EL EXITO ESTÁN LOS PROCESOS BUENAS IDEAS Y AS <u>Ш</u>

Dónde vamos

Drivers de valor Claves de estrategia Modelo de negocios

antes de iniciar cualquier relevamiento Identificar formalmente según corresponda

Entender la organización

nidades organizacionales estratégicas que se derivan de lo anterior

Especial atención al MODELO ATENCIÓN y relación clientes Cruce de la lógica organizacional actual con la estrategia de negocios

Cuántos procesos hay

náximo número de procesos actuales Identificación de

los procesos er funcionamiento istado de todos

Jerarquía de procesos

procesos estratégicos o críticos de inicio Selección de los

Entre todos los identificados se seleccionan los "maestros" siempe en función del modelc de negocios estrategis c drivers de valor

INDICES DE EVALUACIÓN

%96

EFICACIA

% FALLAS

 Grado de integraciór automatización

% 68

EFICIENCIA

% presupuesto

Grado de eficiencia
Grado de digitalizaciór
Grado de Grado de adaptabilidad Grado de complejidad 3rado de eficacia

Pasos para elaborar el trabaio de procesos

Identificación y detalle de las tareas y unidades

DESCRIPCION

Ŋ

 Qué debe informar? INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO Cuando:

Volúmenes dé operación que maneja
 Jué lo gatilla? ¿Qué lo aborta?

Códigos que correspondar
 Sistema lógico de trabajo
 (procesos sub procesos etc..)

Nombre del proceso

DENTIFICACIÓN

4,3

COMPLEJIDAD

Indice 0-10, por opinión

 ¿Cómo se evalúa la calidad de Cómo se registra?

• Insumos o entradas que requiere? Personas Sistemas Equipos Información Recursos

Formularios otros

•¿Objetivo al que se subordina? •¿Para qué se hacc? ¿Por que se hacc? •¿Objetivo superior? (Modelo de Valor)

Condiciones del negocio y

la organización

Niveles de abstracción

en procesos

VALOR QUE APORTA

Cuánto se debe demorar Qué ciclos interviener ¿Cuándo debe ocurrir?

•¿De qué depende?

 ¿Quiénes participar?
 ¿Areas y/o unidades que ¿Quién es responsable?

participan en el procesc'

integración e indicadores

iniciales

Visión general de

procesos y sub procesos

modelamiento de los

Levantamiento v

evaluación, aprendizaje, corrección y cambio de

indicadores

Operación real

¿Dónde debe ir?

ADMINISTRACIÓN

Meta-nivel de reglas

generales

Qué lo termina o detiene?

 ¿Qué necesito saber? ¿Cuándo. . Riesgos directos e indirectos

lengo suficiente información

 Qué se necesita aprender? Cómo se captura e conocimiento tácito

RESULTADOS que debe producir

• ¿Resultados que produce? • ¿Cómo se mide?

Estándares que se requieren?
 Benchmarking cuando corresponde

 ¿Niveles de confidencialidac? Controles disponibles y CONTROLES

TECNOLOGÍA ASOCIADA Tecnología de soporte
 Check lists que correspondar Costos directos e indirectos

INTEGRACIÓN

• ¿Con qué o quénes ineractue?
• ¿Qué otros procesos estár
involucrados?

MPLEMENTACION Equipos y contrapartes

TiemposCostos

 Modelmiento
 Seguinaline de los estándares
 Modelmiento de los estándares
 monitores
 Desarrollo del sistema de ayute « Capacitación
 Desarrollo del sistema de ayute « Capacitación
 Desarrollo del sistema de ayute » (Desarrollo del paín de marketing y comunicaciones y soporte

• Test de usabilidad a medido

• Test de usabilidad a medido

• Modificaciones seguin sea

• Modificaciones seguin sea DESARROLLC interfases Desarrollo del plan de soporte y ayude prototipx • Desarrollo de prototipo or line • Modificación del diseño de Desarrollar prototipo en papel
 Testeo de usabilidad del

de usuarios

• Elección de arquitectur:
arcopiada

• Elegír una metafora adecuada

• Cerar Storyboards

• Considerar riboumentación)
capacitaciór

radajíce de usuarios

- Crear perfiles de usuarios

- Hacer accenarios de usos

- Establecer objetivos de usabilidad

Identificar objetos principales

REQUERIMIENTOS Establecer equipo de

 Problemás de implementación Adquisiciones necesarias ¿Capacitación requerida?
 Manuales Criterios de usabilidad

