

¿Qué son los procesos de negocio?

- ▶ **Proceso**

- ▶ Un conjunto ordenado de pasos que tienen como propósito alcanzar un cierto objetivo.

- ▶ **Proceso de Negocio**

- ▶ Un conjunto de actividades lógicamente relacionada que usa los recursos de la organización para proveer resultados definidos con el fin de alcanzar los objetivos del negocio.



Otras características de los procesos

- ▶ Responden a eventos
- ▶ Son realizados por personas (roles) o máquinas
- ▶ Pueden o no ser automatizados
 - ▶ Completo, algunas partes, no automatizable
- ▶ Deben ser medibles
- ▶ Pueden ser descritos a distintos niveles
 - ▶ Sub procesos
 - ▶ Es arbitrario el nivel de profundidad
- ▶ Tienen clientes
 - ▶ Pueden ser internos o externos



Función de Negocios

- ▶ Es un conjunto de actividades relacionadas de un
- ▶ negocio.
- ▶ Un área de desarrollo que involucra trabajo de una naturaleza similar, empleando habilidades y conocimientos particulares.
- ▶ Ejemplos:
 - ▶ Contabilidad
 - ▶ Marketing
 - ▶ Finanzas
 - ▶ Recursos Humanos



Ejemplos de Procesos de Negocio

- ▶ **Producción**

- ▶ Ensamblar productos, Verificar calidad, Producir listado de materiales

- ▶ **Ventas y Marketing**

- ▶ Identificar clientes, Crear recordación en el cliente, Vender productos

- ▶ **Contabilidad y Finanzas**

- ▶ Pagar cuentas, Crear reportes financieros, Administrar cuentas corrientes

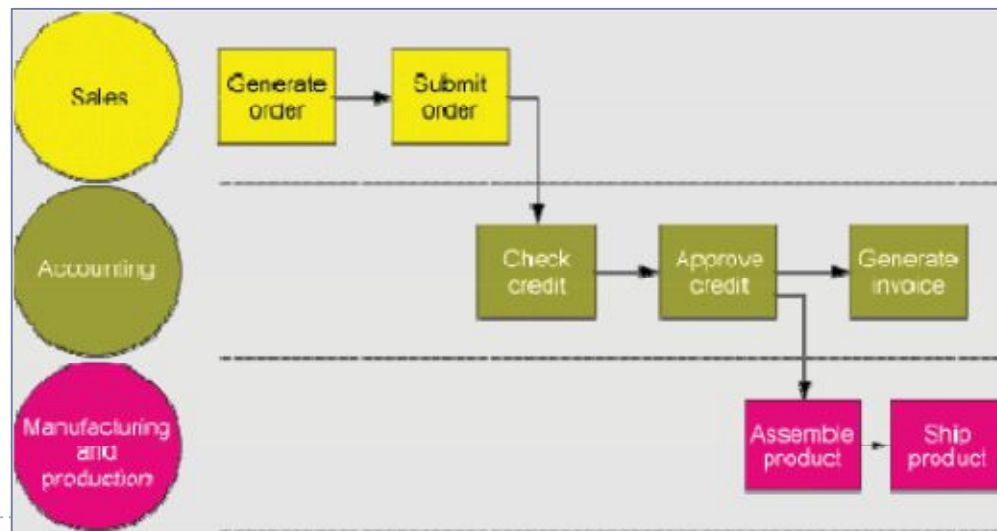
- ▶ **Recursos Humanos**

- ▶ Contratar personal, Evaluar desempeño, Afiliar empleados en planes de beneficios



Procesos de Negocios Multi-funcionales

- ▶ Trascienden los límites entre Ventas, Marketing, Producción, etc.
- ▶ Agrupan a empleados de diferentes especialidades funcionales para completar un cierto trabajo o responder a un determinado evento
- ▶ Ejemplo: Completar orden de compra de un cliente



Procesos Críticos

- ▶ Se debe analizar y mejorar aquellos procesos que son críticos y agregan valor al cliente.
- ▶ En general, son procesos multi-funcionales que tienen como objetivo final el cliente de la empresa y están fuertemente alineados con el éxito de la estrategia del negocio



Caso de éxito: Dell Computers

- ▶ Definición del negocio
 - ▶ ¿Dell es una empresa fabricante de computadores o es una empresa de Logística?
- ▶ Identificación precisa de los Procesos Críticos
- ▶ Estrategia de procesos diseñada en consecuencia
- ▶ Procesos críticos sin fallas
- ▶ Requiere disciplina
- ▶ Demuestra la posibilidad de cambiar el mundo desde la operación

