



UNIVERSIDAD TÉCNICA FEDERICO SANTA MARÍA

Taller de Herramientas de Modelado de Procesos de Negocio

Proyecto 1: Etapa 1

Viktor Tapia

Patricia Fredes Arce 2584080-1

Maria José Polloni Fuentes 2873042-k

Margarita Ortega Rodriguez 2773024-8

Fernando Morales 2573034-8

Valparaíso, 5 de Octubre del 2012.

Índice

1. Introducción	3
2. Herramienta	3
2.1. Componentes	3
2.2. Funcionalidad	4
2.3. Posibles áreas de uso	4
2.4. Implementación	4
3. Criterios a evaluar y Análisis	5
3.1. Ejemplo de Proceso de obtención de tarjeta de crédito	5
4. Conclusiones	6

1. Introducción

En el siguiente informe se hace un análisis en profundidad de la herramienta llamada ProcessMaker, que es capaz de modelar y diseñar procesos de una organización, además de poseer variadas opciones que otorga al cliente (organización o empresa). Con esto la organización puede dar a los usuarios finales que pueden ser sus propios trabajadores, administradores, gerentes, etc. que puedan manejar los distintos procesos que se tienen y ver como se comportan de acuerdo al flujo que existe en la organización siendo participes de estos al mismo tiempo.

También se presentan 5 criterios con los que se evaluó esta herramienta, observando las cualidades y defectos que posee, con respecto a los software que utilizan comúnmente las organizaciones.

2. Herramienta

La herramienta que se utiliza para analizar es el software “**ProcessMaker**”. Desarrollado por Colosa, empresa Boliviana, es una herramienta que funciona con el modelo ASP (Application Service Provider), es decir la compañía ofrece la aplicación desde sus servidores por un pago mensual, o sea un alquiler. ProcessMaker es ideal para diseñar y automatizar procesos que utilicen formularios y requieren de decisiones o aprobaciones y que actualmente están siendo manejados por email, hojas de excel, formularios en Word, o papeles.

A pesar de que funciona en forma semejante a un workflow, ProcessMaker contiene una funcionalidad más avanzada. ProcessMaker permite al usuario crear, modificar, e integrar aplicaciones directamente desde un navegador.

Con ProcessMaker los usuarios pueden crear aplicaciones que llenan y complementan funcionalidades faltantes en sistemas CRM, ERP, etc.

Además, ProcessMaker se integra sin dificultad a otros productos mediante una interfaz de Web Services.

ProcessMaker se presenta a los usuarios en una forma unificada, a pesar de que se estén usando diferentes sistemas internamente.

Los usuarios pueden usar inmediatamente plantillas (templates) prediseñadas de muchos procesos generales, o los pueden crear desde cero, según las necesidades de la empresa.

Está dirigido a pequeñas y medianas empresas o unidades estratégicas de negocio dentro de una organización mayor. Facilita a los gerentes de empresas sin experiencia en programación para crear modelos de procesos de negocio. Funciona con Windows y Linux, y da ayuda comercial. Una herramienta totalmente libre y de código abierto (Open Source), disponible para las pequeñas y medianas empresas que necesiten de una herramienta informática capaz de colaborar con las actividades y procesos que realizan.

2.1. Componentes

El sistema esta dividido en las siguientes componentes:

- **La compañía:** Mediante esta componente los usuarios pueden manejar los diferentes procesos y flujos de la empresa.

- **La fabrica:** es utilizada por los administradores para diseñar y crear nuevos flujos de trabajo así como reglas, formas y generar reportes. Esta componente contiene un programa Windows para El Escritorio.

2.2. Funcionalidad

El usuario de ProcessMaker puede manejar los procesos y flujos predefinidos o generados por los administradores directamente desde su Navegador. También cada usuario tiene un dashboard personalizado, que muestra un resumen de todos los procesos y sus respectivos avances.

2.3. Posibles áreas de uso

ProcessMaker es una herramienta genérica que puede adaptarse a todo tipo de empresas. Por ejemplo, se la puede usar en las siguientes áreas:

- Administración y finanzas (compras, ventas, gastos).
- Marketing y Ventas (Manejo y monitoreo de campañas de marketing, procesos de ventas).
- Recursos Humanos (procesos de selección, control de empleados, etc.).
- Operaciones (Help Desks, RMA, etc.).

2.4. Implementación

¿Cómo implementarlo? Gracias a que es una herramienta libre, los costos quedan desechados, aunque para implementarlo deberemos de contar con algunos requisitos, necesarios para el buen funcionamiento de la aplicación.

Lo destacable es que la aplicación funciona bajo los Sistemas Operativos Windows, y además trabaja perfectamente en Linux; esto es posible, pues la aplicación no se instala en un ordenador local, sino que, se implementa en un servidor y hosting previamente contratado.

Gracias a que funciona por medio de un servidor web, su estructura de trabajo es desde un navegador, desde allí se podrán ejecutar los diferentes módulos y características antes mencionadas, posee un panel de control intuitivo y de fácil manejo para el usuario reciente. Cabe destacar que la aplicación esta disponible en el idioma español nativo, y bastara con visitar la página web oficial del proyecto para descubrir más herramientas disponibles. Antes de descargar la aplicación, y ya contando con el servicio de hosting, debemos de establecer que este último sea compatible con: Apache 2.2.3, MySql versión 5.0.22, PHP versión 5.1.6. De no ser así, deberíamos consultar con el proveedor del servicio para cambiar las características compatibles con la aplicación.

En caso de no disponer de un servidor hosting, se puede contratar el servicio de Process Maker Live, que no es otra cosa que, la aplicación instalada en los servidores del proyecto, y que tiene un costo mensual muy competitivo; es opcional, pero es una opción a tener en cuenta.

3. Criterios y Análisis

Los criterios a evaluar fueron estimados con el rango de notas de 1 a 7, sacando un promedio de cada integrante del equipo según la percepción que obtuvo al utilizar el software:

Criterio	Nota	Comentario
Fácil de Implementar	7.0	Es una herramienta 100% web, por lo que no necesariamente el software necesita ser instalado en el computador.
Facilidad de uso	5.0	Presenta una interfaz poco intuitiva (Diseño Drag and Drop).
Estándares	6.0	No utiliza la misma notación de BPMN 2.0 pero son semejantes, su notación esta orientada a SOA (arquitectura orientada a servicios).
Licencia	7.0	ProcessMaker brinda a las organizaciones las ventajas de open source.
Documentación y Soporte	7.0	La página web del software presenta una gran variedad de documentación , vídeos y foros en que se enseña a utilizar el software, además posee un servicio de soporte.

3.1. Ejemplo de Proceso de obtención de tarjeta de crédito

Para la utilización del software ProcessMaker, según el modelamiento de procesos, se utilizó como referencia un vídeo de youtube que explicaba la obtención de una tarjeta de crédito en un banco.

También se pudo observar que este software posee la capacidad de que el administrador pueda interactuar con cualquier trabajador de la empresa en algún proceso, puesto que existe la opción de agregar usuarios, grupos o departamentos, en que el administrador puede asignarles tareas o sub-tareas, también poder enviarles reportes, mensajes (en el mismo software hay un inbox) o mails. Además esta la opción que si alguna tarea requiere de la creación de formularios, se realiza de forma dinámica, en el ejemplo de la tarjeta de crédito se requiere en la tarea de “Rellenar Solicitud”, un formulario en que se ingresen los datos del cliente y fecha en que se realizó la solicitud, entonces en esta tarea el usuario de la empresa asignado en esta tarea tendrá la misión de ingresar mediante este formulario los clientes que serán luego guardados en una base de datos del mismo software.

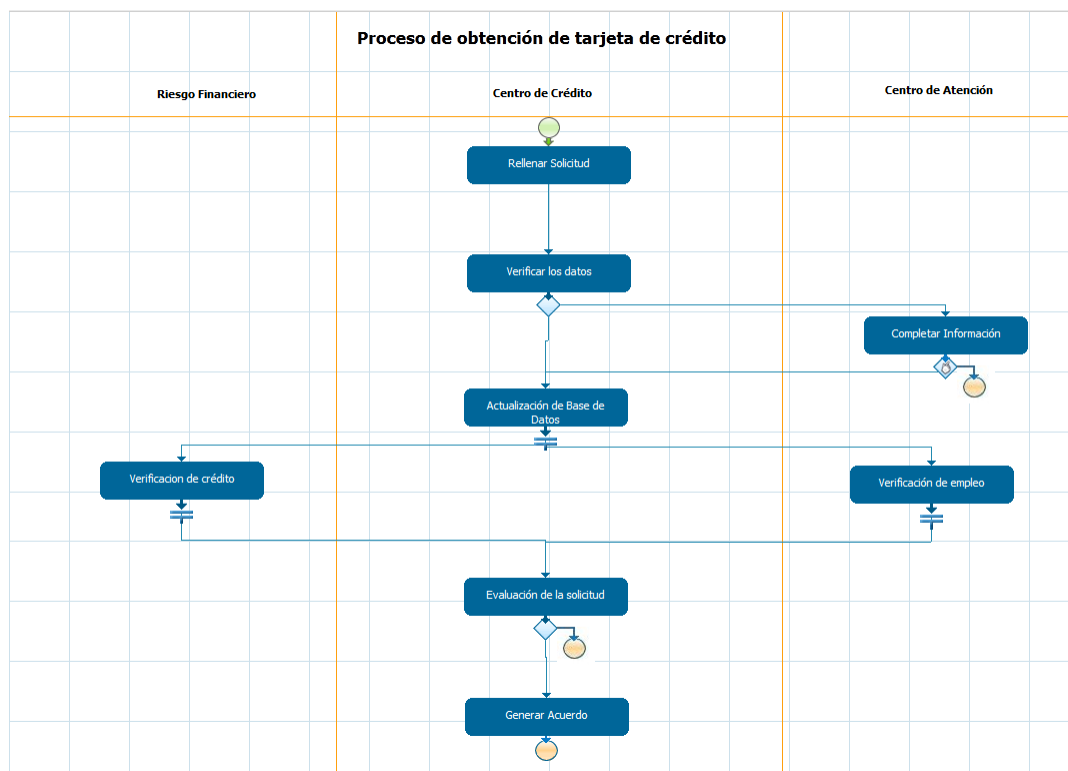


Figura 1: Modelo en Process Maker.

A continuación se muestra la notación del software:

4. Conclusiones