

Business Process Management (BPM)



Contenido

BPM (Business Process Management).....	3
¿Qué hace BPM?	4
Objetivos funcionales de BPM.....	5
Ciclo de vida BPM.....	7

BPM (Business Process Management)

Conjunto de herramientas, tecnologías, técnicas, métodos y disciplinas de gestión para la identificación, modelización, análisis, ejecución, control y mejora de los procesos de negocio.

Las mejoras incluyen tanto cambios de mejora continua como cambios radicales.

BPM es una metodología empresarial.

Objetivo: mejorar la eficiencia a través de la gestión sistemática de los procesos de negocio.

BPM abarca personas, sistemas, funciones, negocios, clientes, proveedores y socios.

Sólo se puede mejorar lo que se puede manejar, sólo se puede gestionar lo que se puede medir, y sólo se puede medir lo que realmente sabemos cómo se ejecuta.

Beneficios de BPM en el negocio:

- ✓ Transparencia en todas las etapas del proceso*
- ✓ Mayor control administrativo*
- ✓ Aumento de la productividad*
- ✓ Reducción de costos*
- ✓ Automatización de procesos y generación de evidencias*

Es determinante que para poder gestionar cualquier elemento empresarial hay que:

- ✓ Tenerlo adecuadamente identificado y definido*
- ✓ Asignarle objetivos y metas*
- ✓ Disponer de medidas para valorar su actuación*



¿Qué hace BPM?

Disciplina amplia, pero con un propósito funcional específico.

1. *Centrado en procesos.*
Unifica las actividades de negocio y de tecnología de información y coordina las acciones y comportamientos de personas y sistemas alrededor del contexto común de los procesos de negocio.
2. *Alineación negocio/TI (Tecnología de información)*
Facilita la colaboración directa y responsabilidad conjunta de los profesionales de la empresa y de TI en el desarrollo, implementación y optimización de los procesos de negocio operacionales.
3. *Mejora continua de los procesos*
Implementa métodos y herramientas de gestión y de comportamiento de la mejora continua de procesos.
4. *Composición de soluciones*
Facilita el diseño, ensamblaje e implementación de procesos de negocio completos.
5. *Transparencia*
Proporciona visibilidad en tiempo real de los procesos operacionales y la comprensión común de las actividades para todos los participantes.
6. *Aprovechar lo existente y hacer uso de lo nuevo*
Incorpora de forma directa sistemas de información y activos existentes y coordina su uso en una “capa” de procesos accesible para los directores de negocio.



Objetivos funcionales de BPM

1. Efectividad de los procesos

Determina el proceso óptimo para las condiciones actuales.

Hace funcionar el proceso tan efectivamente como sea posible.

Posibilita decisiones y controles en busca de la eficiencia continua.

2. Optimización

Debe saber lo que está sucediendo en la organización mientras está sucediendo y cómo los cambios potenciales pueden afectar al negocio:

- *Supervisión en tiempo real*
 - *Visibilidad del estado de los procesos actuales mediante métricas*
- *Análisis a futuro*
 - *Simular rendimiento*

3. Automatización

Puede automatizar la ejecución de muchas tareas de procesos que pueden haber sido controladas anteriormente de manera manual.

4. Control y toma de decisiones

Se tiene acceso a los datos sobre el rendimiento de los procesos.

5. Transparencia de los procesos

Visibilidad a través de capacidades de creación de modelos y supervisión.

6. Su modelo es lo que se ejecuta en la práctica

El modelo no es sólo el diseño, en realidad se convierte en el motor que dirige el proceso.

7. Supervisión y análisis de los procesos

Lo que se mide es lo que se gestiona. No se puede gestionar lo que no se mide.



BPM permite ver los procesos mientras se ejecutan y determinar cómo las transacciones de negocio que fluyen a través de los procesos afectan las métricas empresariales clave.

8. *Agilidad de los procesos*

Permite el cambio directamente, tanto haciendo más eficientes los procesos existentes como desarrollando unos nuevos.

9. *Comunicación y colaboración*

La barrera más grande para el cambio es la comunicación.

BPM reduce la barrera incrementando la líneas de comunicación y colaboración directas entre todos los participantes del proceso

BPM permite al equipo:

- Acordar las métricas del rendimiento de los procesos de negocio
- Compartir modelos de procesos y semánticas empresariales comunes
- Comunicar de forma clara las tareas a realizar

10. *Desarrollo rápido*

Permite detectar un cambio cuando se produce, interpretar el impacto de ese cambio y desarrollar una visión compartida sobre cómo debe responder la organización:

- Dispone de un punto central de cambios en la infraestructura de procesos y lógica de reglas (modelo de procesos)
- Minimiza la cantidad de código que se debe desarrollar y maximiza la reutilización de capacidades existentes
- Presenta la funcionalidad existente como servicios reutilizables que se pueden convertir rápidamente en nuevas aplicaciones y procesos
- Comparte la carga de diseño y cambios fuera del grupo de TI
- Simula de forma rápida el funcionamiento de los nuevos procesos antes de su implementación



11. Espacios de trabajo productivos

Integración, una sola herramienta de trabajo

Ciclo de vida BPM

1. Planificación y alineamiento estratégico

Para obtener una visión amplia de los procesos de negocio en línea con la cadena de valor, se debe examinar toda la documentación disponible y asimilar cómo los procesos están alineados con los servicios prestados, con la atención al cliente, con el soporte a la gestión y con las ventas.

Se identifican cuatro etapas:

- *Enmarcar la organización*
- *Identificar los procesos primarios de gestión y apoyo*
- *Identificar los indicadores de desempeño*
- *Preparar para el análisis de los procesos*

2. Análisis de los procesos

Observar los procesos exactamente de la forma en que están sucediendo en la empresa en ese momento, sólo así se puede tener una imagen para hacer el modelado y la evaluación de los procesos de la organización. Con este análisis se hace posible comprender lo que podría mejorarse.

Pasos:

- *Entrevistas con los actores*
- *Análisis de la documentación de los procesos*
- *Documentación del análisis*
- *Validación del entendimiento y documentación*

3. Diseño de los procesos

Ya se conocen los obstáculos, fallas, retrasos y otras deficiencias del proceso analizado.

Momento de alinearse con los objetivos estratégicos de la empresa y diseñar el nuevo proceso.



Se hacen simulaciones basados en escenarios e incluir mejoras necesarias.

Pasos:

- Analizar las deficiencias y hacer comparaciones*
- Diseñar el proceso y hacer el análisis del uso de TI*
- Procedimientos de aprobación del nuevo proceso*
- Creación del plan de implementación*

4. Implementación de los procesos

Permitir y poner en acción la ejecución de los procesos como se han definido y documentado en la forma de un flujo de trabajo.

5. Seguimiento de los procesos

Verificar si los procesos están alineados con los objetivos estratégicos, ¿cómo? Con indicadores apropiados para la evaluación de los resultados. Los indicadores de desempeño más empleados implican por lo general cuatro dimensiones:

- Tiempo de duración del proceso*
- El costo monetario gastado en el proceso*
- La capacidad. Cuánto produce el proceso efectivamente*
- La calidad. Examina si hay muchos errores y variaciones que afectan una entrega satisfactoria a los clientes del proceso.*

6. Refinamiento de los procesos

En este momento se comienza la mejora continua de los procesos. Al analizar el seguimiento de la etapa anterior y darse cuenta si los objetivos estratégicos se han alcanzado o no. Si se logran las metas definidas durante el modelado en relación con los resultados observados realmente en la práctica.

También se puede entender como la transformación de los procesos a través de una evolución planificada y siempre supervisada en relación con los resultados medidos.

La atención debe centrarse en mejorar el rendimiento, reducir los costos y satisfacer las necesidades del cliente y la relación con ellos.

