



EL NEXO ENTRE TECNOLOGÍA Y NEGOCIOS



Experiencias de Implementación con Apia BPMS en Organismos de Gran Porte

Setiembre' 2014

Ing. Diego Karbuski – Ing. Pablo Ferrari

Clientes ...



En organismos de gran porte (último año) ...



Procesos Integrales de Customer Care World Wide relacionados a todas las actividades y servicios provistos por la aerolínea



Procesos Integrales para la completa Gestión de Productos y Servicios asociados a Tarjetahabientes (70M Tarjetas, 66 Instituciones, 2.600 M Op., U\$S 50.000.000.000)



Procesos de Desafiliación de AFAPs



Gestión Integral de los procesos , trámites y expedientes judiciales en un modelo que soporte los distintos tipos de juicios con total cobertura geográfica.



Gestión de fibras ópticas y casos de falla mayor.



Procesos de gestión de contratos, órdenes de servicio y aprovisionamiento.



Procesos de TI y definición de modelo de operación y soporte de la práctica BPM para prestar los servicios a las distintas áreas de negocio.

En la práctica

La mejora de la eficiencia de los procesos de negocio es una **prioridad** actual en casi todas las organizaciones.

Existen al alcance de todas las organizaciones:

- Tecnologías BPM maduras
- Estándares
- Metodologías varias
- Muchos proyectos en todo el mundo

.... pero aún el 54% de los proyectos fracasan^(*) !!

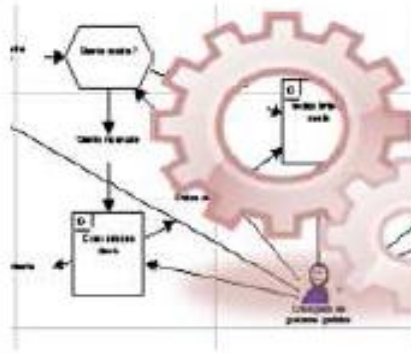
(*) Fuente: BPM.com State of the Market Survey

En qué componentes debo trabajar ...



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

Qué aspectos específicos considerar ...



TECNOLOGÍA COMPLETA E INTEGRABLE

Workflow, BPMN, Integración con IT y estándares del cliente, Reglas de Negocio, Business Intelligence, Funcionalidades Nativas.



METODOLOGÍA BPM:RAD

Metodología específica para implementar la práctica BPM considerando aspectos tecnológicos, funcionales, organizacionales y estructura interna.



ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

Sponsor BPM alto nivel, nuevos actores / roles / áreas, cambios organizacionales, reestructuración de responsabilidades, modelo operativo.



GOBERNANZA Y GESTIÓN DE TI PARA BPM

Procesos de soporte (cambios, configuración) y monitorización (desempeño, conformidad, SLAs).



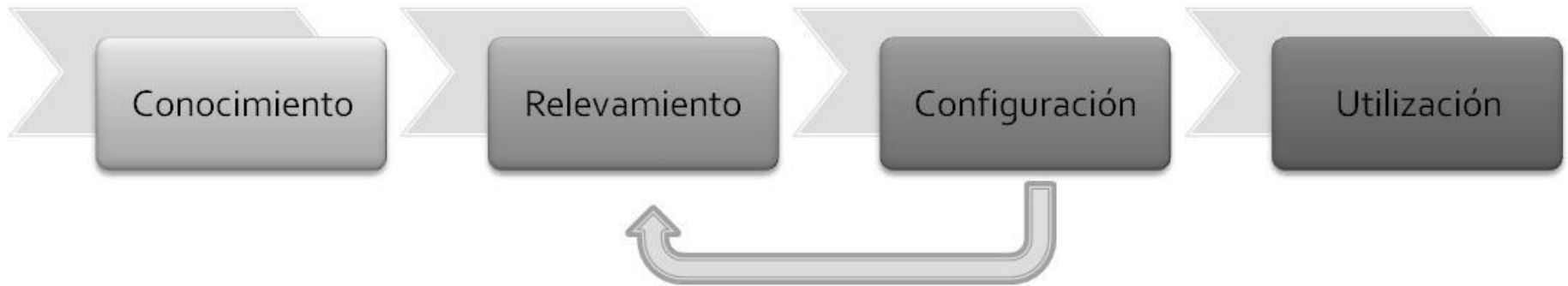
GESTIÓN DEL CAMBIO

Inclusión de las actividades de gestión del cambio en prácticas metodológicas con comunicaciones efectivas y prácticas de e-learning.




Metodología

- 4 etapas principales bien definidas



- Ágil y dinámica
- Lenguaje del cliente + BPMN
- Documentación para el cliente de la solución
- Ambientes de prueba en poco tiempo
- Ambiente de producción prontos para ser utilizados

Conocimiento



Conocimiento


■ Tareas

- Conocer al cliente
- Conocer el problema
- Conocer la solución que se requiere

■ Resultado

- Saber a que se dedica el cliente, conocer su terminología
- Saber cuál es el problema y porque es un problema para el cliente
- Expectativas de la solución

Relevamiento



Relevamiento

■ Tareas

- Proceso en palabras que el cliente entiende
- Proceso en nomenclatura BPMN
- Planilla de relevamiento

■ Resultado

- Procesos BPMN (XPDL)
- Relevamiento estructurado completado
- Documentación
 - Especificación funcional
 - Reglas de negocio

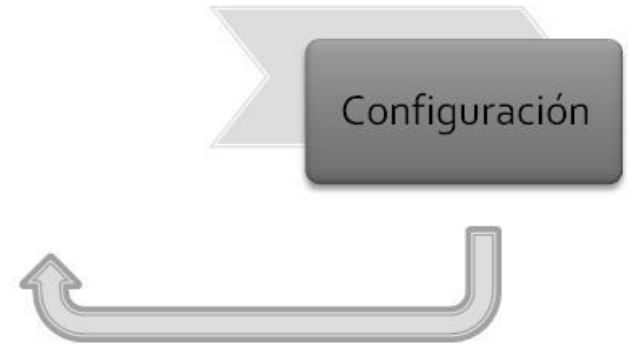
Configuración

■ Tareas

- Importación de procesos
- Programación de reglas de negocio
- Ajustes visuales de procesos

■ Resultado

- Ambiente de testing para el cliente
- Feedback del cliente de la solución



Utilización

- **Tareas**

- Puesta en producción
- Monitoreo

- **Resultado**

- Solución del cliente
- Detección de mejoras de performance para ser realizadas



Resultado Final

- Documentación para el cliente de la solución
- Ambiente de producción listo para ser utilizado
- Solución a la problemática
- Feedback interno
 - Conocimiento de problemática
 - Conocimiento de solución

2 Variantes

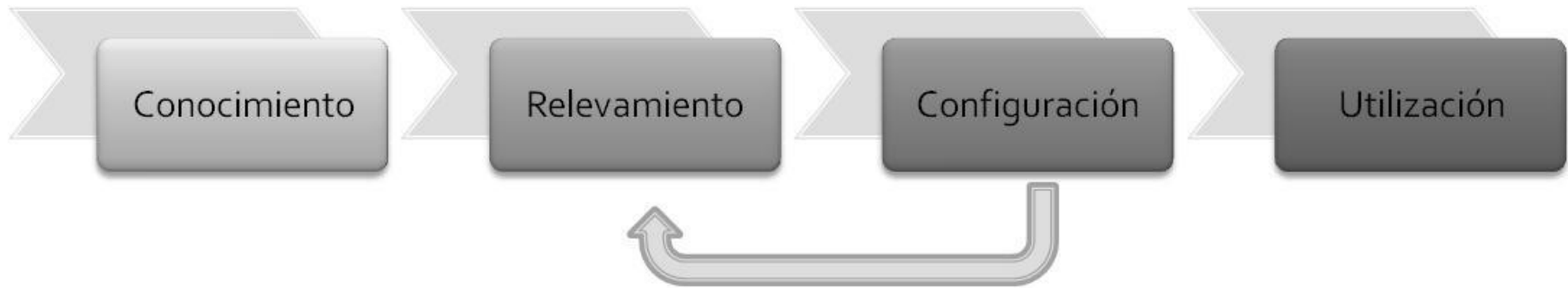
- **Etapas: relevamiento & configuración**
- **Variantes**
 - Solución específica
 - Solución genérica
- **Beneficios**
 - Solución para un cliente
 - Solución para varios clientes
- **La idea: definir procedimientos y técnicas para lo desarrollado en un cliente, pueda servir para varios al mismo tiempo.**

2 Variantes - Comparación

Solución específica	Solución genérica
Pensada para solucionar el problema del cliente.	Pensada para generar una solución para resolver el mismo problema en varios clientes.
El tiempo de desarrollo de la solución es ajustado y acorde a lo requerido.	El tiempo de desarrollo es mayor, pues se tienen que tener en cuenta la situación de varias empresa.
La solución desarrollada puede no servir para ser utilizada en otro cliente en poco tiempo de configuración.	La solución desarrollada puede ser rápidamente utilizada para ser configurada en otro cliente.

2 Variantes - Finales

- Solución específica



- Solución genérica



Conociendo más ...

- Invitación: Desayuno en la empresa
- Objetivo: conocer más de nosotros, nuestra empresa, nuestras experiencias y metodologías utilizadas
- Fecha: mediados de Octubre
- Interesados: pferrari@statum.biz – pferrari@st.com.uy
- Asunto: Desayuno en la empresa - BPMUy

Diego Karbuski
dkarbuski@statum.biz

Pablo Ferrari
pferrari@statum.biz

www.statum.biz
www.statum.org
www.statum.info

