

 **Delphin
Project Hunting**

Innovación y Conocimiento en la Sociedad Digital

EDICIÓN 8ª Internet Global Congress

Barcelona, 29 de mayo - 1 de junio, 2006

PALACIO DE CONGRESOS, FIRA BARCELONA, PZA. DE ESPAÑA

**Implantación de
herramientas de BPM. Un
enfoque novedoso, realista e
independiente**

**Luis Carrasco
Delphin Project Hunting**

Conferencia



UN PROYECTO DE:



**Fundació
Barcelona
Digital**

- Introducción y presentación
- Enfoque de implantación de herramientas BPM
- Un caso de estudio

Delphin Project Hunting ofrece asesoramiento para la toma de decisiones, mejora de procesos de negocio e implantación de tecnologías y sistemas de información.

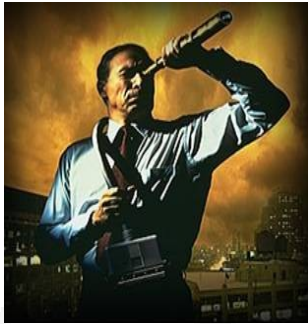


Nuestra oferta es **diferencial** porque:

- Somos **independientes** de cualquier proveedor de *software* y servicios
- Somos **competitivos** por no tener grandes costes de estructura
- Nos **implicamos** hasta el final, pues no solo definimos y recomendamos las mejoras sino que además gestionamos su implantación.
- Aportamos **conocimiento**, ya que nuestros profesionales tienen en todos los casos, más de 14 años de experiencia en consultoría y en empresa final

Esta presentación se compone de dos partes:

(1) Enfoque de implantación de una herramienta BPM:



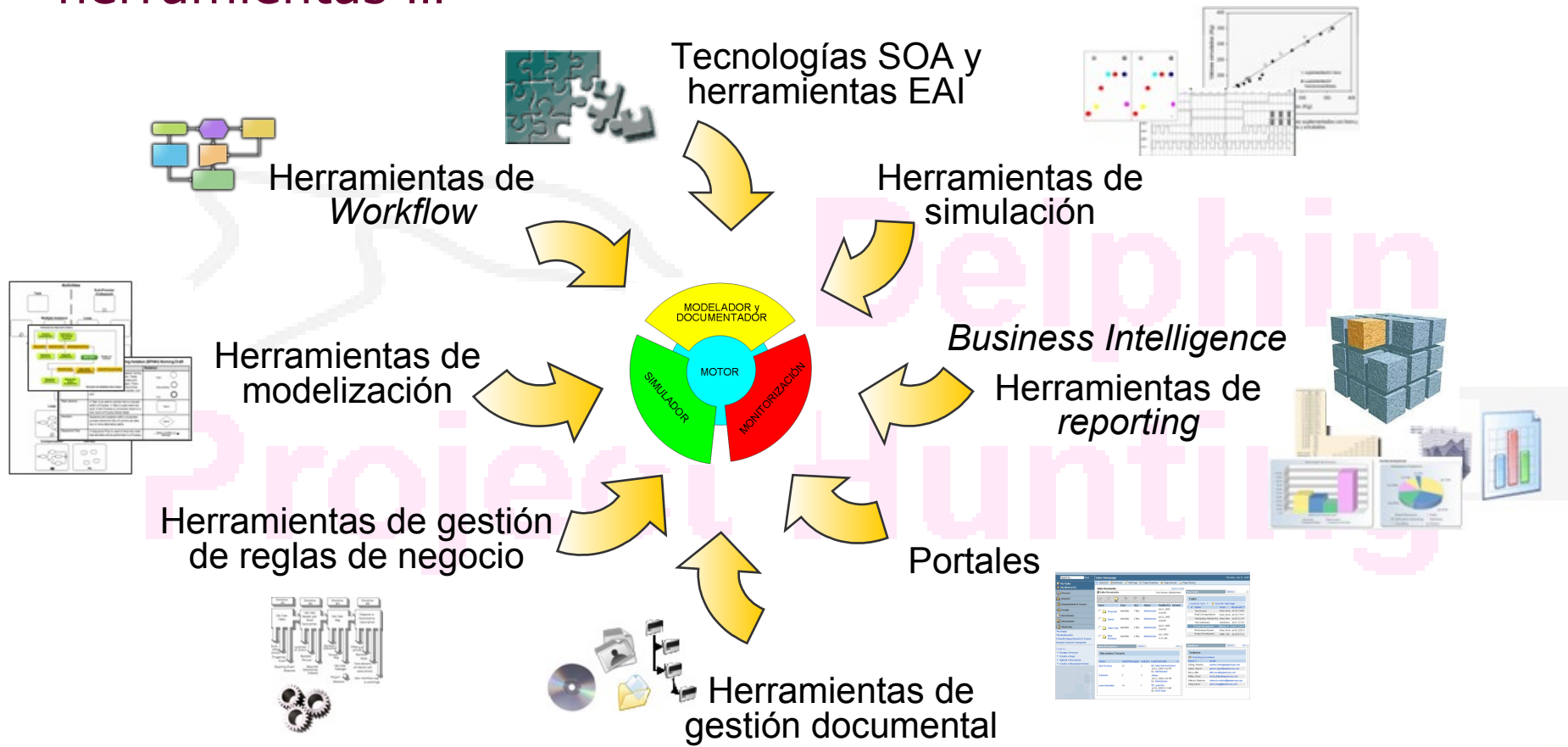
- Componentes
- Ejemplo de aplicaciones
- Fases

(2) Explicación de un caso:

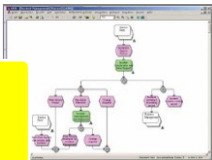



- Descripción del proyecto
- Conclusiones obtenidas
- Tendencias detectadas

Las soluciones de BPM se pueden entender como la **confluencia** de diversas tecnologías y tipos de herramientas ...



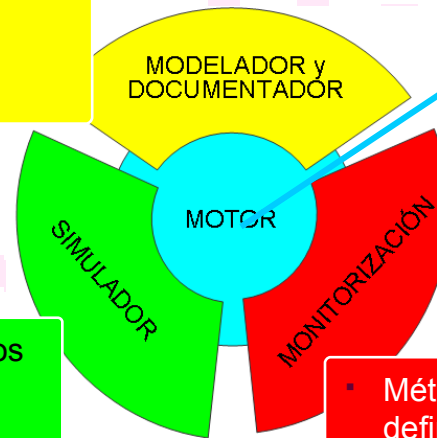
Desde un punto de vista general, una solución BPM completa debería tener los siguientes **componentes** funcionales ...

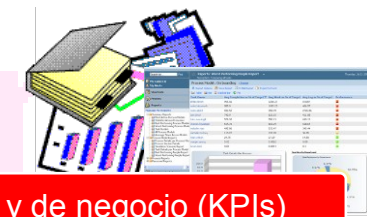
- 
- Diseño cooperativo de roles, estructuras organizativas y flujos de trabajo
 - Modelización gráfica y documentación de procesos
 - Creación de documentos en distintos formatos: Office, HTML, PDF, ... en un repositorio único de documentación
 - Publicación en Intranet y personalización de la documentación

- 
- Ejecución de procesos
 - Interfaz de usuario - Lista de tareas
 - Alarmas y avisos
 - Reglas de negocio
 - Enrutamiento y asignación de tareas
 - Gestión de documentos y formularios
 - Integración



- Creación y comparación de escenarios
- Identificación de cuellos de botella
- Simulación de costes
- Pruebas de carga
- Análisis de sensibilidad



- 
- Métricas operacionales y de negocio (KPIs) definibles
 - Presentación agregada de la información (cuadro de mando), navegación y drill down
 - Reporting operativo de procesos: rendimientos, costes, uso de recursos, ...
 - Gestión de alertas y avisos

Hay varios modelos o “modos” de funcionamiento de una herramienta BPM:

Modo “capa superior”



La herramienta BPM actúa como gestor de tareas, sistema de integración y como único interfaz con el usuario, que recibe sus tareas a través de su bandeja de entrada en la herramienta e interacciona con los sistemas transaccionales utilizando formularios definidos en la propia herramienta.

- ☒ Motor *Workflow*
- ☒ Bandeja de entrada
- ☒ Formularios

- Adecuado para procesos documentales y / o poca utilización de los sistemas transaccionales y/o procesos no automatizados aún
- **Riesgo** de duplicar lógica de negocio (formulario / transaccional)

Modo “orquestador”



La herramienta BPM actúa como gestor de tareas y sistema de integración. Ya no es el único interfaz con el usuario, que recibe sus tareas a través de su bandeja de entrada en la herramienta pero interacciona con los sistemas transaccionales utilizando el propio interfaz de dichos sistemas

- ☒ Motor *Workflow*
- ☒ Bandeja de entrada
- ☒ Formularios

- Adecuado para procesos con alta utilización de los sistemas transaccionales y procesos con **alta** intervención humana

Modo “motor”



La herramienta BPM sólo actúa como gestor de tareas automáticas y sistema de integración. No se utiliza el concepto de bandeja de entrada. La herramienta, de una forma *invisible* al usuario distribuye y asigna tareas dentro de los sistemas transaccionales

- ☒ Motor *Workflow*
- ☒ Bandeja de entrada
- ☒ Formularios

- Adecuado para procesos con alta utilización de los sistemas transaccionales y/o procesos con **poca** intervención humana

Cada uno de estos **modelos** tiene su aplicación dependiendo de:

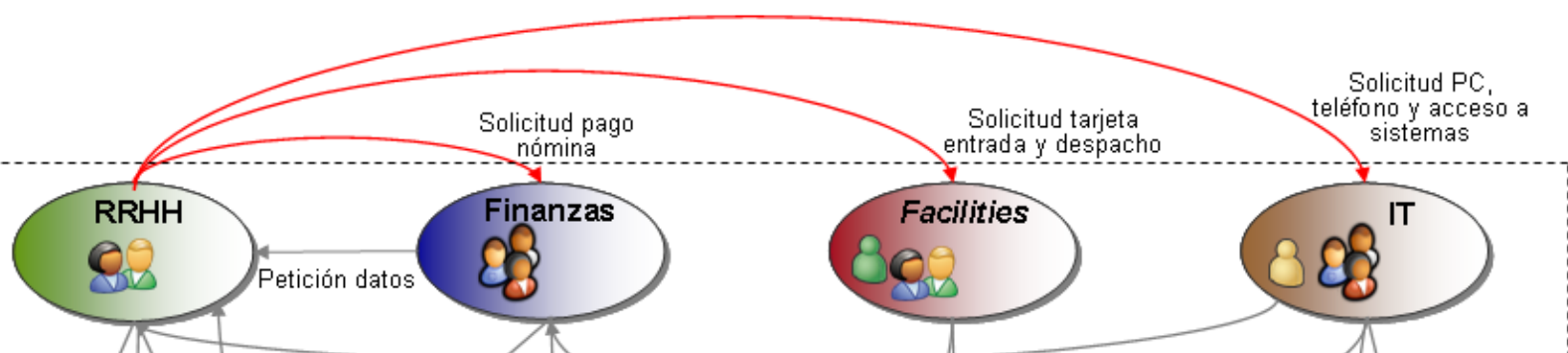


- El **tipo de proceso** considerado: *Human Centric* o *System Centric*, *Transaccional* o *Documental*, etc.
- Si el proceso **ya** está **automatizado** o no: Un proceso ya automatizado, aunque sea parcialmente, difícilmente se va a *desmontar* para ejecutarlo con la herramienta en modo "capa superior".
- La dificultad de **integrarse** con la interfaz humana de los sistemas transaccionales: un sistema difícil de integrar requerirá más posiblemente que se ejecute con la herramienta en modo "motor"
- La relación entre los **tiempos** de *espera* y los tiempos de *ejecución* dentro del proceso considerado.
- El **tipo de herramienta** BPM disponible: algunas de estas herramientas están más orientadas a procesos documentales, otras a integración de sistemas, etc.

Ejemplos de utilización: Integración de procesos donde intervienen varios departamentos

Proceso de
alta de nuevo
empleado

Departamentos



Sistemas

Archivo contrato
Contratos

Alta BBDD
BBDD Empleados

Actualización BBDD
Alta Nóminas
Nóminas

Presupuestos
Finanzas

Delphin
Project Hunting

Alta
Gestión edificio

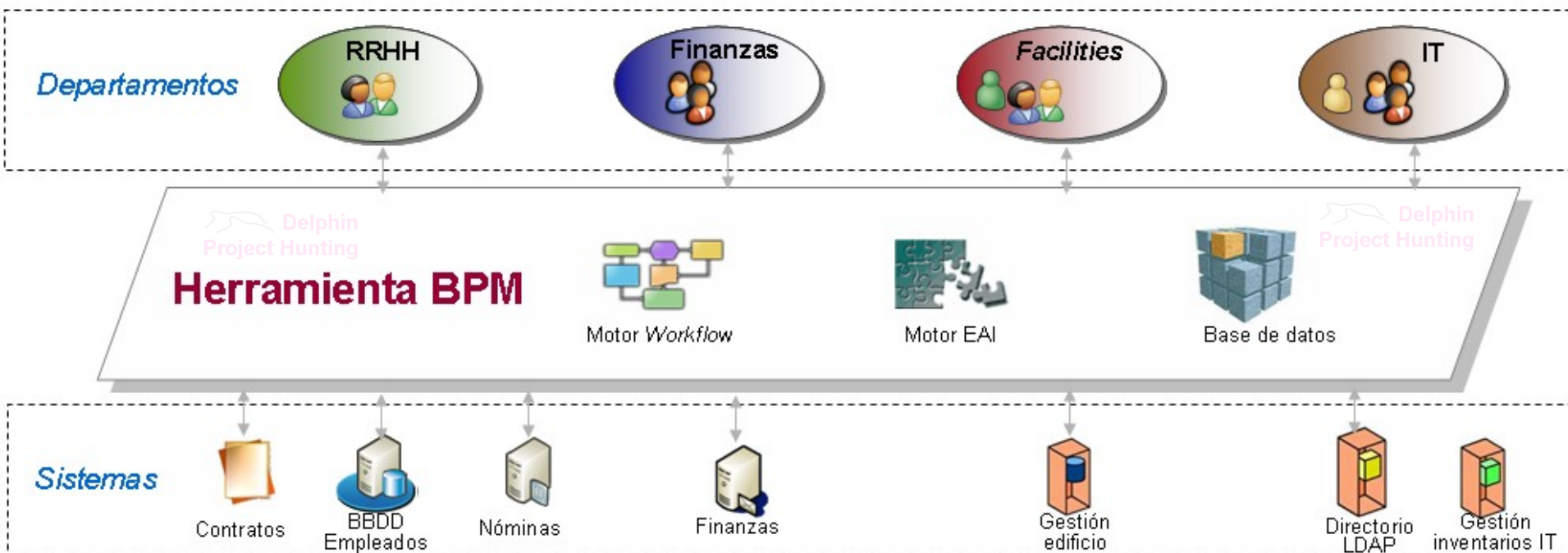
Confirmación

Directorio LDAP

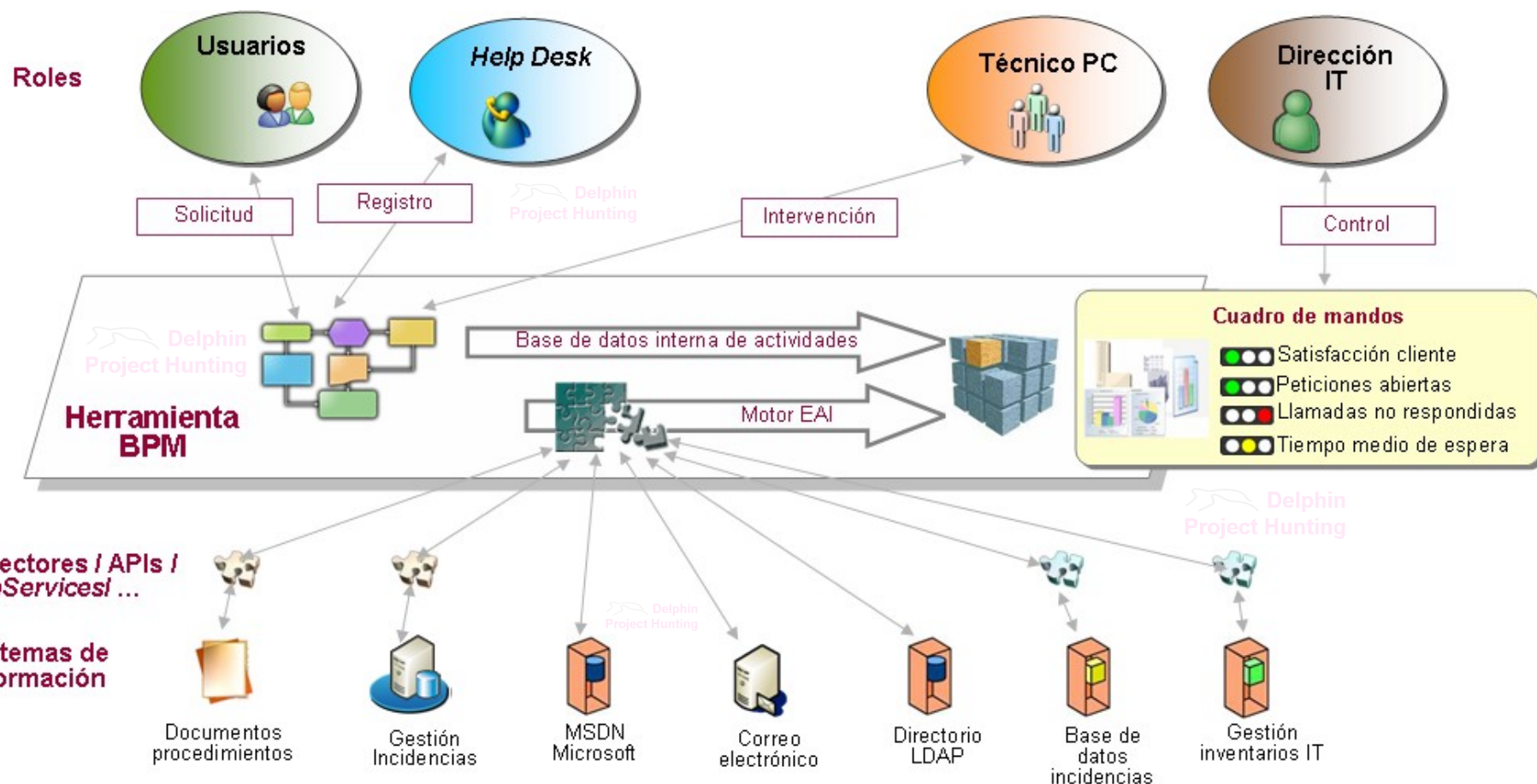
Alta
Gestión inventarios IT

Ejemplos de utilización: Integración de procesos donde intervienen varios departamentos

Proceso de
alta de nuevo
empleado

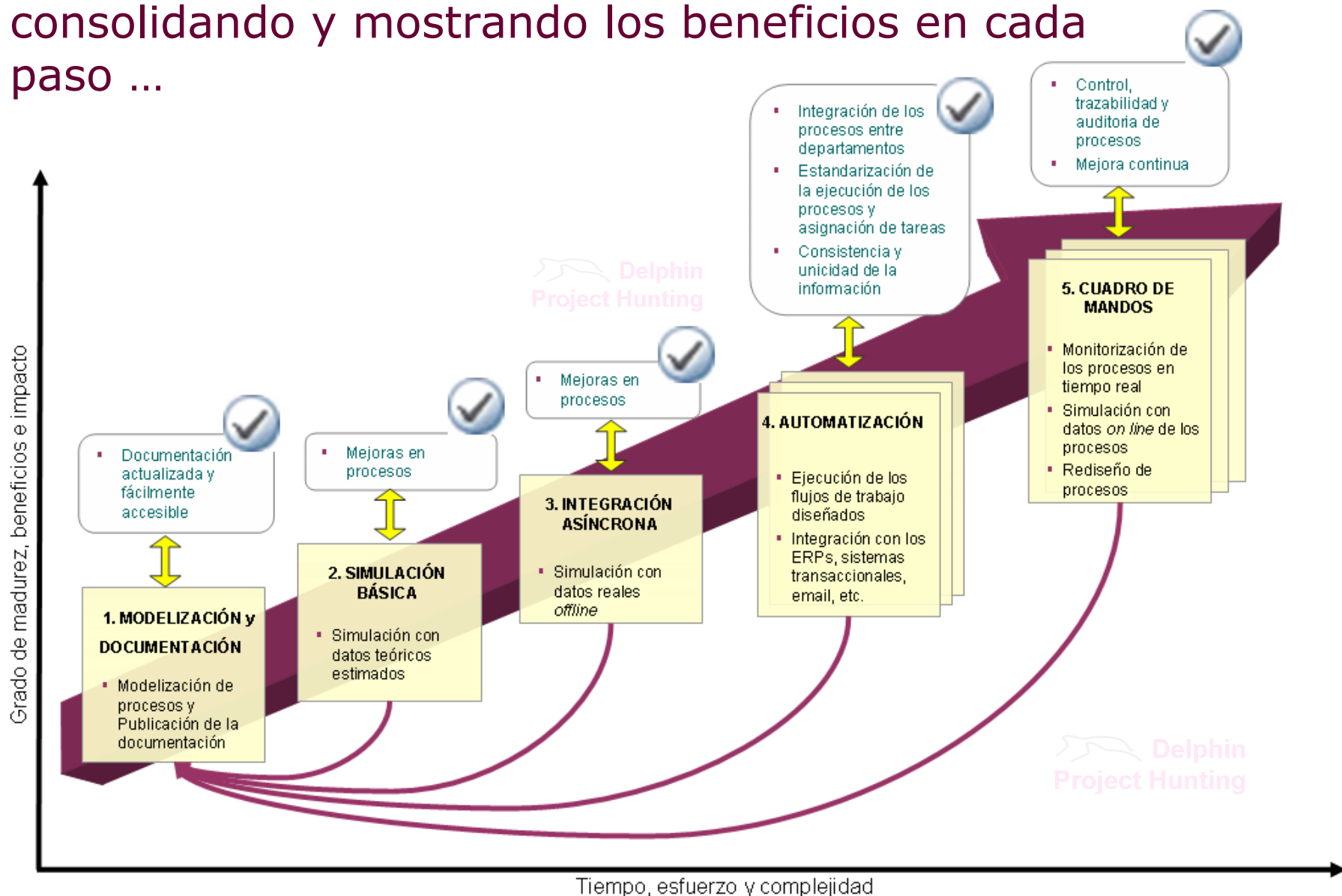


Ejemplos de utilización: cuadro de mandos de gestión de IT



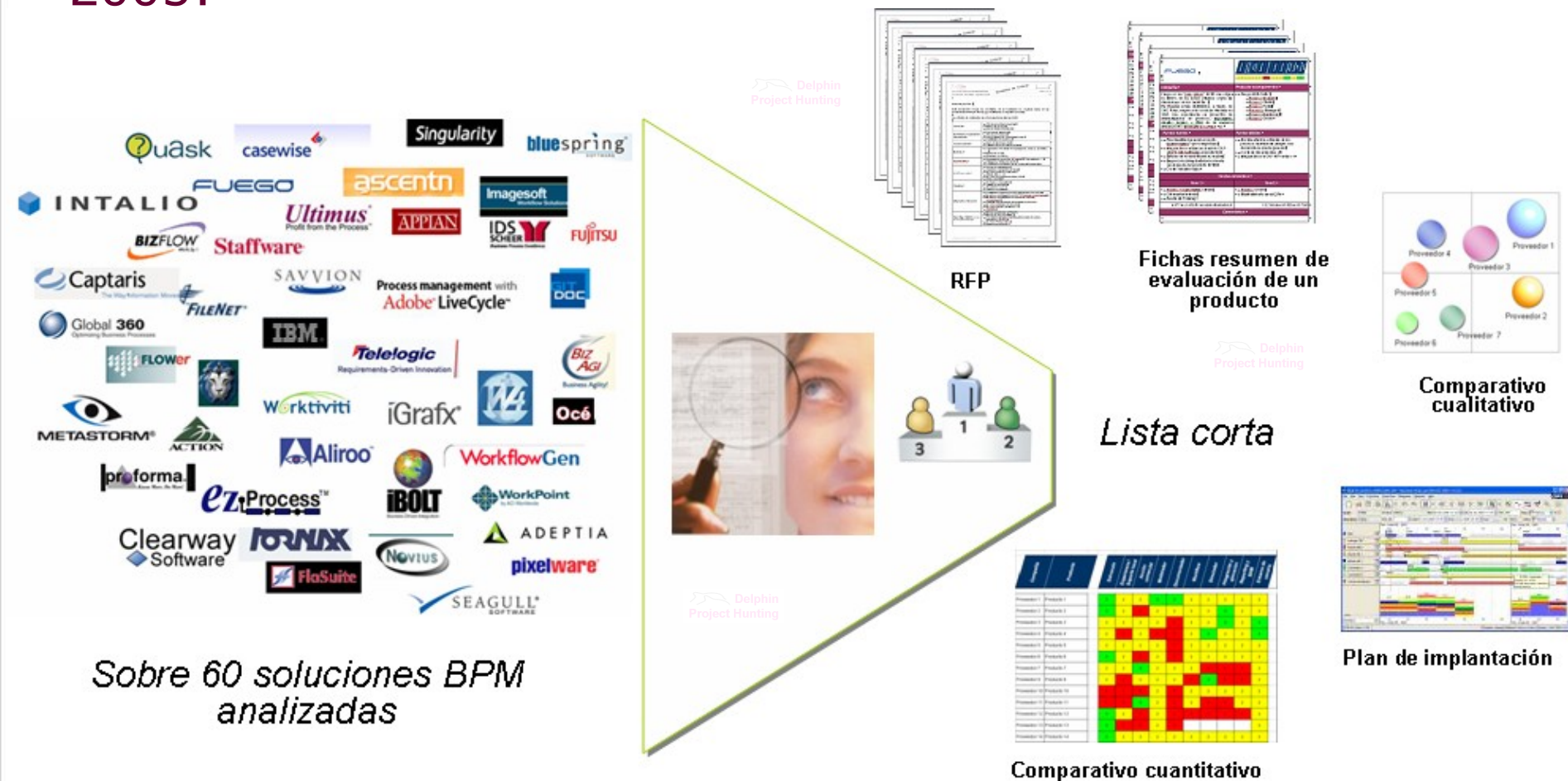
BPM. Enfoque de implantación

La estrategia de implantación debe ser gradual, consolidando y mostrando los beneficios en cada paso ...



Un caso de estudio

El proyecto. Selección de una herramienta BPM para un grupo de empresas nacional con presencia internacional con 2.200 empleados y más de 800M€ de facturación en el 2005:



Un caso de estudio

El proyecto ahora está al inicio:



Conclusiones:

$$1 + 1 = 3$$

- Es un mercado que está **madurando** y en proceso de **consolidación**, ya sea mediante fusiones (por ejemplo Metarstorm con CommerceQuest) o por compras de empresas pequeñas por empresas ya consolidadas (por ejemplo Tibco a Staffware, IBM a holosofix o BEA Systems a Fuego)
- Hay muchas **presuntas** soluciones pero no tantas que realmente cubran toda la funcionalidad de una herramienta BPM.
- El **conocimiento** de los equipos comerciales de sus propias herramientas es en general medio-bajo. En algún caso se ha tenido que repetir una demo porque la persona designada en primer lugar no estaba preparada suficientemente, posponer demos para que el comercial recibiera la formación adecuada, o encontrarse que muy pocas personas del vendedor eran capaces de mostrar el producto,...
- No hay herramientas **perfectas**. Un enfoque posible (*best of breed*) es conjuntar 2 herramientas siempre que se asegure la integración *real* entre ellas (no basta la integración basada sólo en el intercambio (*import-export*) de archivos bajo estándares BPEL, XPDL, ...).
- Hay **pocas** experiencias de implantación reales a nivel local. Muchas de las referencias aportadas por los proveedores, o no son implantaciones de BPM (son sólo *workflow* por ejemplo) o están en fases incipientes (sólo un piloto implantado)

Tendencias detectadas:



- **Consolidación del mercado de soluciones:** algunas compañías “pure player BPM” (Savvion, Lombardi, Ultimus, Intalio, ...) que *aún* son independientes, podrían resultar muy *golosas* para gigantes del *software* que no tienen una *suite* BPM completa como Microsoft, SAP, ORACLE ...



- **Confluencia con *Business Intelligence*:** Una gestión completa de los procesos de negocio puede proporcionar una información muy valiosa pero ingente, por lo que es previsible que sea necesario la utilización de herramientas de BI para poder analizar esa información.



- **Potenciación de la Modelización:** Actualmente se detecta una carencia en la mayoría de las soluciones en la modelización completa de los procesos. Hay un *gap* entre las necesidades de los analistas de negocio y las de los configuradores, que suelen tener un perfil más técnico.



- **Modelos “que aprenden”:** Modelizar de entrada un proceso al 100% es una tarea muy difícil. Alguna herramienta ya permite incorporar mejoras al modelo de un proceso “sobre la marcha”, esto es mientras se está ejecutando una instancia real de un proceso se pueden añadir reglas y rutas que se incorporan “al vuelo” en el modelo.

Gracias por su atención



Luis Carrasco Urbano
Gerente

C/ Tuset, 3 2ª Planta
08006 Barcelona
Tel.: +34 93 445 67 80
Fax: +34 93 414 70 36
E-mail: lcarrasco@delphinph.com
www.delphinph.com