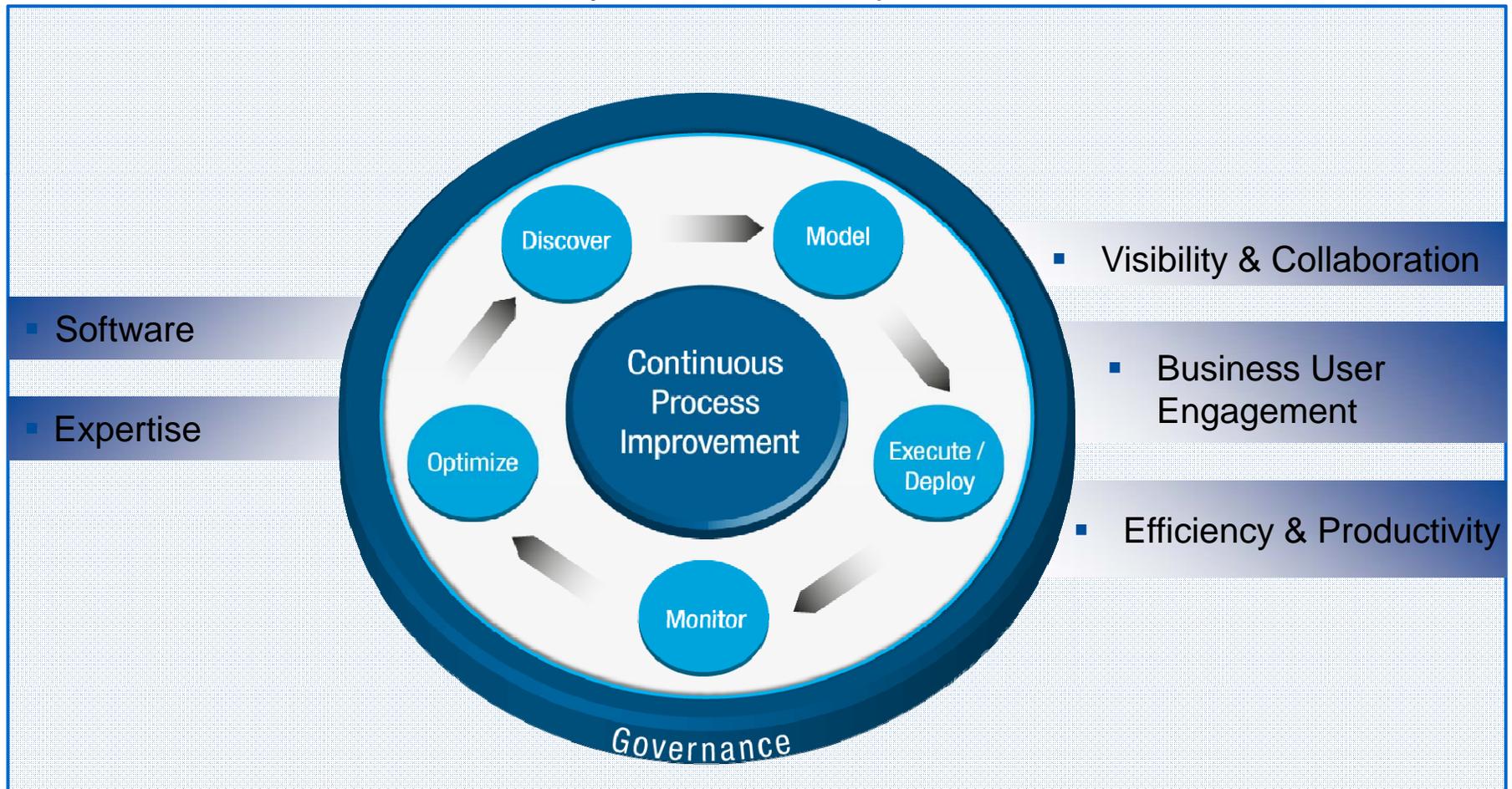
*- en la era **de la movilidad, sociabilizacion, nube y big data***

*- llevar **al camino de la eficiencia y optimizacion en procesos end-to-end***

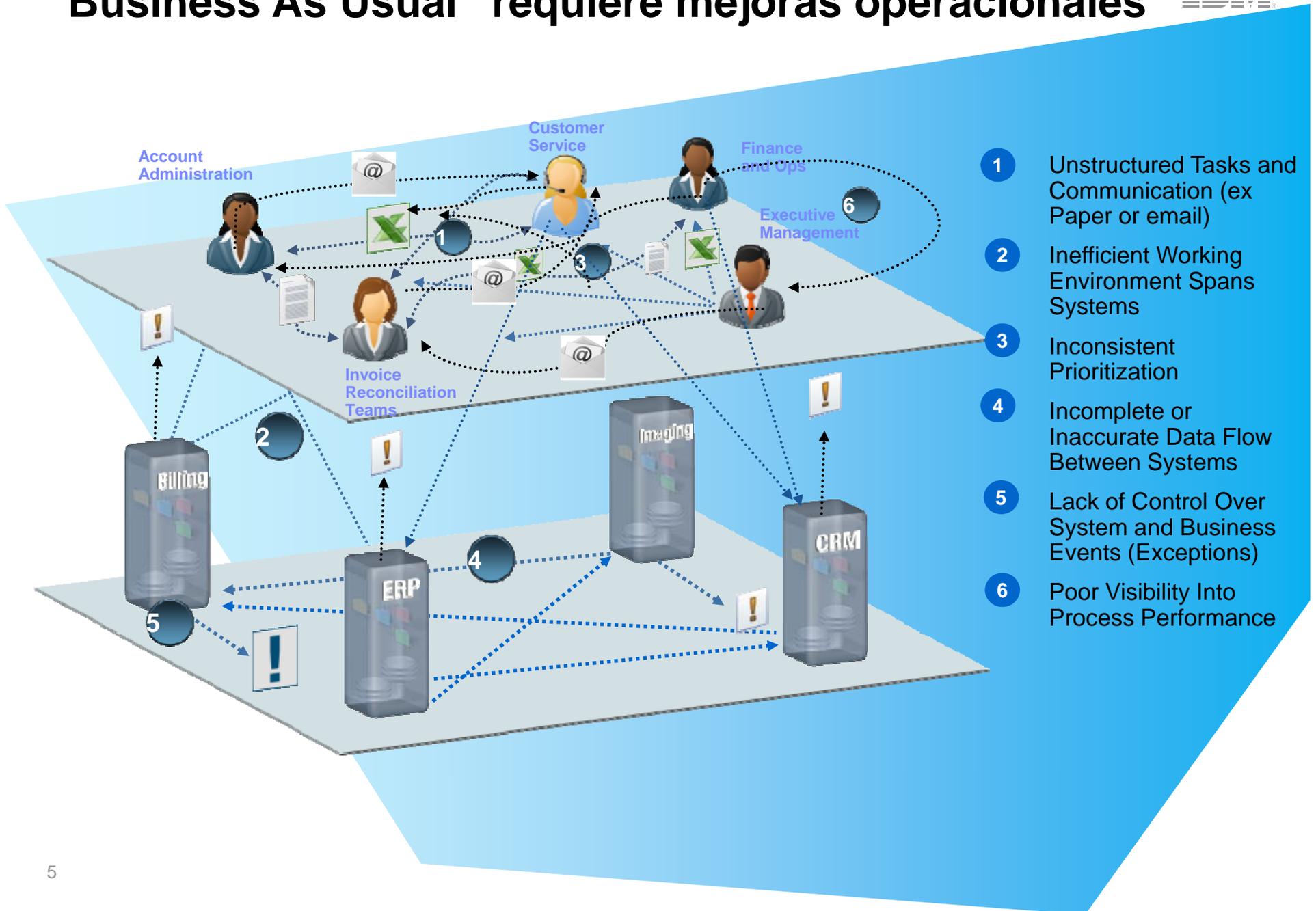
Que es *Business Process Management*?



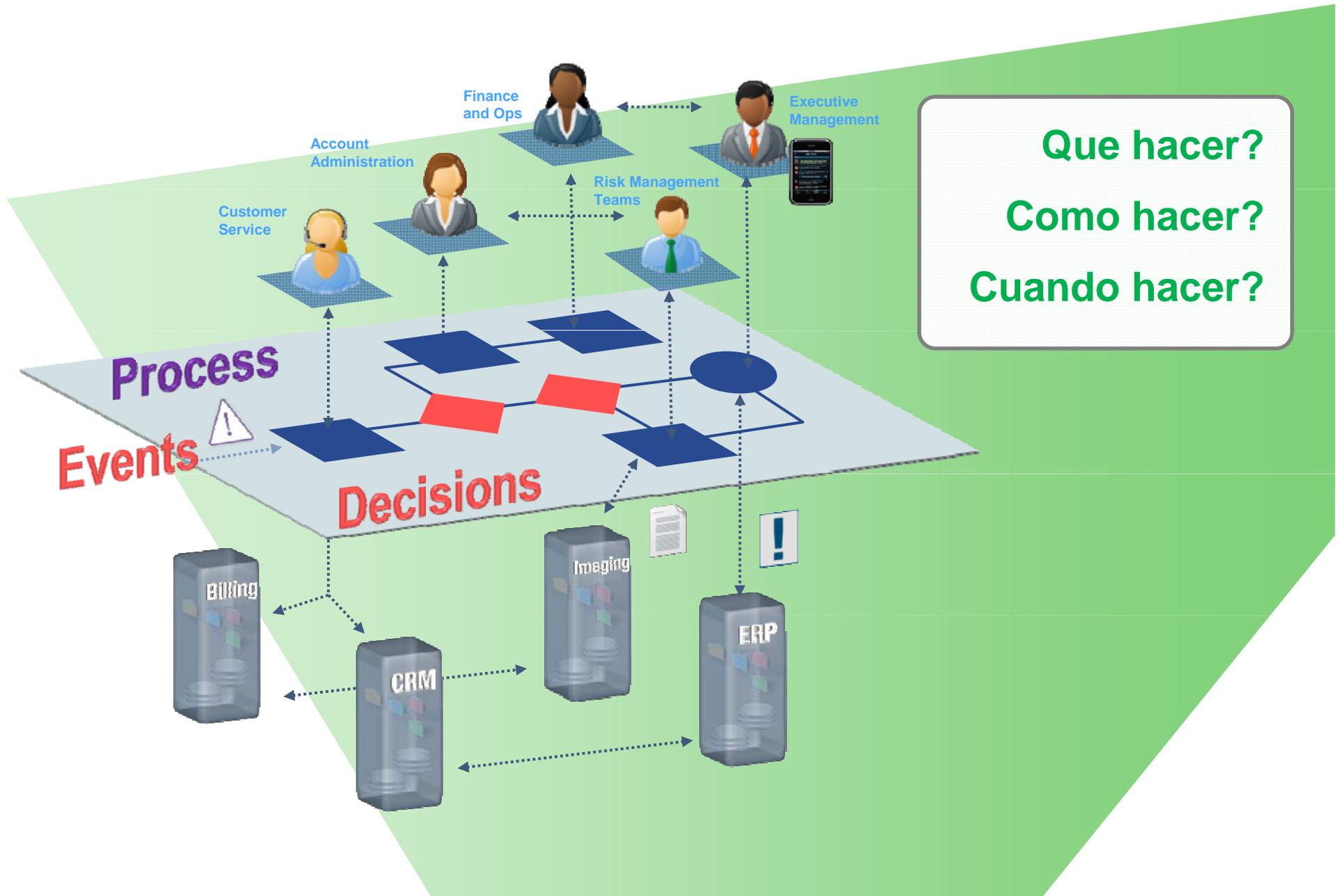
BPM es la administración de continua de los procesos de negocio para mejorar los mismos. BPM es más que una simple automatización de flujos de trabajo. BPM promueve la eficiencia y efectividad en los procesos de negocio usando **métricas valora**bles para alinear los proyectos con las estrategias corporativas. Utiliza como herramientas la **visibilidad** y el **control** de los procesos



“Business As Usual” requiere mejoras operacionales



BPM Provee visibilidad y control



Visibilidad, Colaboración y Gobernabilidad para BPM



VISIBILITY

Proveer completa visibilidad en las operaciones del negocio

- Monitoreo Inteligente de procesos y Analítica dirigida proveen visibilidad interna en el progreso de las tareas
- Mapas de identificación de cuellos de botella ayudan a mejorar los hitos de rendimiento y los presenta visualmente
- Scoreboards en tiempo real para rápida visión de actividades correctivas

COLLABORATION

El trabajo no se realiza en silos. La colaboración genera resultados favorables

- Facilidad de acceso y conexión con participantes y expertos
- Notificación dinámica de actividades facilitan la colaboración en tiempo real y respuestas ágiles
- Colaboración directa en el trabajo con los participantes y expertos para completar tareas de manera más simple

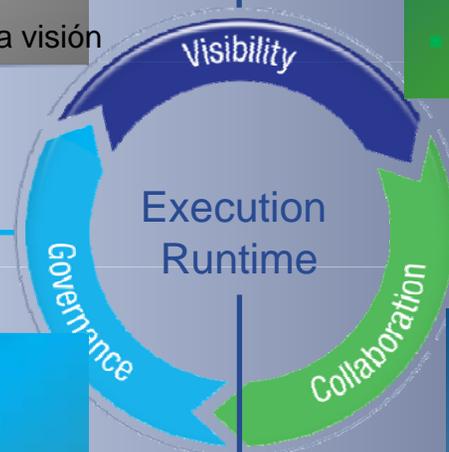
GOVERNANCE

Administración del cambio

- Despliegue de procesos centralizados generan visibilidad y control *a través de todos los ambientes*
- Instalación y seguimiento de versiones de *los procesos* a través de *ambientes de ejecución*

EXECUTION RUNTIME

- Ejecutar procesos *consistentemente, confiablemente, seguro*, y con *integridad transaccional*
- Alta *escalabilidad y disponibilidad* con soporte extendido para altos volúmenes y alta calidad de servicio



Use una metodología probada



Empiece pequeño, *crezca rápido*

3 Transforme transversalmente a toda la organización

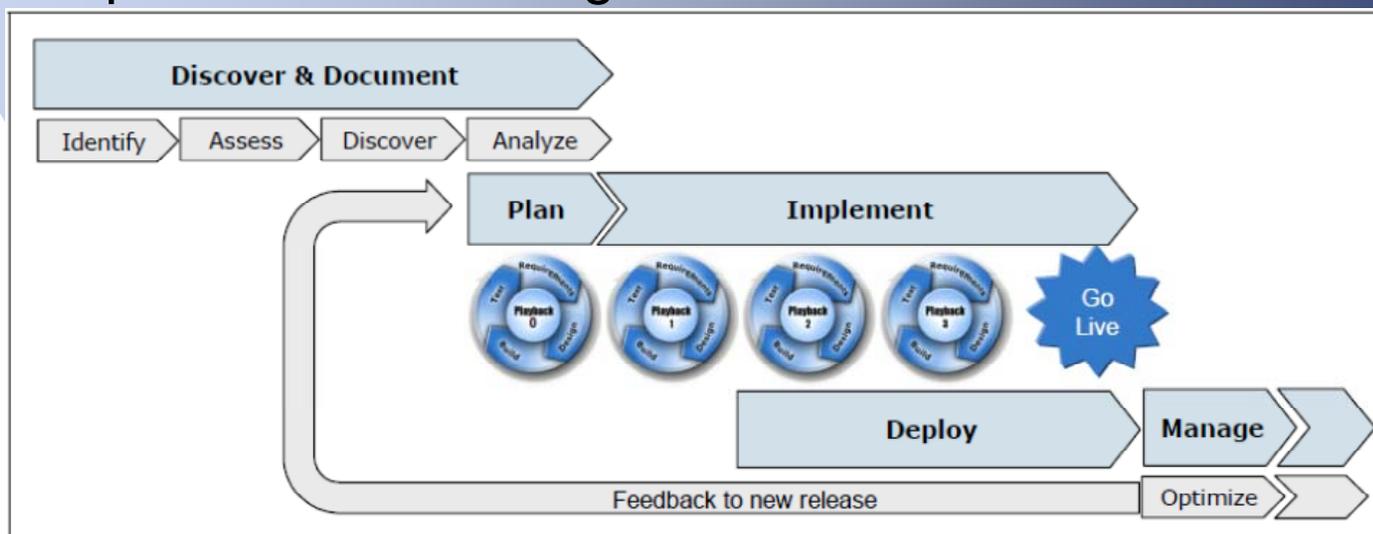
2 Establezca un programa

1 Cree credibilidad basada en un proyecto

Proyecto.....a Programa.....a Transformación

Ciclo de vida de un Proceso de Negocio

- El camino de BPM nunca termina y su intención es llegar a abarcar a toda la organización, por lo que un Centro de Excelencia multifuncional BPM ayuda a la correcta adopción de la estrategia

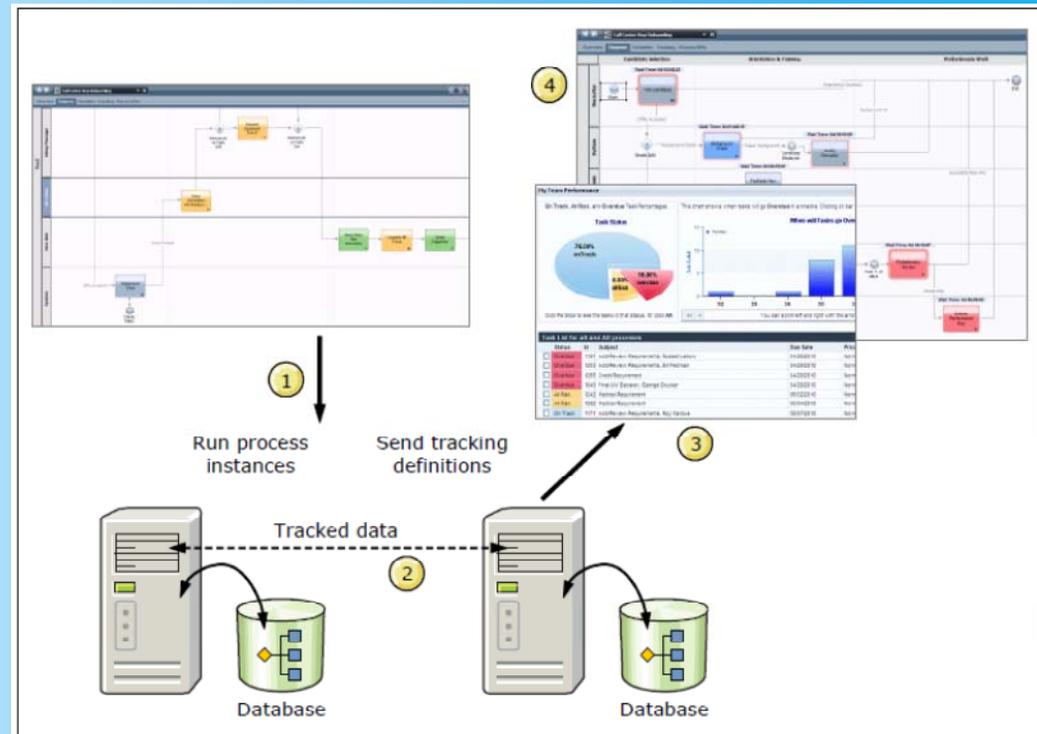


Midiendo Procesos

- “Lo que no se mide, no se puede mejorar” por esta razón tenemos que sacar a BPM del simple contexto de automatización de tareas
- Este es el siguiente nivel de madurez de BPM: Optimización de Procesos
- Mejoramiento implica cambio
- Se habla de métricas, SLAs, KPIs y cualquier medida cuantificable que permita estimar mejora
- Los conceptos clave de medición de procesos de negocio son las métricas de procesos, reporte y capacidades de optimización

Bodega de Datos de Rendimiento

- Se requiere una arquitectura robusta para poder mantener visibilidad dinámica de los procesos para flujos BPMN



Mettricas

- Siguiendo un enfoque top-down refuerza la disciplina de alinear las métricas con los objetivos de los procesos y logramos empoderar a los tomadores de decisiones para que puedan verificar si los objetivos se cumplen o no



Key Performance Indicator (KPI)

- Es una métrica de negocio relacionada con el proceso como tal o un actividad interna de un proceso que permite analizar su rendimiento
 - A nivel de proceso:
 - Tiempo total (clock)
 - A nivel de actividad:
 - Costo
 - Tiempo de ejecución
 - Costo de trabajo
 - Costo de recursos
 - Retrabajo
 - Tiempo total
 - Valor agregado
 - Tiempo de espera

Service Level Agreements (SLAs)

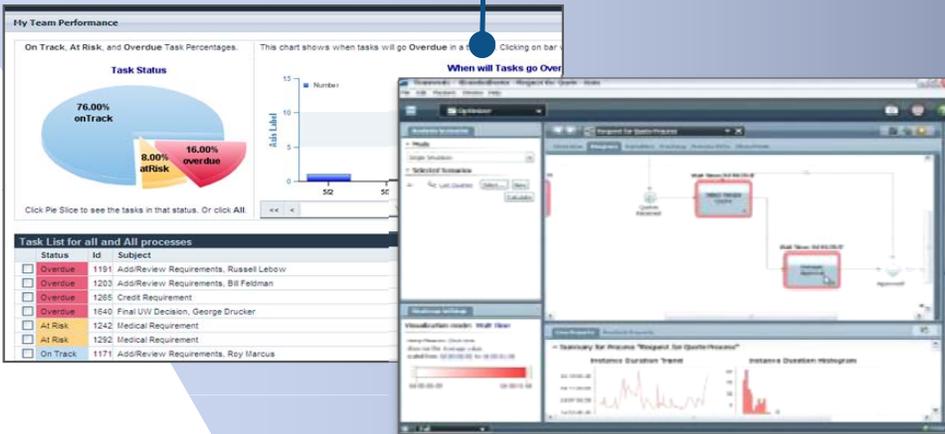
- Así como con los KPIs, el concepto de SLA es amplio y va más allá de una mera funcionalidad, si no, más bien de las consideraciones para llegar a beneficios específicos:
 - Fechas de entrega: cuando se necesita tener una tarea realizada
 - Eventos temporizados: estos automáticamente generan una reacción al momento de alcanzar su tiempo determinado
 - Componentes SLA: lanzan una consecuencia basado en la violación de una condición

No se puede mejorar lo que no se puede ver



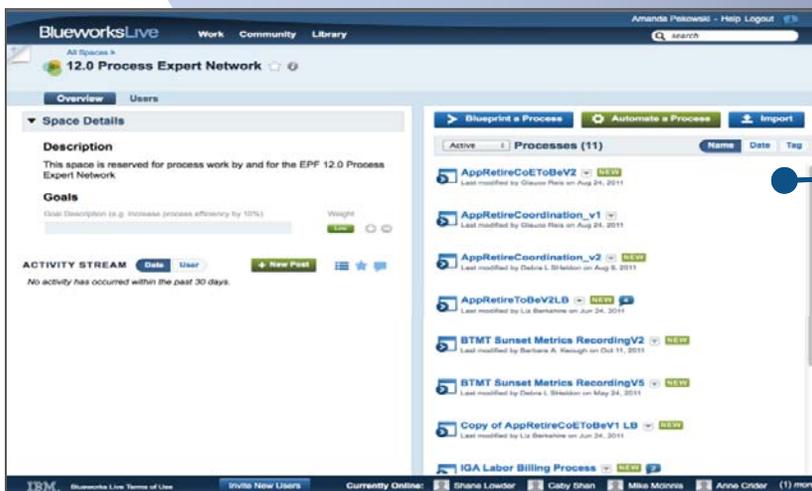
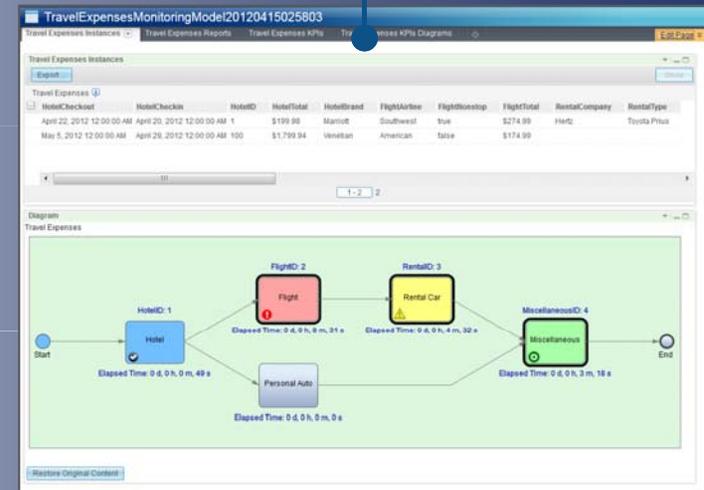
Business Process Manager

Performance Data Warehouse provides visibility into work-in-progress & the ability to take corrective action when necessary



Business Monitor

Real-time, end-to-end business operations, transactions, and process monitoring



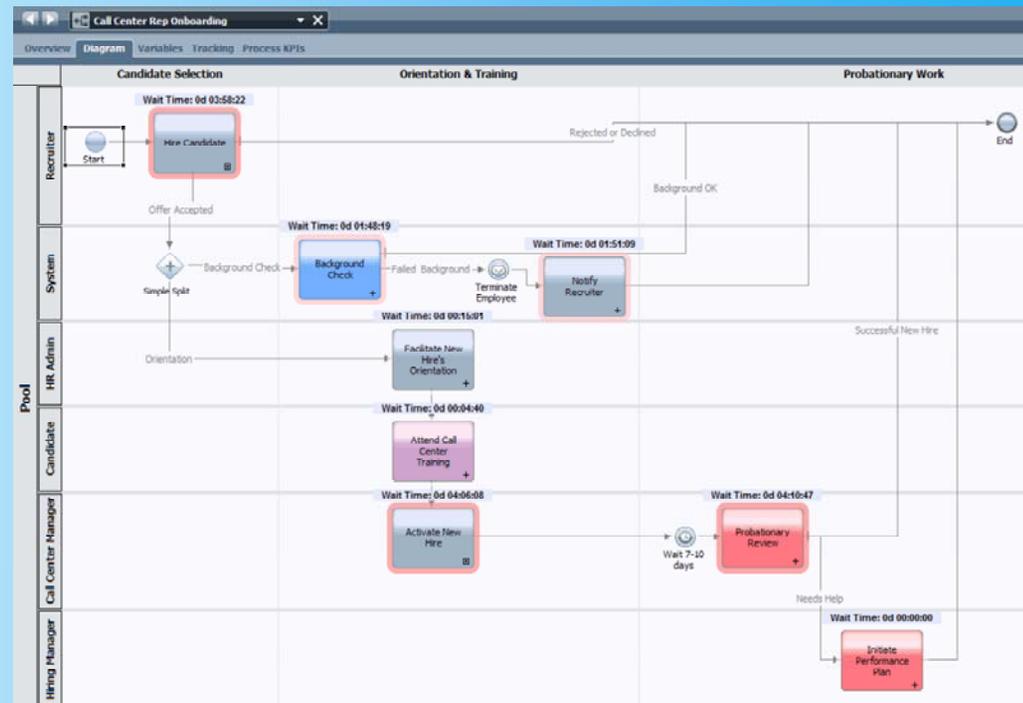
Blueworks Live

- Team up in secure private workspace
- Leverage public expert community



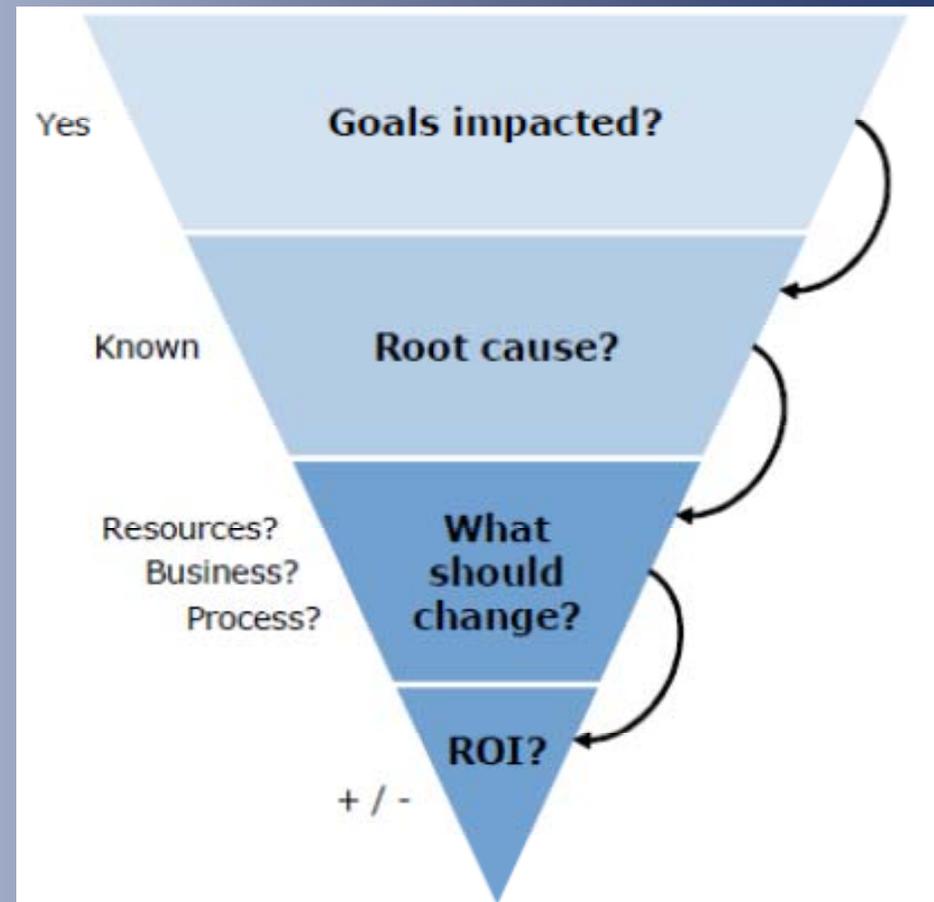
Optimizador

- Simula estadísticamente el comportamiento del proceso para entender como se comportarían bajo ciertas condiciones. El uso de información almacenada en la bodega de datos permite mejora continua



Indicadores de cambio

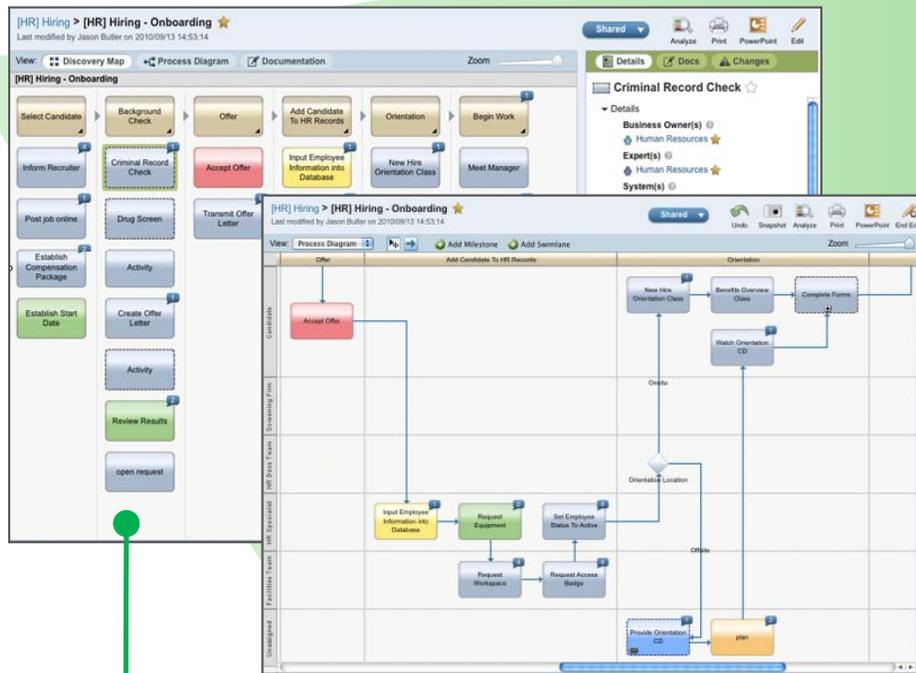
- Los procesos no contribuyen a los objetivos
- Ineficiencias en los procesos
- Costos muy altos
- Mucho retrabajo
- Tiempos de ejecución muy largos



La colaboración genera mejores resultados



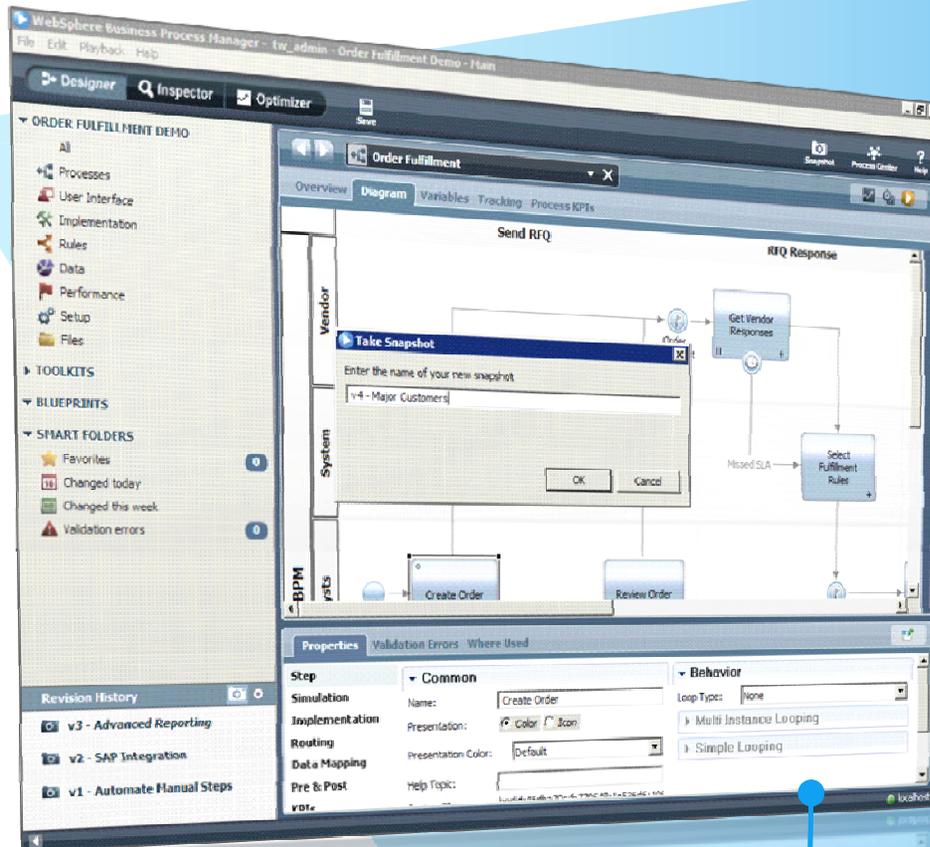
Business Process Manager
Identify and Contact a Subject Matter Expert in real-time



- Bluworks Live**
- Team up in secure private workspace
 - Leverage public expert community



Las operaciones de negocios cambian frecuentemente. Adminístrelas con confidencialidad



Despliegue de procesos centralizados proveen visibilidad y control *a través de todos los ambientes*

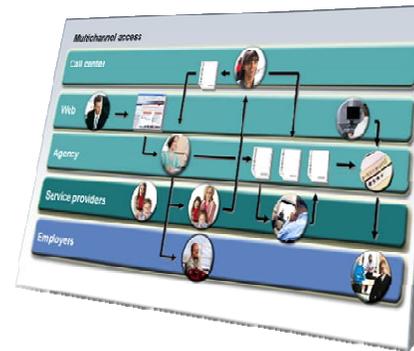
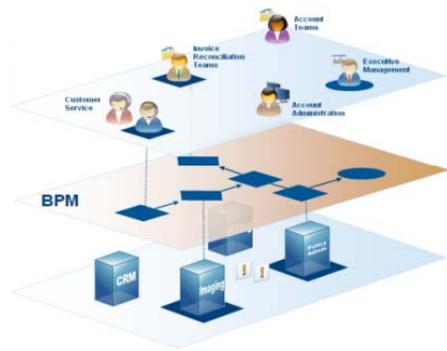
Librería compartida de los activos de los procesos facilita el *reuso* y la *colaboración* en la implementación

Instalar y rastrear las versiones desplegadas de *múltiples procesos* a través de *varios* ambientes de ejecución

Business Process Manager



BPM flexibilidad y rapidez que el negocio requiere



- Analista
- Gerente
- Proveedor

Proceso Modelado

1

Operación del Proceso

2



Optimización Proceso

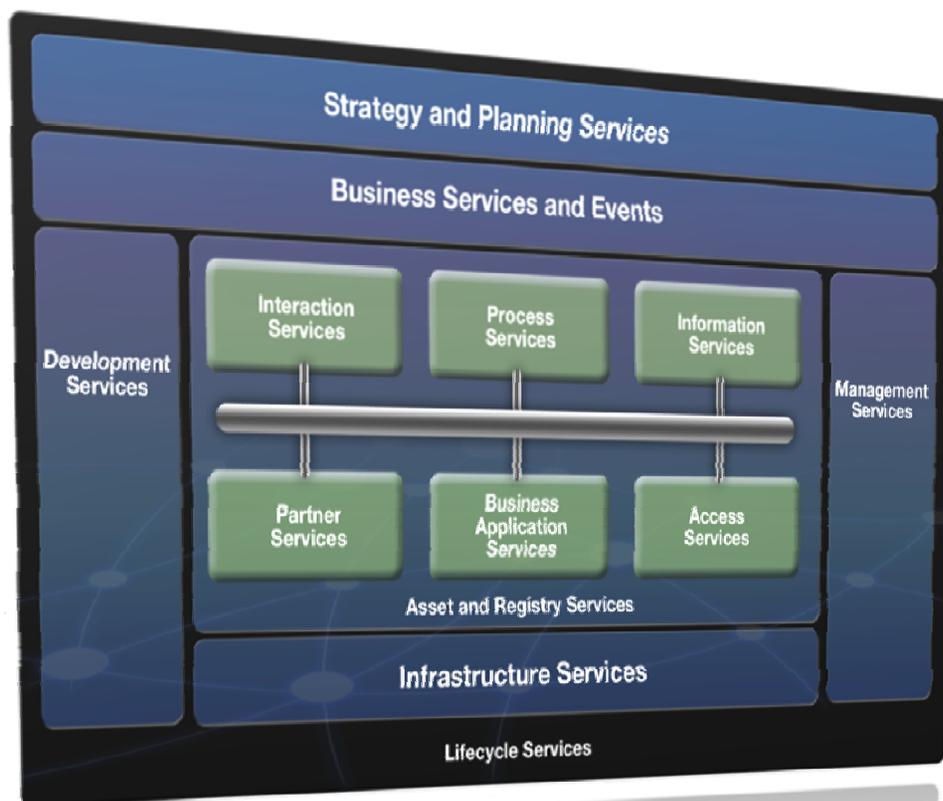
4



Gestión del Proceso

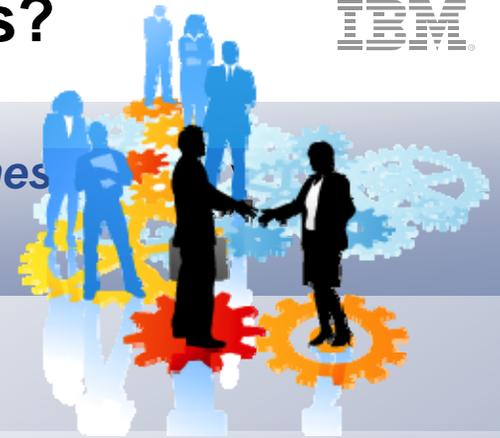
3





SOA permite extender, agregar transaccionalidad y optimizar a través de un grupo de sistemas integrados

Por qué IBM para procesos más inteligentes?



Base instalada de *más de 5,000+ clientes con implementaciones*
mas de *800+ business partners*



Lider en el Cuadrante Mágico de Gartner para Intelligent Business Process Management Suites y *líder en las ondas de Forrester* para BPM Suites y Dynamic Case Management

#1 market share en Business Process Management (BPM) y Business Rule Management Systems (BRMS) *de acuerdo a Gartner e IDC*



Global Smarter Process *Center of Competency (CoC)* con *más de 650+ expertos*

Lectura recomendada

- ibm.com/redbooks





धन्यवाद
Hindi

多謝
Traditional Chinese

ขอบคุณ
Thai

Спасибо
Russian

Gracias
Spanish

Thank You

شكراً
Arabic

Merci
French

Obrigado
Brazilian Portuguese

Grazie
Italian

多谢
Simplified Chinese

Danke
German

நன்றி
Tamil

ありがとうございました
Japanese

감사합니다
Korean