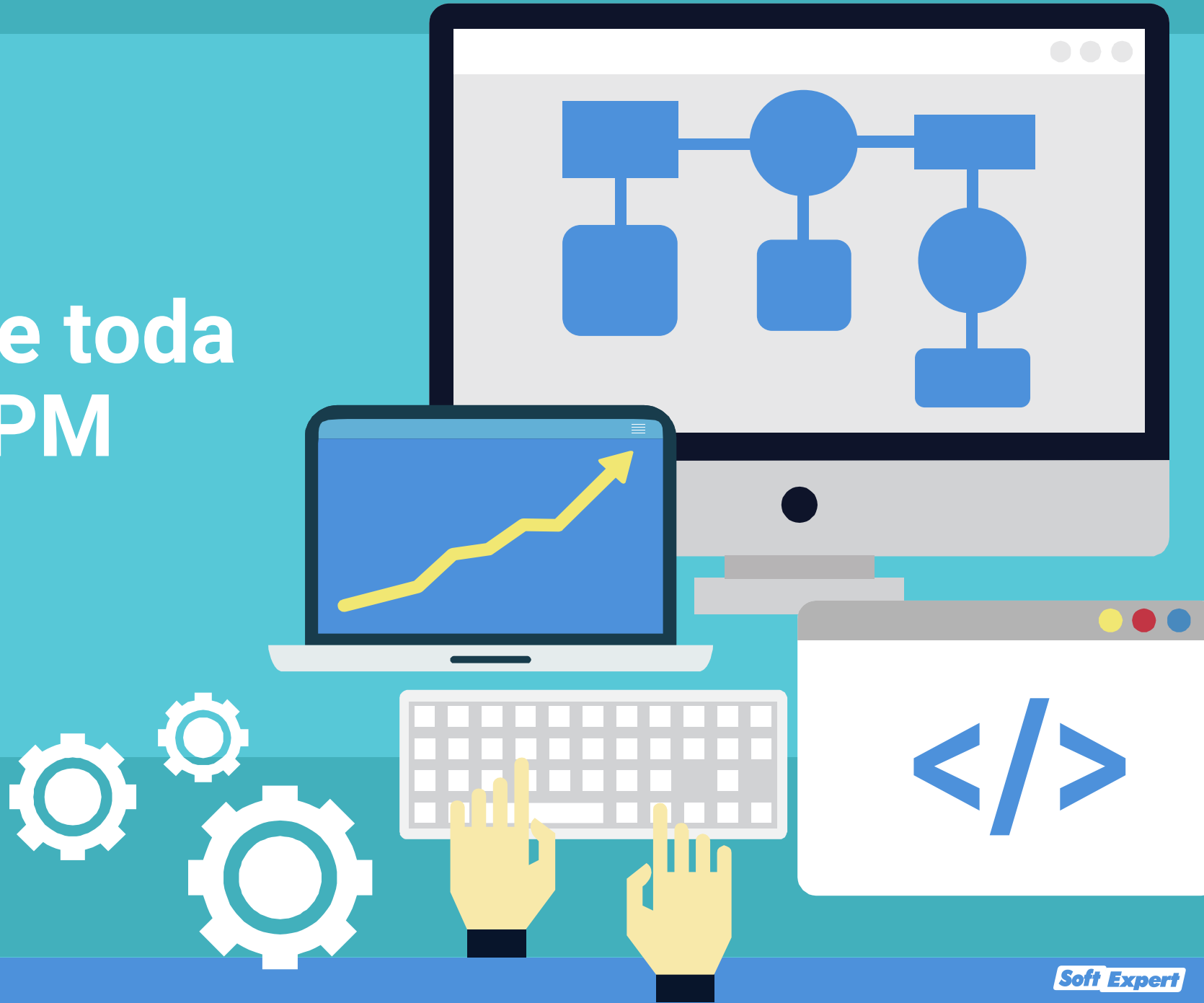


# 10 recursos avanzados que toda solución de BPM debería tener



# Visión general del mercado

Las empresas que actúan en un mercado en rápido cambio enfrentan nuevos desafíos y riesgos diariamente. Las presiones del mercado y la necesidad de cambio exigen una transformación en la forma como las empresas tratan los procesos de negocios. Ellas deben agilizar los procesos para responder rápidamente a las nuevas condiciones de mercado.

La **Gestión de Procesos de Negocio (BPM)** es la llave para responder a esos desafíos y para crear procesos de negocio altamente eficientes y ágiles. El BPM es una disciplina de gestión que integra personas, contenido y aplicaciones empresariales, combinando un abordaje multifuncional y centrada en procesos.



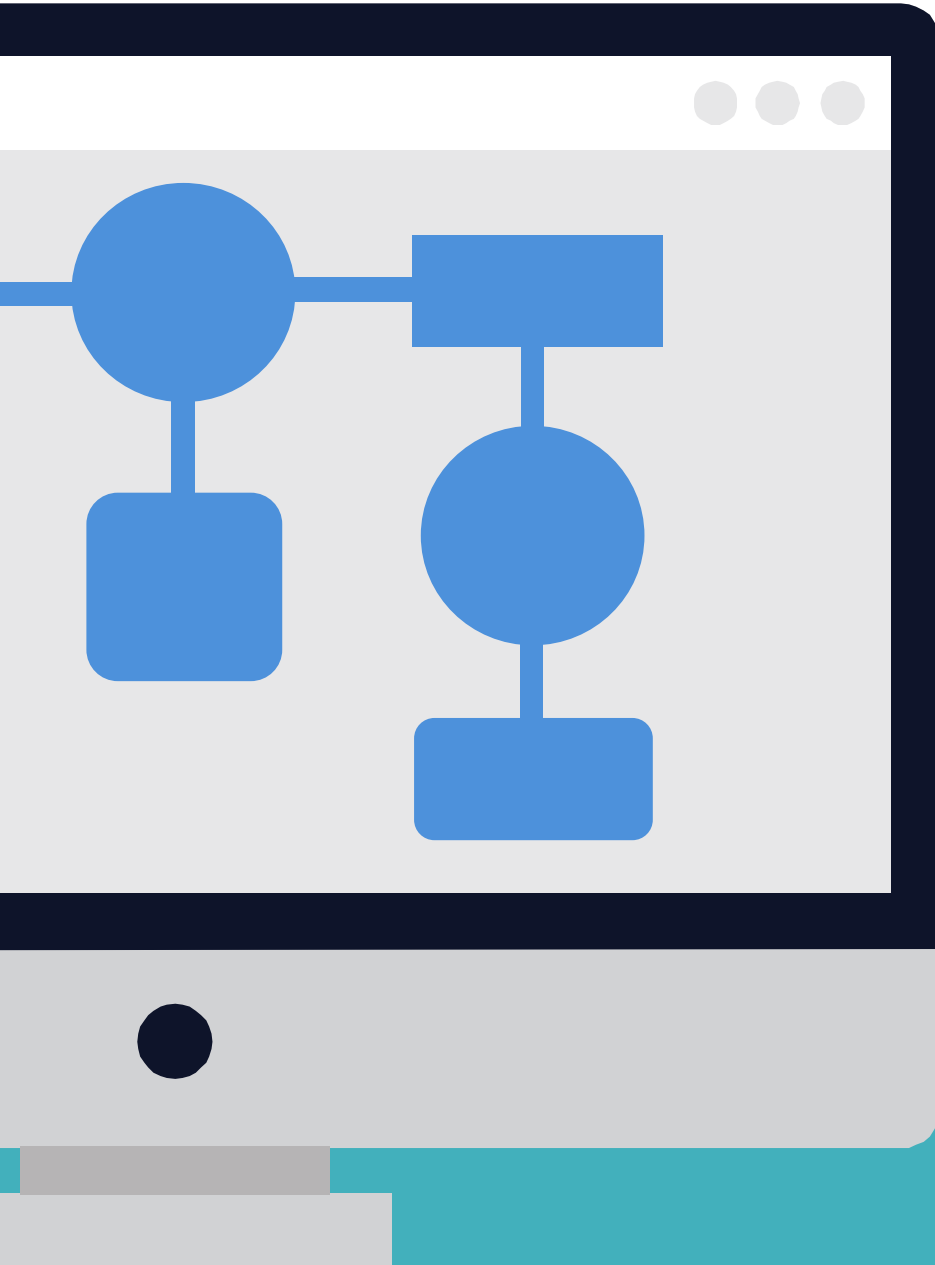
# Sobre Softwares para la Gestión de Procesos de Negocio (BPM)

Un software de gestión de procesos de negocio (BPMS) elimina la necesidad de procesos manuales. Además, permite que los mismos sean simplificados y ejecutados con mayor velocidad.

El software de BPM es una herramienta usada para diseñar, simular, automatizar y monitorizar los procesos de negocios de una organización, ayudándolas a determinar estrategias futuras. El software de BPM aumenta la rentabilidad optimizando los procesos de negocios a través de sus varios componentes como el modelador de procesos, el engine de procesos, el motor de reglas y el análisis de procesos.

El modelador atribuye la lógica para el proceso después del análisis. El engine de procesos secuencía la automatización de las actividades para las aplicaciones y operaciones manuales de los funcionarios. El motor de reglas garantiza que el proceso siga las reglas de negocios y el análisis de proceso provee feedback sobre el desempeño de las actividades.

**Este eBook fue elaborado para ayudar a las organizaciones que están en busca de una solución para administrar sus procesos de negocio.**



# Cómo el BPMS ha actuado:

- El BPMS surgió a partir de un deseo de automatizar los procesos de negocio tradicionales, en donde la creación, la operación y la gestión manual de “workflow” se volvieron tareas complejas y morosas.
- Los primeros sistemas de “workflow” poseían una interface básica de la lista de tareas para mover el trabajo alrededor de la organización, pero exigían una serie de personalizaciones para integrarse con otras aplicaciones.
- Los proveedores de Sistemas de Gestión de Documentos (GED) comenzaron a integrar el “workflow” en sus suites de software, pero la misma suite limitaba los procesos definidos dentro de ella y no permitían modelar o monitorizar más allá de ese ambiente.
- Los aplicativos de integración ayudaron a evaluar esas limitaciones, pero elevaban los costos de proyecto de forma significativa.
- El surgimiento de la Arquitectura Orientada a Servicios (SOA) fue muy positivo para el BPM. A través de “webservices”, ella pasó a viabilizar la integración de procesos con menos esfuerzo. Las listas de tareas pudieron ser integradas en páginas web, portales y aplicaciones con relativa facilidad.

---

Un Software de Gestión de Procesos de Negocio amplio soporta todas las etapas iterativas del ciclo de vida del BPM, ofreciendo una serie de tecnologías innovadoras que permiten su organización: Definir, Modelar, Simular, Implantar, Ejecutar, Monitorizar, Analizar y Optimizar los procesos de negocios, con el objetivo de mejorar la agilidad y el desempeño operacional.

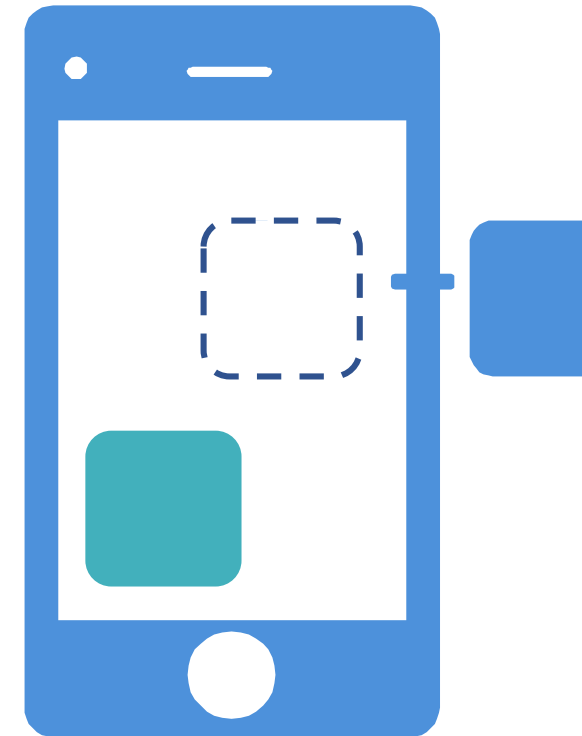
# Hacia dónde el BPMS está yendo:

- El BPMS está siendo cada vez más utilizado en varios servicios y aplicaciones. Sus estándares de interface continuarán mejorando y las organizaciones continuarán buscando funcionalidades de varios proveedores.
- El almacenamiento en nube también está impactando en el BPM. Un BPMS debe ser capaz de evocar los servicios suministrados por aplicaciones en nube y proveer todos los recursos de seguridad necesarios.
- El BPM también está siendo ofrecido como un servicio en la nube, con hospedaje dedicado y administrado por un proveedor de servicios y/o con configuraciones de múltiples locales, cada uno con diferentes precios y relaciones costo/beneficio.
- La colaboración social y datos históricos permitirán el desarrollo de procesos más exactos y optimizaciones a través de redes abiertas de conocimiento (aunque esto no sea lo ideal para toda organización) y también el mapeo de estándares en los procesos de negocio para reflejar el flujo actual del proceso.
- El reconocimiento de estándares permite la creación de procesos predictivos, permitiendo BPMS cada vez más automatizados.

A medida que el mercado evoluciona, los recursos que antes eran de punta se vuelven ítems básicos y las nuevas funcionalidades se vuelven diferenciales. La personalización de interface de usuario se volvió una característica básica y no debe ser usada para diferenciar soluciones. En vez de eso, el enfoque debe ser en funcionalidades avanzadas de modelaje e implementación en nube para obtener el mejor ajuste a las necesidades de su organización.

# Los siguientes recursos básicos representan el estándar mínimo para un BPMS

Funcionalidad	<b>Modelador de Procesos</b>	Los mecanismos de modelaje deben ser simples e intuitivos, permitiendo que cualquier persona de la organización consiga implantar un proceso en sólo algunas horas. La mayoría de los BPMS falla debido a la falta de simplicidad. Proyectos de BPMS fallan por el mismo motivo.
	<b>Automación de Workflow</b>	La automatización elimina errores en el encaminamiento, conclusión y entrega de las actividades. El sistema crea un ambiente en donde los procesos pueden ser concluidos en una fracción del tiempo que llevaría tradicionalmente.
	<b>Colaboración en tiempo real</b>	Con la colaboración en tiempo real, su organización puede trabajar con personas localizadas en diferentes localidades, al mismo tiempo, en el mismo documento y acompañando los cambios en tiempo real.



# Los siguientes recursos básicos representan el estándar mínimo para un BPMS



Funcionalidad	<b>Gestión de Reglas de Negocio</b>	La gestión de reglas de negocio permite que los especialistas definan y mantengan las decisiones que orientan el comportamiento en los sistemas. Eso reduce el tiempo y el esfuerzo necesarios para actualizar los sistemas en producción, además de aumentar la capacidad de la organización en responder a los cambios en el ambiente de negocios.
	<b>Interface de usuario personalizable</b>	La interface del usuario puede ser alterada y perfeccionada con las preferencias de los usuarios. Provee una experiencia facilitada de uso a través de elementos intuitivos y personalizables, aprovechando el mecanismo de BPM para implementar procesos más eficientes.
	<b>Generador de informes instantáneos</b>	Los informes ayudan en la toma de decisiones. Permiten entender tanto el proceso como las perspectivas de los involucrados. Un panel de indicadores proveerá una imagen clara, detallando el desempeño de cada proceso y participante.

Además de las características esenciales descritas, el mejor Software de BPM también va a ofrecer capacidades más avanzadas. Mientras su organización evalúa cuáles de estas características avanzadas son más importantes en el corto plazo, también debe llevar en consideración lo que será aprovechado en el futuro. Estas capacidades avanzadas ofrecen el potencial para que su organización supere a las demás, mejorando y llevando sus procesos hacia el próximo nivel, alejándose de su competencia.

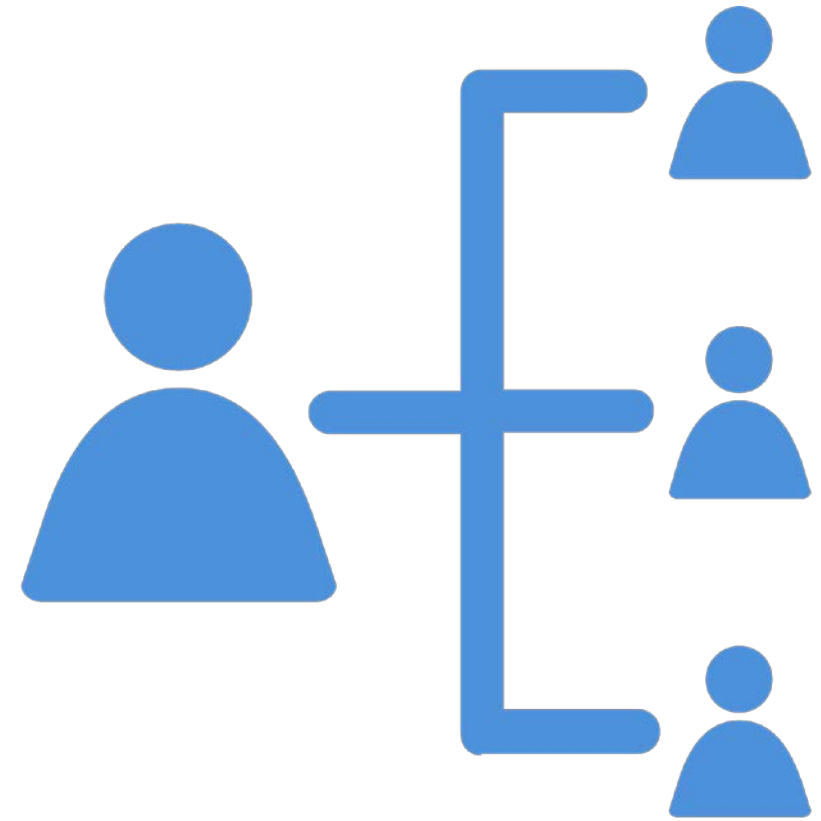
## **Recursos avanzados importantes para evaluar en un BPMS:**



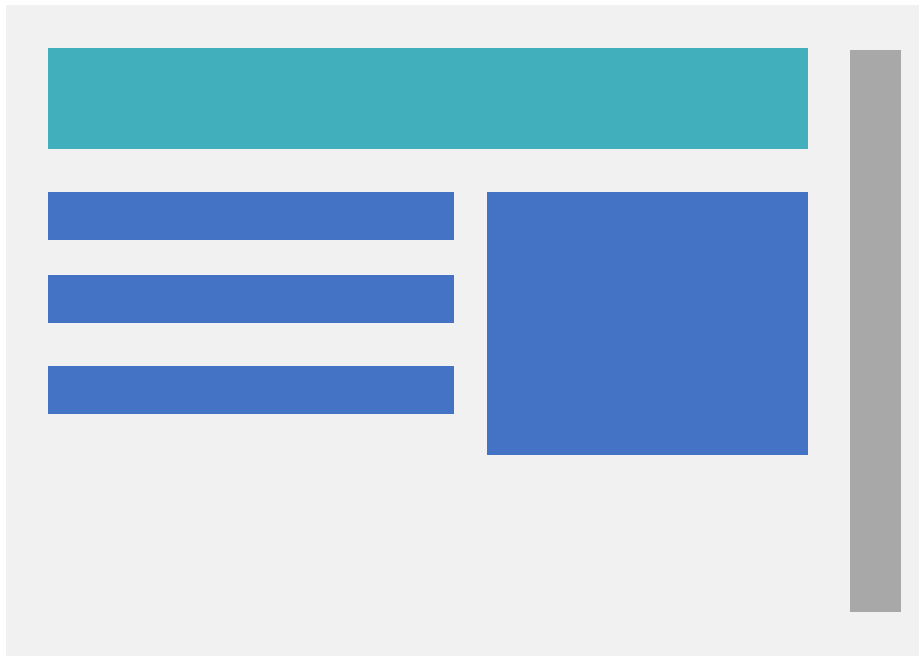
# 01 | Ad hoc workflows

Los workflows pueden alternar entre los eventos automatizados y ser accionados por los usuarios.

Los procesos son capaces de ser revisados mientras están en operación y los cambios pueden ser realizados sin la intervención de TI.



## 02 | Construcción avanzada de formularios



Los formularios son creados a partir de workflows que reflejarán automáticamente los procesos y las condiciones necesarias.

Además, los usuarios pueden obtener ventaja de la capacidad ofrecida de construcción avanzada para personalizar la apariencia y crear formularios personalizados.

## 03 | Simulador avanzado

Pruebe y optimice el rendimiento de un proceso utilizando datos históricos.

Las posibilidades de simulación avanzadas permiten la constante mejora y optimización de los procesos de negocio.



# 04 | Implementación en la Nube



Las herramientas pueden ser entregadas como Software Como Servicio (SaaS), y los datos pueden ser almacenados en la nube.

Las personas ya no precisan más trabajar a partir de sus puestos de trabajo. Con una base de BPMS en nube, las personas pueden acceder a sus workflows a partir de su casa o en cualquier lugar.

Un BPMS basado en nube puede ahorrar mucho tiempo y dinero.

# 05 | Modelaje avanzado

Modelaje avanzado con adherencia completa al BPMN 2.0, con múltiples visualizaciones de modelaje y de importación y exportación de modelos.

Las características avanzadas de modelaje reflejan la capacidad de capturar casos complejos de negocios garantizando la coherencia operacional.



## 06 | Conciencia temporal



Los workflows son capaces de monitorizar y analizar el tiempo de conclusión del proceso, tanto de manera general como de eventos específicos.

# 07 | Análisis avanzado de procesos

El sistema contiene recursos de monitorización que permiten el análisis de procesos, captura de desempeño a ser medido y visualizados en dashboards.

Análisis y métricas suministrando informaciones valiosas sobre la ejecución del proceso que pueden ser usadas para optimizar los procesos de negocios.



## 08 | Gestión de casos



Las informaciones y documentos son almacenados en conjunto y vinculados. Los workflows de procesos de negocios abarcan contenidos estructurados como en un formulario y contenidos no estructurados como documentos. Un BPMS que elegantemente tramita la información entre documentos y formularios dentro de workflows elimina la necesidad de alternar entre aplicaciones y provee una experiencia integrada.



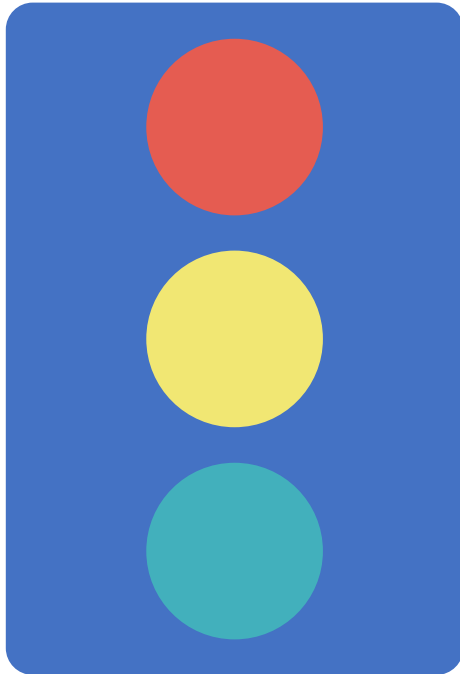
# 09 | Atribución dinámica de procesos

El sistema tiene capacidades de atribución de tareas dinámicas que permitan la colaboración ad hoc. En necesidades específicas, en el medio de un workflow puede ser necesario alterar la persona actualmente atribuida a una tarea.

Un buen BPMS debe permitir que los administradores deleguen tareas con facilidad como y cuando sea necesario.



# 10 | Indicador de Status del SLA



Una representación visual en los dashboards de BPMS, describiendo el status de cada tarea, a fin de llamar la atención inmediata para los puntos críticos.

Los códigos de colores son recursos más utilizados comúnmente:

**Verde:** Tareas en día.

**Amarillo:** Próximo al vencimiento.

**Rojo:** Violación de SLA.

Ahora que usted ya conoce los **10 recursos avanzados** que toda solución de BPM debería tener, conozca también SoftExpert BPM, la solución más completa e innovadora para mejora y automatización de procesos, conformidad reglamentaria y excelencia en la gestión de procesos de negocio.

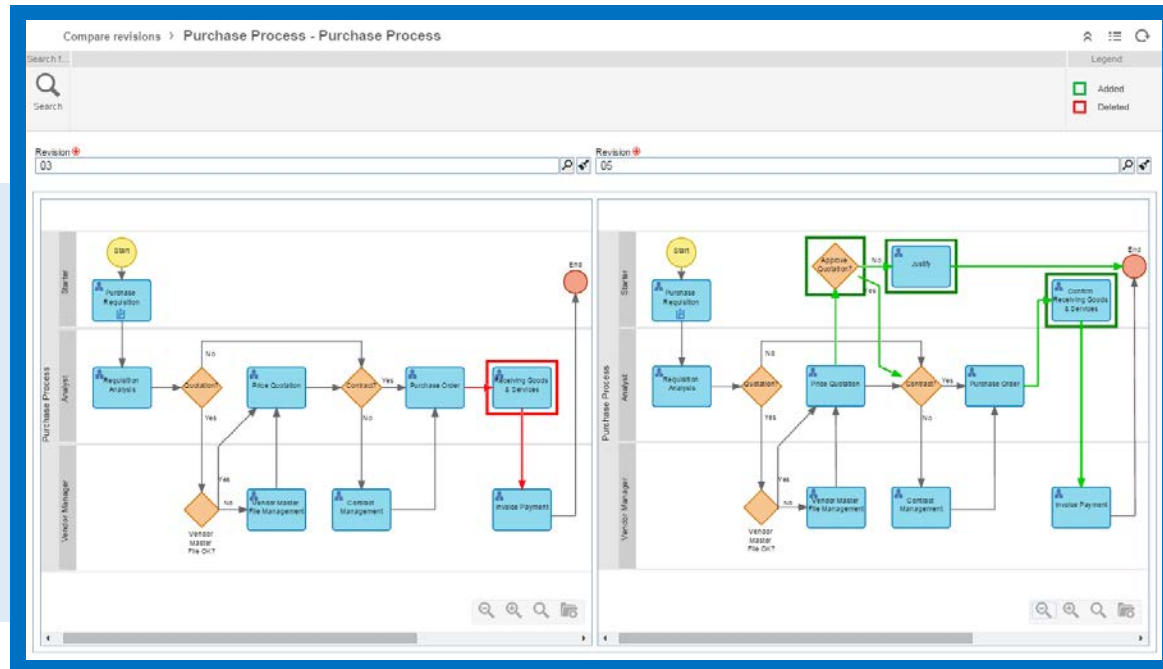
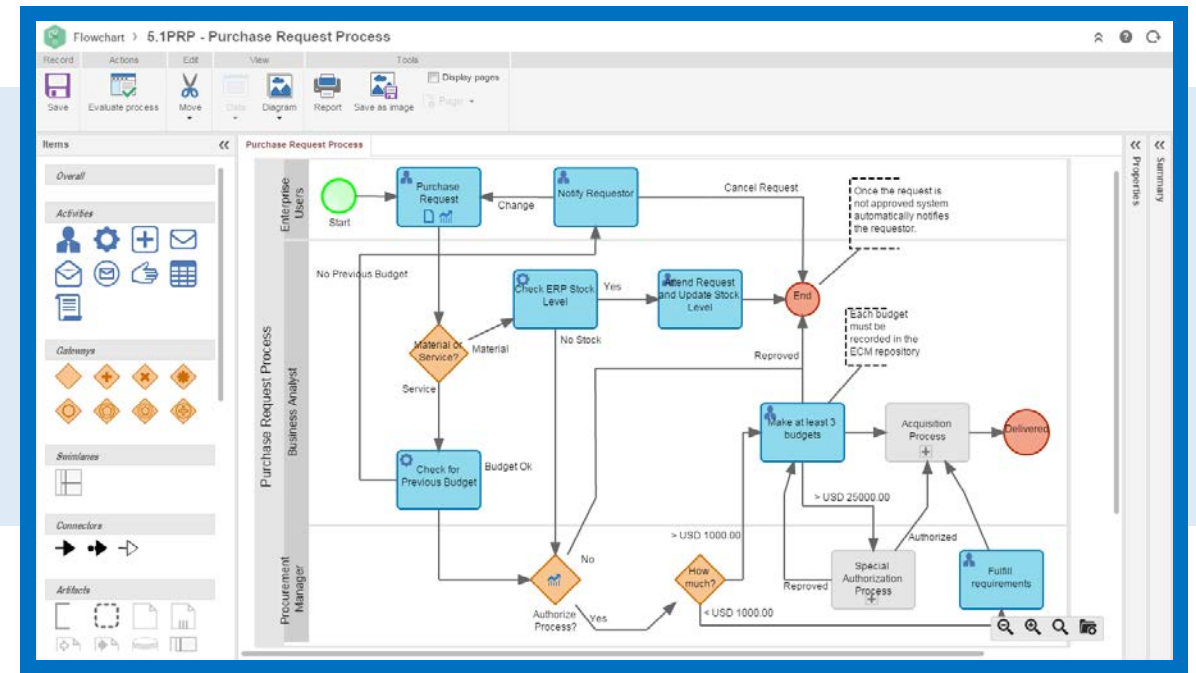
A group of business professionals in a meeting. A man in a blue blazer is standing and smiling, while others are seated and looking towards him. The background shows large windows.

## SoftExpert BPM

SoftExpert BPM mejora la visibilidad y el control de los procesos de negocio a través de una solución amigable y enfocada en las personas (human-centric). La solución estimula la mejora continua de los procesos por toda la organización. La misma administra todas las etapas de su ciclo de vida, desde el modelaje y optimización hasta la automatización, ejecución y monitorización.

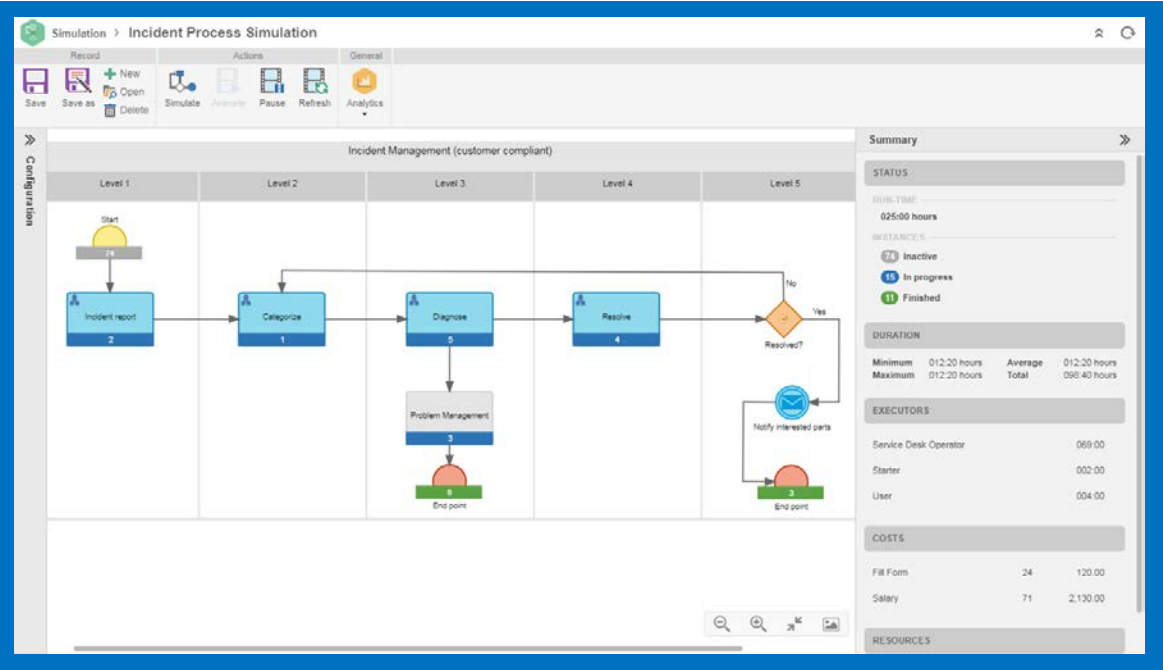
Proporcionando un mejor entendimiento del negocio, mayor agilidad en los procesos y un mayor impacto de los negocios sobre la planificación estratégica, la solución de gestión de procesos de SoftExpert permite que las personas trabajen de forma más eficiente, mejora la organización de procesos complejos y sustenta los objetivos de negocio con información en tiempo real.

## Modelaje avanzado de Procesos de Negocio (BPMN)



## Control de versión de los procesos

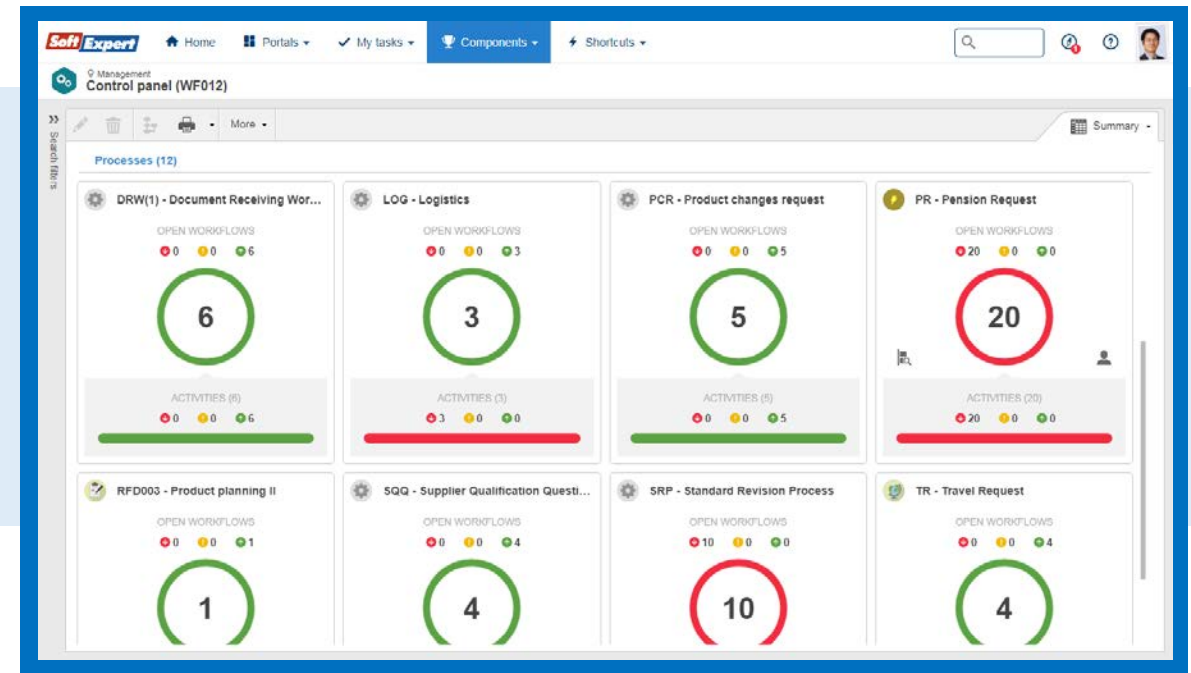
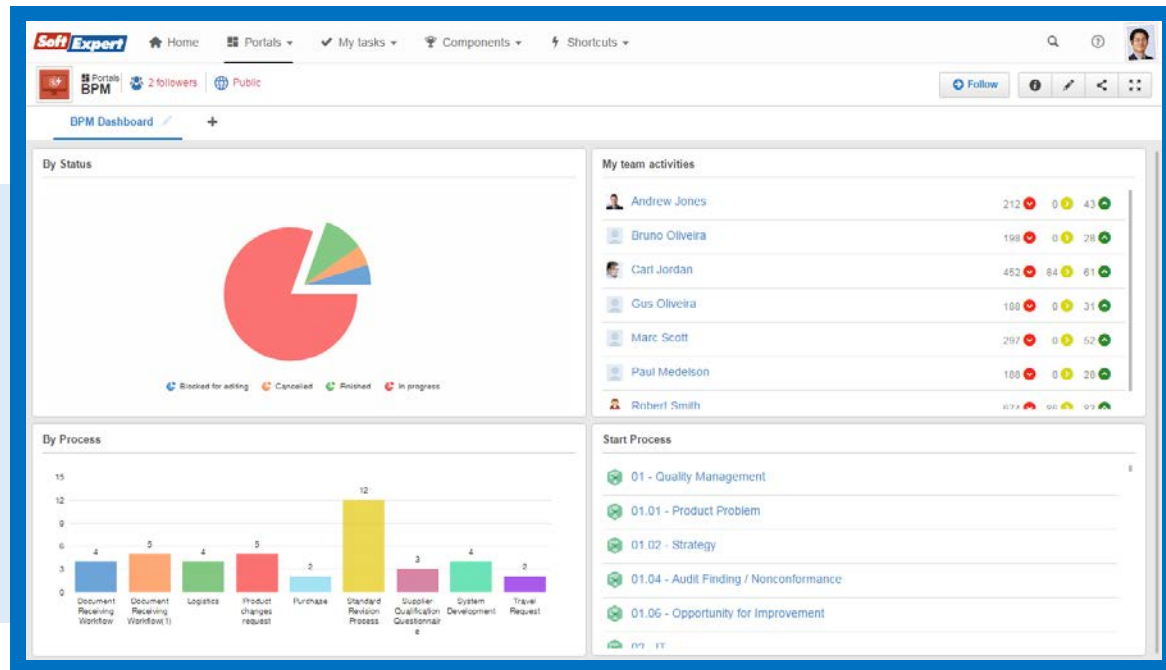
# Simulación de los procesos



The screenshot shows the 'Incident Report Form' (QL01) for 'Acme Quality Service'. The form is titled 'Incident Report Form' and 'Risk Management'. It includes a 'Report of Alleged Accident' section and a 'Please print or type all information' section. The form contains various input fields for personal and accident information, including birth date, age, gender, marital status, home address, phone number, and accident details. A 'Describe in detail what the injured was doing and how the accident happened' section is also present. The form is designed with a clean, professional layout and includes a 'Properties' panel on the right for configuration.

# Automación avanzada de formularios electrónicos

## Panel de Monitorización de SLA



## Análisis de Procesos



## SoftExpert Excellence Suite



El **SoftExpert Excellence Suite** ofrece una plataforma integrada para la excelencia en la gestión y en el desempeño que habilita las organizaciones para pensar y actuar estratégicamente, alinear procesos y recursos, comprometer colaboradores y clientes, y enfocarse en los resultados claves del negocio: productos y servicios, clientes, finanzas, colaboradores, procesos, liderazgo e innovación.

El **SoftExpert Excellence Suite** optimiza las operaciones y procesos internos aplicando las mejores prácticas y la mejora continua en todos los niveles de la organización. El software ayuda las empresas innovadoras en la conquista de diferenciales competitivos en productos, servicios y operaciones, a través de la automatización de los procesos de negocio y de ajustes reglamentarios, integra armónicamente personas entre departamentos, unidades de negocio, proveedores y clientes.

## SoftExpert

SoftExpert es la empresa líder de mercado en soluciones para la excelencia en gestión, ofrece softwares y servicios para mejora de procesos de negocio, conformidad reglamentar y gobernanza corporativa.

Fundada en 1995 y en la actualidad con más de 2 mil clientes y 300 mil usuarios alrededor del mundo, las soluciones de SoftExpert son utilizadas por empresas de los más variados portes y áreas de actuación, incluyendo manufactura, gobierno, farmacéutico, hospitales y laboratorios, servicios financieros, alta tecnología y TI, educación, energía y utilidad pública, logística, comercio minorista, servicios, entre otros.

En conjunto con su red de aliados nacionales e internacionales, SoftExpert ofrece servicios de implantación, entrenamiento, hospedaje, validación, soporte y asistencia técnica, con la intención de asegurar que sus clientes obtengan siempre el máximo retorno de sus inversiones.



Lleve su empresa al próximo nivel

[www.softexpert.es](http://www.softexpert.es) | [ventas@softexpert.com](mailto:ventas@softexpert.com)