

Introducción a Requerimientos y Modelo de Negocios

Primer Semestre Año 2017

Profesora: Jeannette Padilla Burgos

Diagramas Gráficos para el Modelamiento

- ▶ BPM: Business Process Management
- ▶ BPMN: Business Process Modeling Notation

Que es BPMN?:

Para entender BPMN, primero definiremos el concepto de proceso.

Un proceso es una concatenación lógica de actividades a través del tiempo y lugar, impulsada por eventos y que a través de su ejecución, cumple con un determinado fin.

Esta definición contiene los principales elementos que describen un proceso

Los eventos: son ocurrencias externas que inician un proceso, ya que un proceso no se inicia por sí sólo, algo tiene que ocurrir para que el proceso reaccione ante el suceso.

Un proceso debe cumplir un determinado **objetivo**, en las ciencias económicas destinado a producir bienes y servicios.

A diferencia de los **eventos**, las **actividades** en un proceso consumen tiempo y recursos. Una **actividad** se puede definir como una **<<acción sobre un objeto>>**, debido a que el proceso de transformación ocurre a través de las actividades en un proceso.

Las actividades en un proceso están encadenadas a través de una **secuencia lógica** que determinan en su conjunto las condiciones del negocio.

Estos elementos básicos describen en su conjunto los procesos y están contenidos en la mayoría de las notaciones para modelarlos.

El concepto de BPM, como disciplina de gestión por procesos es más amplio, por que tiene objetivos claros y bien definidos.

- Lograr mejorar la agilidad del negocio en una organización, El concepto de agilidad en el negocio, se entiende como la capacidad que tiene una organización para adaptarse a los cambios del entorno a través de los cambios de sus procesos integrados.

BPM

- Lograr mayor **<<eficacia>>**, entendiendo eficacia como la capacidad que tiene una organización para lograr en mayor o menor medida los objetivos estratégicos del negocio.
- Mejorar los niveles de **<<eficiencia>>**, entendiendo el concepto de eficiencia como la relación que existe entre los resultados obtenidos y los recursos utilizados, es decir, el grado de productividad. El término de eficiencia está relacionado con todos los indicadores de productividad, en cuanto a calidad, costos y tiempos.

Hoy en día no basta que una organización sea eficiente como lo podría haber sido en el pasado, por que si es capaz de adaptarse ante los frecuentes cambios impulsados por la globalización no es eficaz.

En otras palabras no logra cumplir los objetivos en el tiempo y con la calidad que exigen los mercados.

- Se debe entender entonces BPM, como una Disciplina de gestión de procesos de Negocio y mejora continua apoyada fuertemente por las TI..

BPM

- Business Process Management, es un enfoque sistemático para **identificar, levantar, documentar, diseñar, ejecutar, medir y controlar, tanto los procesos manuales como automatizados**, con la finalidad de lograr a través de sus resultados en forma consistente **los objetivos del negocio que se encuentran alineados con las estrategias de la organización. BPM abarca el apoyo creciente de las TI con el objetivo de mejorar, innovar y gestionar los procesos de principio a fin, que determinan los resultados del negocio**, crean valor para el cliente y posibilitan el logro de los objetivos del negocio con mayor agilidad.

Cuando entra en acción BPM?

Las siguientes situaciones de la vida real, nos puede llevar a inducir un proyecto de BPM.

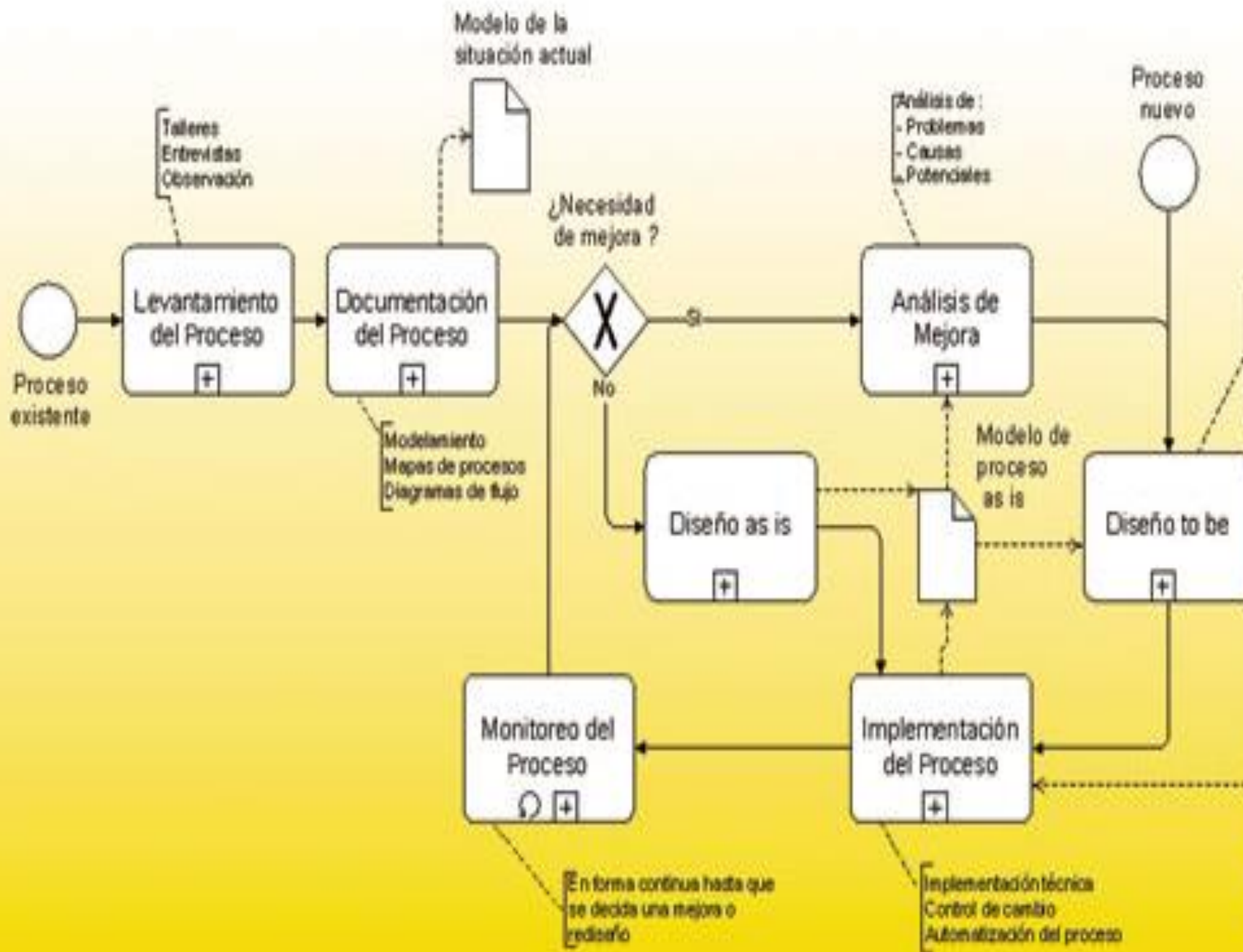
BPM

- 1.- Procesos existentes y actuales deben ser rediseñados y/o mejorados en su rendimiento con apoyo de la tecnología.
- 2.- Levantar y documentar procesos actuales con la finalidad de automatizarlos u otros fines como por ejemplo, prepararlos para una certificación ISO 9000.
- 3.- Introducir un nuevo proceso en la organización.

En la mayoría de los casos nos encontramos con la primera situación en proyectos BPM, ya que se espera una mejora por medio de un rediseño y una posterior implementación por medio de TI.

C

Lo
pu
sin
co
sin
só
ba
rea
pre
ma
Si
co
ca
oc
ev
am
ob
en
int
ge
ap
pra



Ciclo de BPM

El ciclo está pensado para ser aplicado a cada proceso por separado o en forma independiente. Cada proceso puede encontrarse en un estado diferente en el ciclo. El ciclo comienza a partir de dos posibles constelaciones:

1.- Un proceso actual que debe levantarse y documentarse y/o rediseñarse

2.- Se debe introducir un nuevo proceso, no existente en la organización.

En la fase de **Levantamiento del Proceso**, primero se debe recoger la información de como está organizado el flujo de trabajo. Esto se realiza con la ayuda de técnicas de moderación, talleres, entrevistas, cuestionarios, recolección de documentación, entre otros. Para esto en el proceso de levantar se debe:

- Delimitar claramente de procesos anteriores y posteriores
- Describir los servicios que produce para los clientes y que prioridad tiene desde el punto de vista de los objetivos empresariales
- Representar tanto los flujos de trabajo como los roles que intervienen en cada uno de los pasos, los recursos que se utilizan y los sistemas de información que los apoyan.

En la fase de **“Documentación del Proceso”**, el conocimiento adquirido en la etapa de levantamiento se documento en un modelo de procesos que refleja la situación actual. La información resultante comprende los diagramas de flujos , fichas de descripción, políticas de negocio y procedimientos que se utilizan para ejecutar el trabajo.

Las debilidades identificadas en la fase de **“Análisis de Mejoras”**, o las desviaciones que muestra el **“Monitoreo del Proceso”**, son por lo general el punto de partida para el Rediseño de un Proceso.

Ciclo de BPM

- Eventualmente se pueden evaluar diferentes variantes o escenarios con ayuda de simuladores. Esto aplica también si se está evaluando un proceso nuevo. En ambos casos el resultado o entregable es un modelo de procesos deseado (To Be).
- La etapa de “Implementación del Proceso”, abarca tanto la implementación técnica, como también las adaptaciones organizacionales que se requieren. La gestión del cambio, (en inglés Change Management) y la estrategia de comunicación constituyen elementos fundamentales a considerar para el éxito del proyecto. El modelo técnico puede implementarse por medio de un Process Engine o una suite de BPM (en inglés Business Process Management Suite, BPMS) o a través de un clásico desarrollo de software. El resultado final de la implementación técnica del proceso en la situación actual (As is), automatizado y documentado, corresponde con el modelo de proceso deseado (To be).

Ciclo de BPM

- Las fases desde el “Levantamiento del proceso” hasta la “Implementación del procesos”, se administran por lo general por medio de un proyecto, mientras que el “Monitoreo del Proceso”, (en ingles Process Cobtrolling), se concibe como un proceso continuo y forma parte de todas las operaciones.
- Las partes más importantes del “Monitoreo del Proceso”, son el control constante de las operaciones y su respectiva evaluación de los indicadores.
- De acuerdo a la escuela de BPM, si se detectan problemas puntuales se deben corregir de inmediato, siempre y cuando haya recursos disponibles. De esta forma se evita la formulación de un proyecto.
- Pero si las causas del error no están claras o son complejas, se hace muy necesario implementar un proyecto de mejora y rediseño.

- **Business Process Modeling Notation.**
- Siendo considerado un estándar de modelamiento, con notaciones gráficas que permiten automatizar en forma más rápida los procesos y para ello se deben utilizar las TI.