

## Caso Estudio Hotel Casablanca

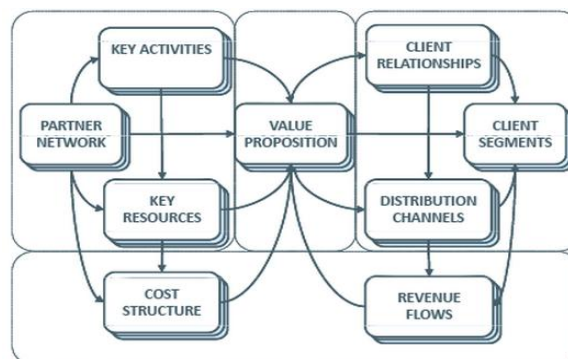
Bernhard Hitpass  
bernhard.hitpass@usm.cl

Curso AE 2014 Prof. B. Hitpass

## Business Model Canvas (BMC)

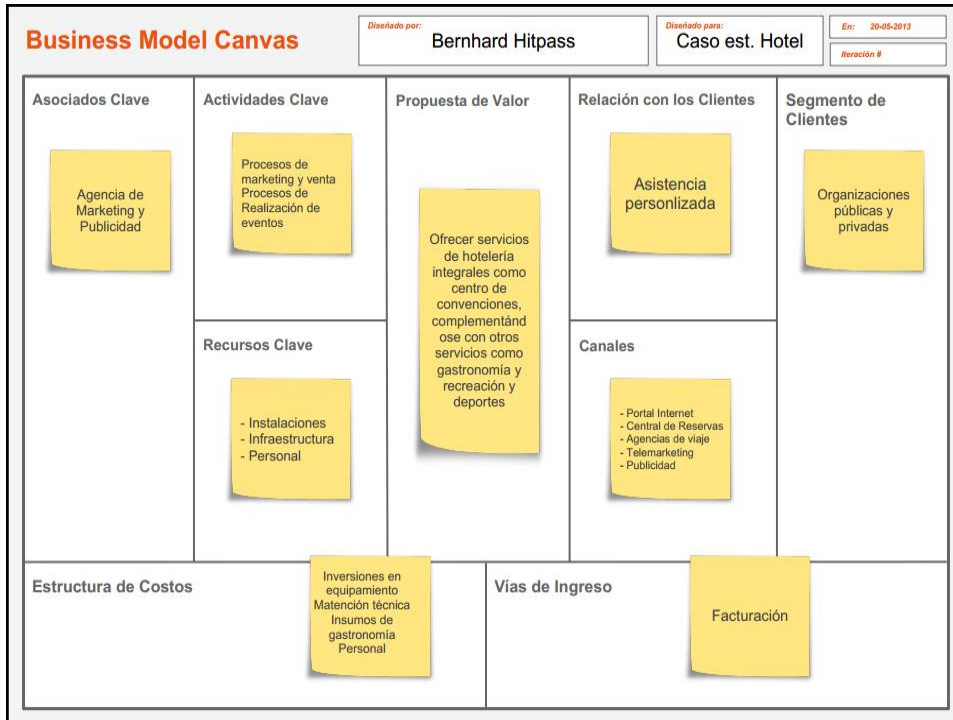



UNIVERSIDAD TÉCNICA  
FEDERICO SANTA MARÍA



Fuente: Task Models and Diagrams for User Interface Design 8th International Workshop

Curso AE 2014: Prof. B. Hitpass



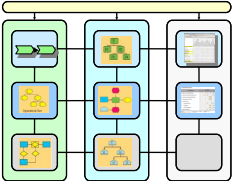




**Departamento de Informática**  
Universidad Técnica Federico Santa María



**UNIVERSIDAD TÉCNICA  
FEDERICO SANTA MARÍA**



## Modelos de la Arquitectura de Negocio

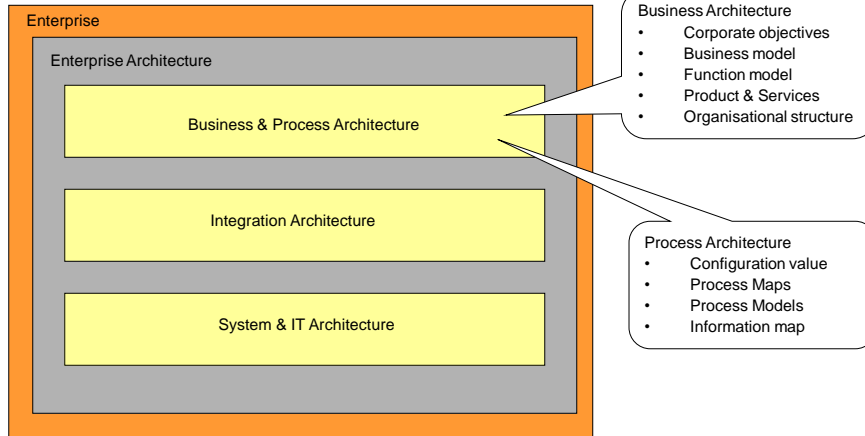
Bernhard Hitpass  
bernhard.hitpass@usm.cl

Curso AE 2014 Prof. B. Hitpass

## BPM Center: Capas de la Arquitectura Empresarial



UNIVERSIDAD TÉCNICA  
FEDERICO SANTA MARÍA



Curso AE 2014: Prof. B. Hitpass

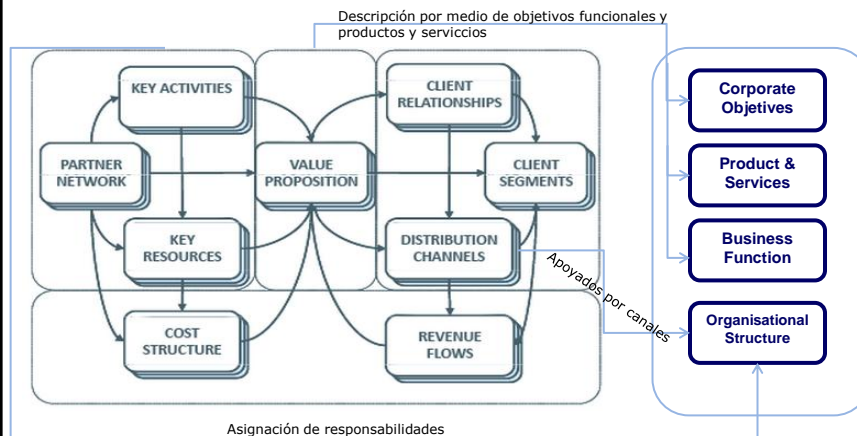
BPM CENTER



## Integración de Modelo Canvas con Modelo Organizacional



UNIVERSIDAD TÉCNICA  
FEDERICO SANTA MARÍA



Curso AE 2014: Prof. B. Hitpass

BPM CENTER



## Caso de Estudio Hotel Casablanca



UNIVERSIDAD TÉCNICA  
FEDERICO SANTA MARÍA

Visión

Ser un resort de convenciones de carácter ecológico y altos estándares de calidad

Misión

Ofrecer servicios de hotelería integrales a organizaciones y personas como centro de convenciones, complementándose con otros servicios como gastronomía, recreación y deportes. Nos comprometemos a ofrecer servicios con máximo cuidado en el detalle

BPM CENTER



Curso AE 2014: Prof. B. Hitpass

## MISIÓN Hotel Casablanca



UNIVERSIDAD TÉCNICA  
FEDERICO SANTA MARÍA

Clientes

Mercado

Finalidad,  
Productos

Ofrecer servicios de hotelería integrales a organizaciones y personas privadas como centro de convenciones, complementándose con otros servicios como gastronomía, recreación y deportes. Nos comprometemos a ofrecer servicios con máximo cuidado en el detalle, consistentes y eficientes para nuestros cada vez más exigentes clientes, accionistas, socios y empleados

Inspiración

Stakeholders

BPM CENTER

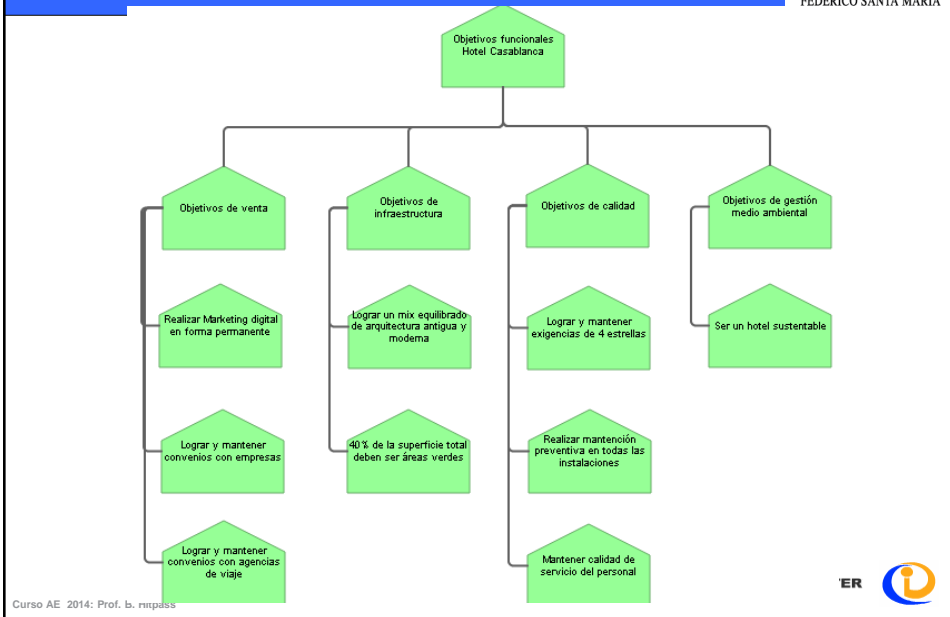


Curso AE 2014: Prof. B. Hitpass

## Modelo de Objetivos



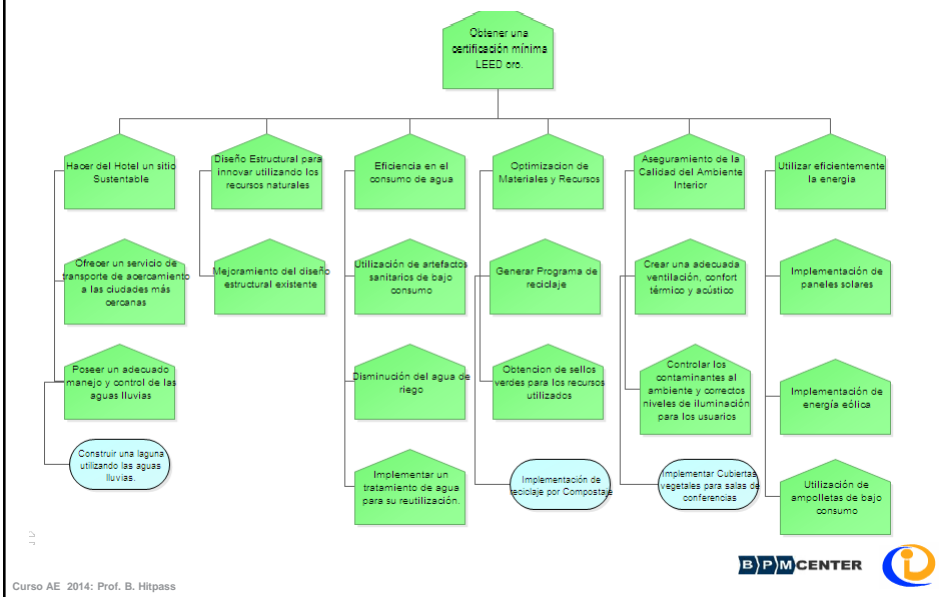
UNIVERSIDAD TÉCNICA  
FEDERICO SANTA MARÍA



## Modelo de objetivos de gestión medio ambiental



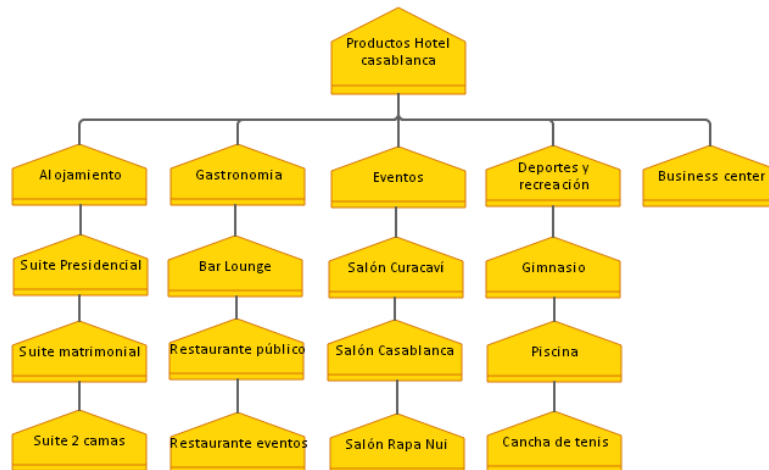
UNIVERSIDAD TÉCNICA  
FEDERICO SANTA MARÍA



## Modelo de Productos Hotel



UNIVERSIDAD TÉCNICA  
FEDERICO SANTA MARÍA

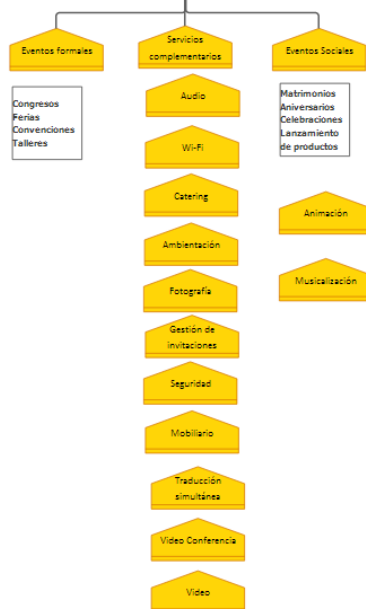


Curso AE 2014: Prof. B. Hitpass

BPM CENTER



### Servicios Área Eventos



Curso AE 2014: Prof. B. Hitpass

BPM CENTER

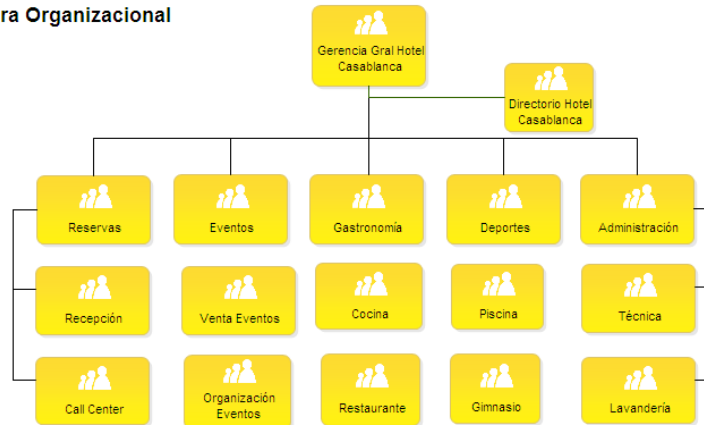


## Estructura Organizacional



UNIVERSIDAD TÉCNICA  
FEDERICO SANTA MARÍA

### Estructura Organizacional



Curso AE 2014: Prof. B. Hitpass

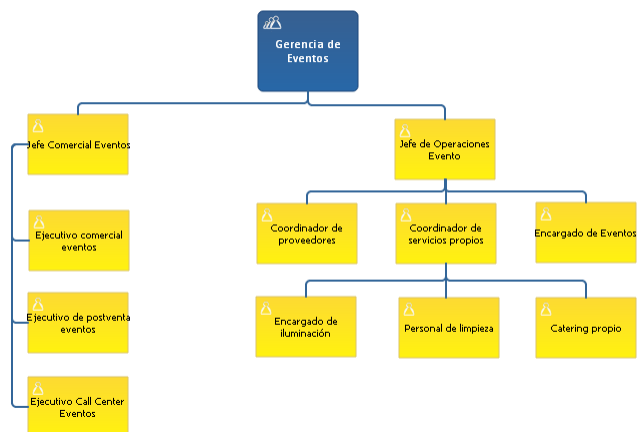
BPM CENTER



## Organigrama Área Eventos



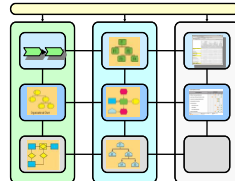
UNIVERSIDAD TÉCNICA  
FEDERICO SANTA MARÍA



Curso AE 2014: Prof. B. Hitpass

BPM CENTER



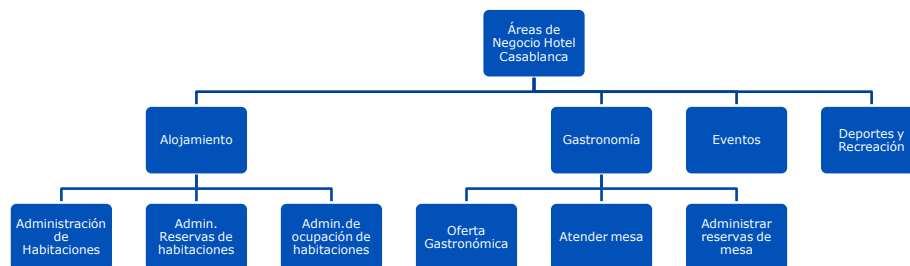


## Modelo de Funciones

Bernhard Hitpass  
bernhard.hitpass@usm.cl

Curso AE 2014 Prof. B. Hitpass

## Árbol de Funciones de Negocio



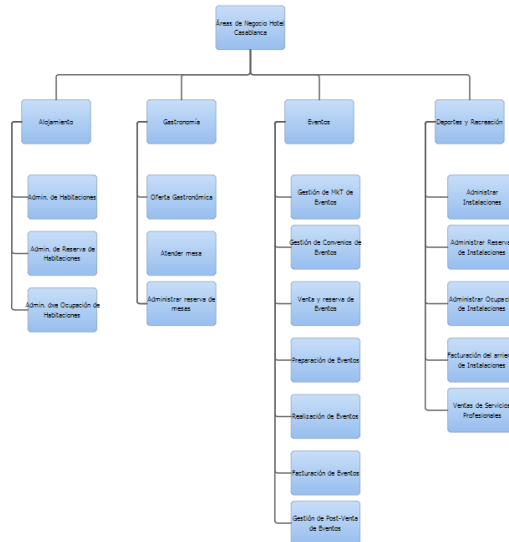
Curso AE 2014: Prof. B. Hitpass



## Árbol de Funciones de Negocio



UNIVERSIDAD TÉCNICA  
FEDERICO SANTA MARÍA



Curso AE 2014: Prof. B. Hitpass

BPM CENTER



BPM CENTER

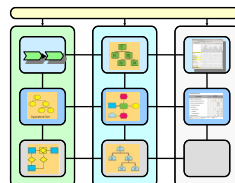


Departamento de Informática  
Universidad Técnica Federico Santa María



UNIVERSIDAD TÉCNICA  
FEDERICO SANTA MARÍA

# AP



## Arquitectura de Procesos

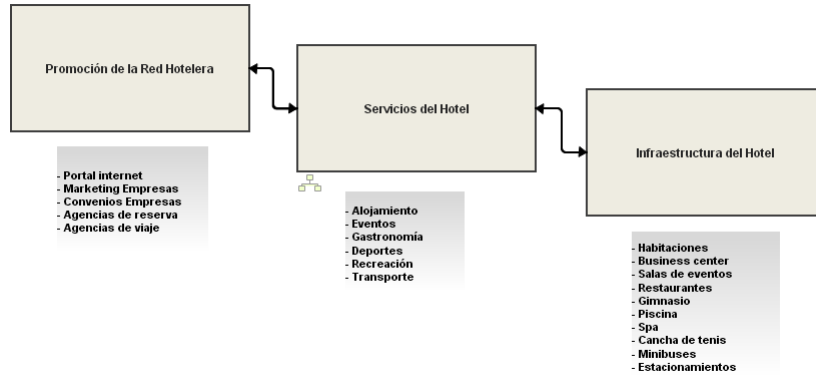
Bernhard Hitpass  
bernhard.hitpass@usm.cl

Curso AE 2014 Prof. B. Hitpass

## Red de Valor Hotel Casablanca



UNIVERSIDAD TÉCNICA  
FEDERICO SANTA MARÍA



Curso AE 2014: Prof. B. Hitpass

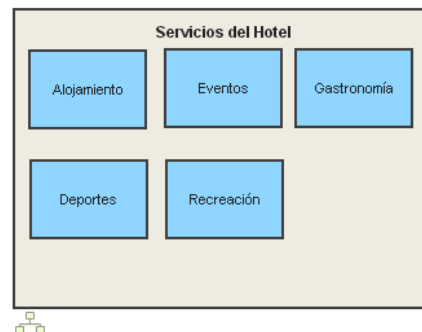
BPM CENTER



## Mapa de Procesos Servicios del Hotel



UNIVERSIDAD TÉCNICA  
FEDERICO SANTA MARÍA



Curso AE 2014: Prof. B. Hitpass

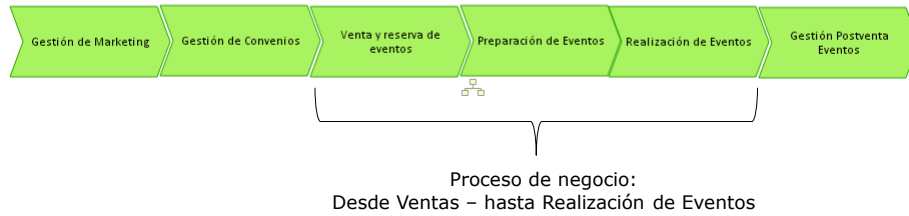
BPM CENTER



## Cadena de valor del área eventos



### Cadena de Valor: Línea de Negocio Eventos



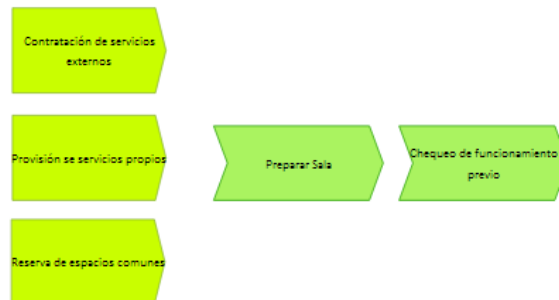
Curso AE 2014: Prof. B. Hitpass



## Procesos: Preparación de eventos



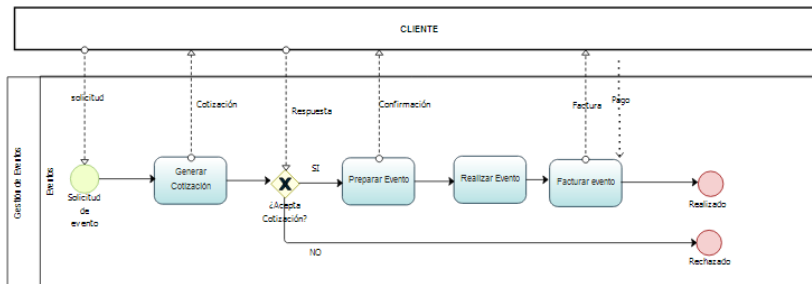
### Preparación de Eventos



Curso AE 2014: Prof. B. Hitpass



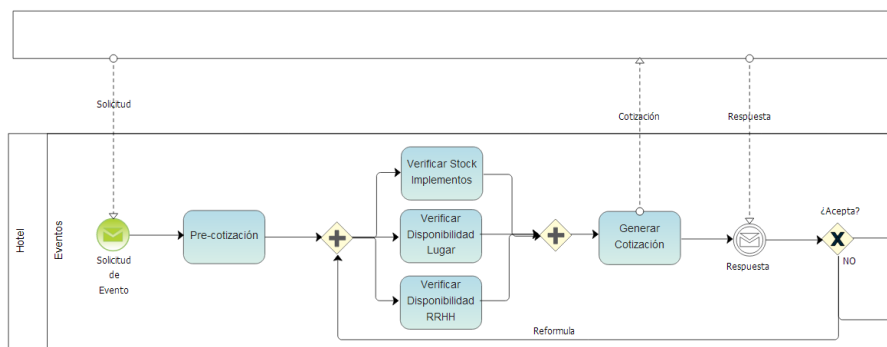
## BPMN : Gestión de Eventos – Nivel descriptivo



Curso AE 2014: Prof. B. Hitpass



## BPMN : Gestión de Eventos – Nivel operacional 1



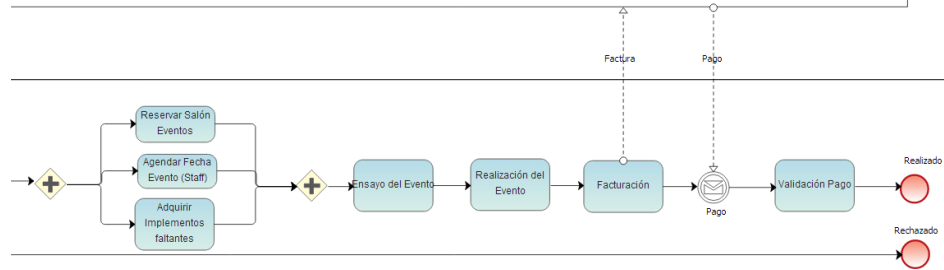
Curso AE 2014: Prof. B. Hitpass



## BPMN : Gestión de Eventos – Nivel operacional 2



IENTE



Curso AE 2014: Prof. B. Hitpass



Departamento de Informática  
Universidad Técnica Federico Santa María



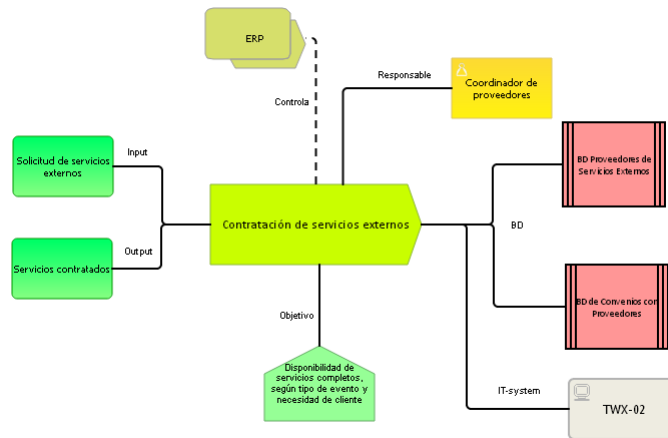
## Mapa de Integración de Procesos

Curso AE 2014 Prof. B. Hitpass

## Mapa de integración de procesos



UNIVERSIDAD TÉCNICA  
FEDERICO SANTA MARÍA



Curso AE 2014: Prof. B. Hiltpass

BPM CENTER



BPM CENTER



Departamento de Informática  
Universidad Técnica Federico Santa María



UNIVERSIDAD TÉCNICA  
FEDERICO SANTA MARÍA

## Relaciones de Negocio con el Editor de Matrices

Curso AE 2014 Prof. B. Hiltpass

## Ejemplo: Relación Objetivo vs Proceso



UNIVERSIDAD TÉCNICA  
FEDERICO SANTA MARÍA

**idungu**

PROCESS DESIGN AND ENTERPRISE ARCHITECTURE

Objetivos vs Procesos área eventos

MACROPROCESOS v/s OBJETIVE

	Gestión de Marketing	Gestión de Convenios	Venta y reserva de eventos	Preparación de Eventos	Realización de Eventos	Gestión Postventa Eventos
Aumentar % de ocupación de salones con eventos de al menos 2 días	I	D	D			
Aumentar número de convenios con asociaciones y empresas nacionales y extranjeras	D	D	I			
Aumentar uso de Servicios ofrecidos			D			
Capta Eventos de al menos 2 días	D	D	D			
Cuidado en los detalles				D	D	
Disponibilidad de servicios completos, según tipo de evento y necesidad de cliente			D			
Lograr altos niveles de satisfacción de usuarios				D	D	I

Curso AE 2014: Prof. B. Hitpass

BPM CENTER



## Ejemplo: Proceso crítico



UNIVERSIDAD TÉCNICA  
FEDERICO SANTA MARÍA

**idungu**

PROCESS DESIGN AND ENTERPRISE ARCHITECTURE

Objetivos vs Procesos área eventos

MACROPROCESOS v/s OBJETIVE

	Gestión de Marketing	Gestión de Convenios	Venta y reserva de eventos	Preparación de Eventos	Realización de Eventos	Gestión Postventa Eventos
Aumentar % de ocupación de salones con eventos de al menos 2 días	I	D	D			
Aumentar número de convenios con asociaciones y empresas nacionales y extranjeras	D	D	I			
Aumentar uso de Servicios ofrecidos			D			
Capta Eventos de al menos 2 días	D	D	D			
Cuidado en los detalles				D	D	
Disponibilidad de servicios completos, según tipo de evento y necesidad de cliente			D			
Lograr altos niveles de satisfacción de usuarios				D	D	I

Curso AE 2014: Prof. B. Hitpass

BPM CENTER







## Bernhard Hitpass



UNIVERSIDAD TÉCNICA  
FEDERICO SANTA MARÍA

<Gracias por su atención/>x

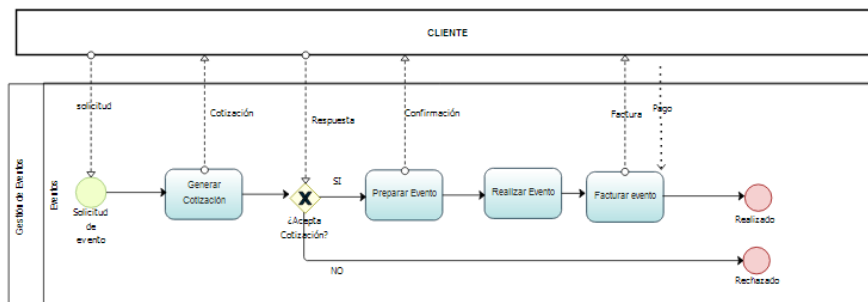
Curso AE 2014: Prof. B. Hitpass



## Gestión de Eventos



UNIVERSIDAD TÉCNICA  
FEDERICO SANTA MARÍA



Curso AE 2014: Prof. B. Hitpass



