

PLAN PARA LA DIRECCIÓN DEL PROYECTO

Implementación del enfoque BPM
para la optimización de procesos en la
empresa Digital World Fibersolutions s.a.c

Fecha: 18/05/2022

Plan de dirección del proyecto

Información del proyecto

Empresa	Digital World Fibersolutions s.a.c
Proyecto	Implementación del enfoque BPM para la optimización de procesos en la empresa digital World Fibersolutions s.a.c
Fecha de preparación	18/05/2022
Cliente	Zumaeta Caldera Joan Victor
Líder del proyecto	Ocaña Jara Francisco

1. Objetivos del proyecto:

Área	Objetivo	Meta	Aprueba
Alcance	Optimizar el proceso de incidencias con la metodología BPM	Reducir los tiempos de espera en la atención	Ocaña, Francisco Alvarez, Federico Quispe, Javier
Tiempo	Acoplarse al cronograma	Entrega final de cuatro meses	Ramirez, Paulo Taípe, David
Costo	Mantener el costo establecido en el acta de constitución	No sobrepasar los costos iniciales	Santos, Diana
Calidad	Cumplir con los requisitos de negocio, según la metodología BPM en optimizar el proceso de incidencia	Optimizar los tiempos de respuesta del sistema y reducir las citas no agendadas	Ibarra, Diego Ocaña, Francisco Taípe, David

2. Líneas base del proyecto:

2.1. Alcance del proyecto

El objetivo del proyecto es implementar una mejora en los procesos de la empresa Digital World Fibersolutions s.a.c.

Mediante el análisis de sus diferentes áreas, reconocer los procesos que le dan valor a la empresa y a los clientes, los procesos punta a punta y crear un mapa de procesos que permita gestionar a la empresa desde una visión integrada y direccionada hacia el BPM.

2.2. Criterios de aceptación

- Al finalizar el proyecto, el proceso de gestión de incidencias, contará con una reducción del 60% en la espera de atención de incidencias.
- Al finalizar el proyecto, las “agendas de citas” innecesarias serán reducidas en un 90%
- Al finalizar el proyecto, la empresa contará con una documentación estructurada del negocio del 87%.
- Al terminar el proyecto el porcentaje de errores de usabilidad disminuirá en 25%

2.3. Entregables

- Definir el mapa de procesos del negocio
- Modelamiento de los procesos en Bizagi
- Plan de ejecución de los procesos