

# Bienvenidos



Soluciones de IBM para la Gestión de Procesos Empresariales (BPM) y Sistemas de Gestión de Reglas de Negocios (BRMS).

El éxito de su empresa comienza aquí.

**Barcelona, 20 de septiembre de 2011**

**Bilbao, 22 de septiembre de 2011**



*Alex Gabarró Casals*  
*IBM Software*  
*agabarro@es.ibm.com*

Soluciones de IBM para la Gestión de Procesos Empresariales (BPM) y Sistemas de Gestión de Reglas de Negocios (BRMS).

El éxito de su empresa comienza aquí.

Barcelona, 20 de septiembre de 2011

Bilbao, 22 de septiembre de 2011



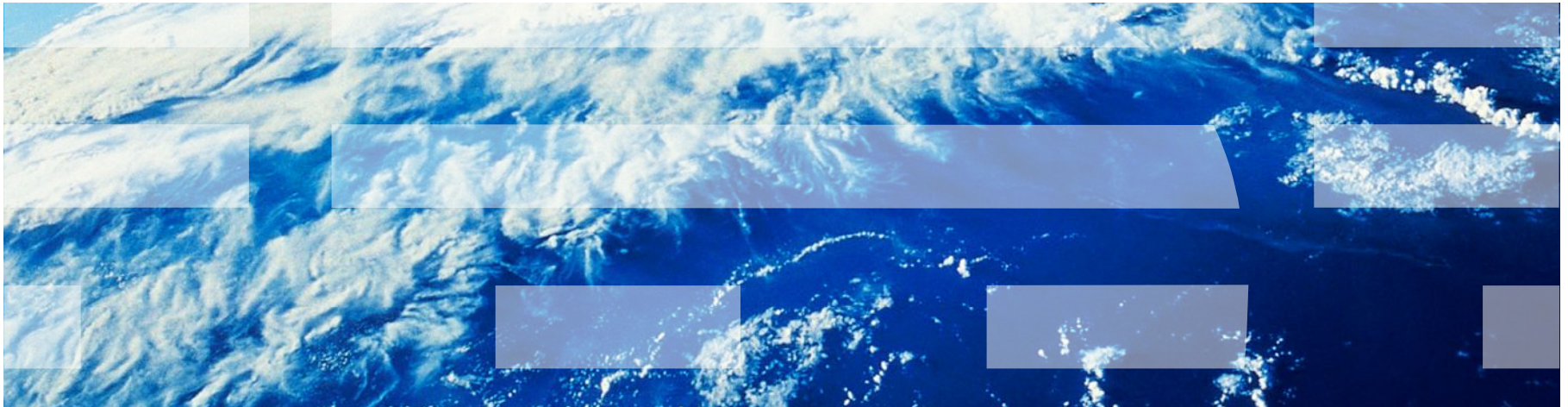
## Agenda

- 09:15 Registro y entrega de documentación.**
- 09:30 Introducción y bienvenida**  
*Alejandro Gabarro. Especialista en Soluciones BPM de IBM.*
- 09:35 La disciplina del BPM: principal componente de gestión para la dirección.**  
*Alejandro Gabarro. Especialista en Soluciones BPM de IBM.*
- 10:10 Cómo seleccionar los procesos de negocio críticos para implantar BPM. Casos prácticos y demostración de IBM BPM.**  
*José Azorín. Manager BPM Habber Tec.*  
*Ricardo Argüello. Desarrollo de Negocio Habber Tec.*
- 10:45 AVAYA ACE - IBM BPM. Procesos con capacidades de comunicación.**  
*Jordi Oliveras. Especialista en Soluciones UC de AVAYA.*
- 11:15 Café**
- 11:45 Cómo implicamos al usuario de negocio en el proceso de desarrollo de los servicios de decisiones.**  
*Marie Claude Belda. Especialista en Soluciones BRMS de IBM.*
- 12:30 Caso práctico: IBM BPM.**  
*Carles Molina. Director de IT de HIPRA.*
- 13:00 Caso práctico BPM, BRMS y SOA.**  
*Banco Espíritu Santo. José Neves. Safira, IBM Partner.*
- 13:30 Cierre de la sesión.**  
*Alejandro Gabarro. Especialista en Soluciones BPM de IBM.*
- 13:35 Cóctel**



# La Disciplina del BPM: principal componente de gestión para La Dirección

*Alex Gabarró Casals*  
*IBM Software*  
*agabarro@es.ibm.com*



**Barcelona, 20 de Septiembre de 2011**

## Los mejores de ayer... hoy no son suficientemente buenos



**Fuerza de trabajo:**  
26% más productiva  
que hace una década



**Tasa recuperación  
del petróleo:** +15  
puntos desde los 70



**Tiempo de entrega  
de proveedores:**  
62% más rápido que  
hace 2 años



**Del muelle al  
almacén:** 50% más  
rápido que hace 2  
años



**Servicios IT:** 25%  
más rápido que hace  
2 años

***Los líderes de  
mañana deben  
encontrar nuevas  
vías para crecer***

## Estamos llegando a un punto de inflexión

No podemos  
trabajar más

No podemos dedicar  
más recursos

**Tenemos que trabajar de un modo  
más inteligente**

## Los líderes saben que el éxito se basa en la agilidad ....

# #1

La prioridad está en mejorar los procesos de negocio



# 70%

de los CIOs dicen que la gestión de los procesos de negocio es la principal prioridad

**.....de los procesos de negocio**

# Los procesos están en todas partes

Productos  
y Servicios



Proyectos



Gestión de  
reclamaciones



Alta de  
proveedores



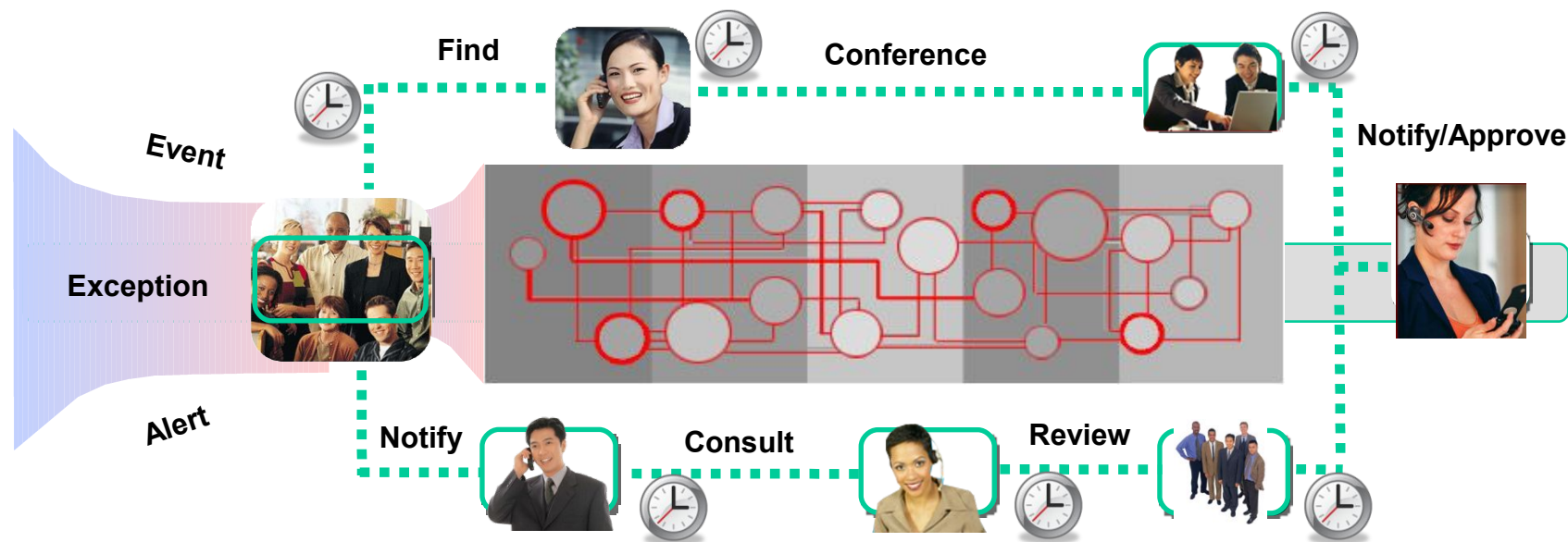
Gestión de  
pedidos



Atención al cliente



# ¿Cómo son las comunicaciones en el Negocio?



- **Latencia** desde la detección de un evento hasta la respuesta
- Los Procesos de Negocio **se paran** en puntos claves debido a la necesidad de intervención humana
- **Tiempo crítico gastado** en comunicaciones entre los usuarios y los que toman las decisiones
- Los Procesos son vulnerables a los **errores humanos**



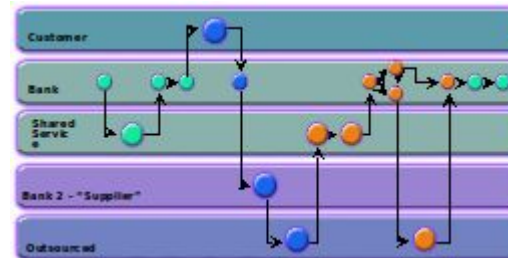
# ¿Qué es BPM?

Disciplina empresarial que toma la **INFORMACIÓN** de los **Procesos de Negocio** y la pone a disposición de usuarios y directores, con

el fin de eliminar las **INEFICIENCIAS**, reducir **COSTES** e impulsar la **PRODUCTIVIDAD**, acelerando la **INNOVACIÓN** y **OPTIMIZANDO** el *Negocio de forma CONTINUA*



- Decisiones de manera automática sobre procesos en tiempo real y según las situaciones surgen.

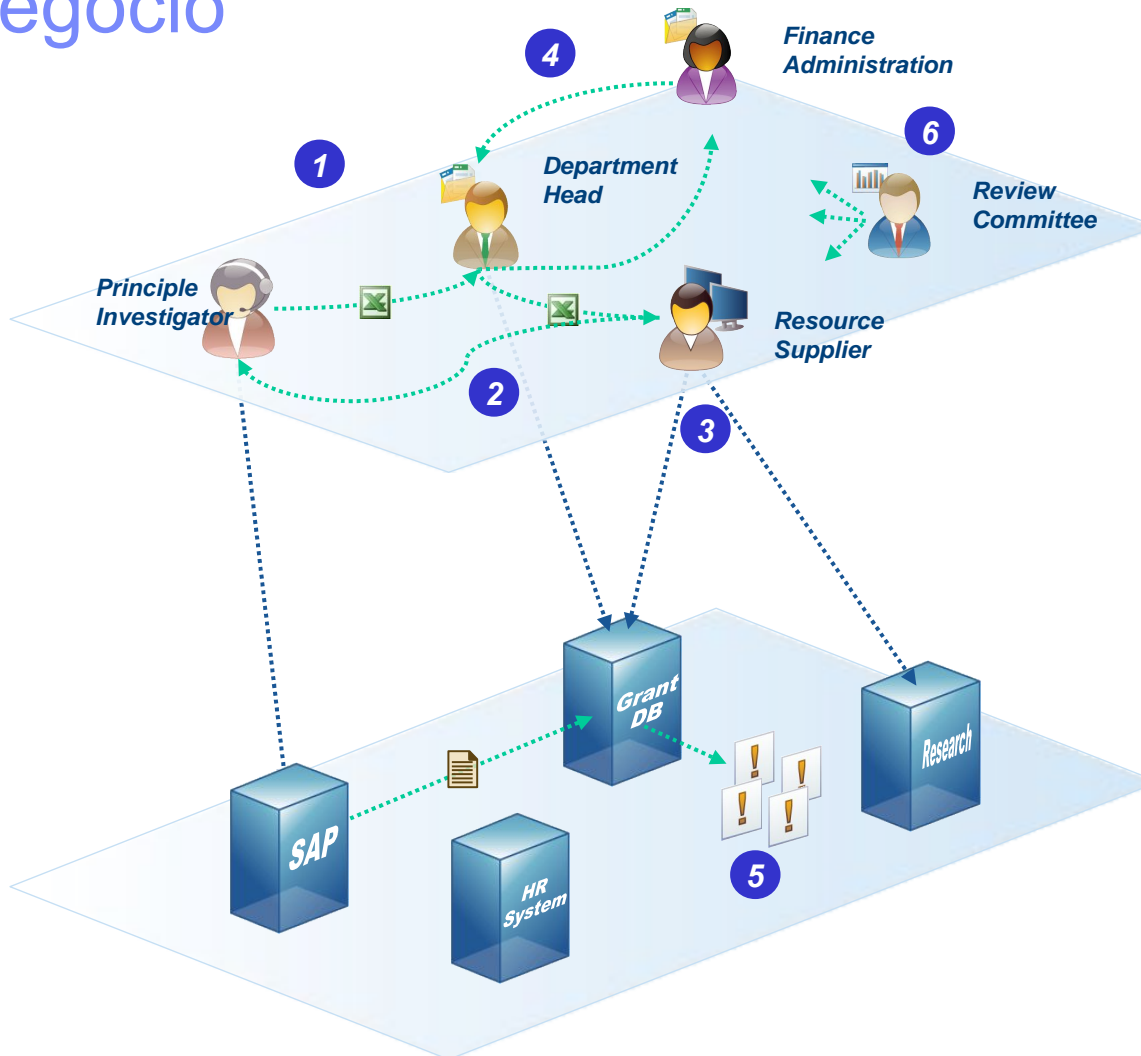


aporta **VISIBILIDAD**

y

**AGILIDAD**

# Desafíos típicos en los procesos de negocio

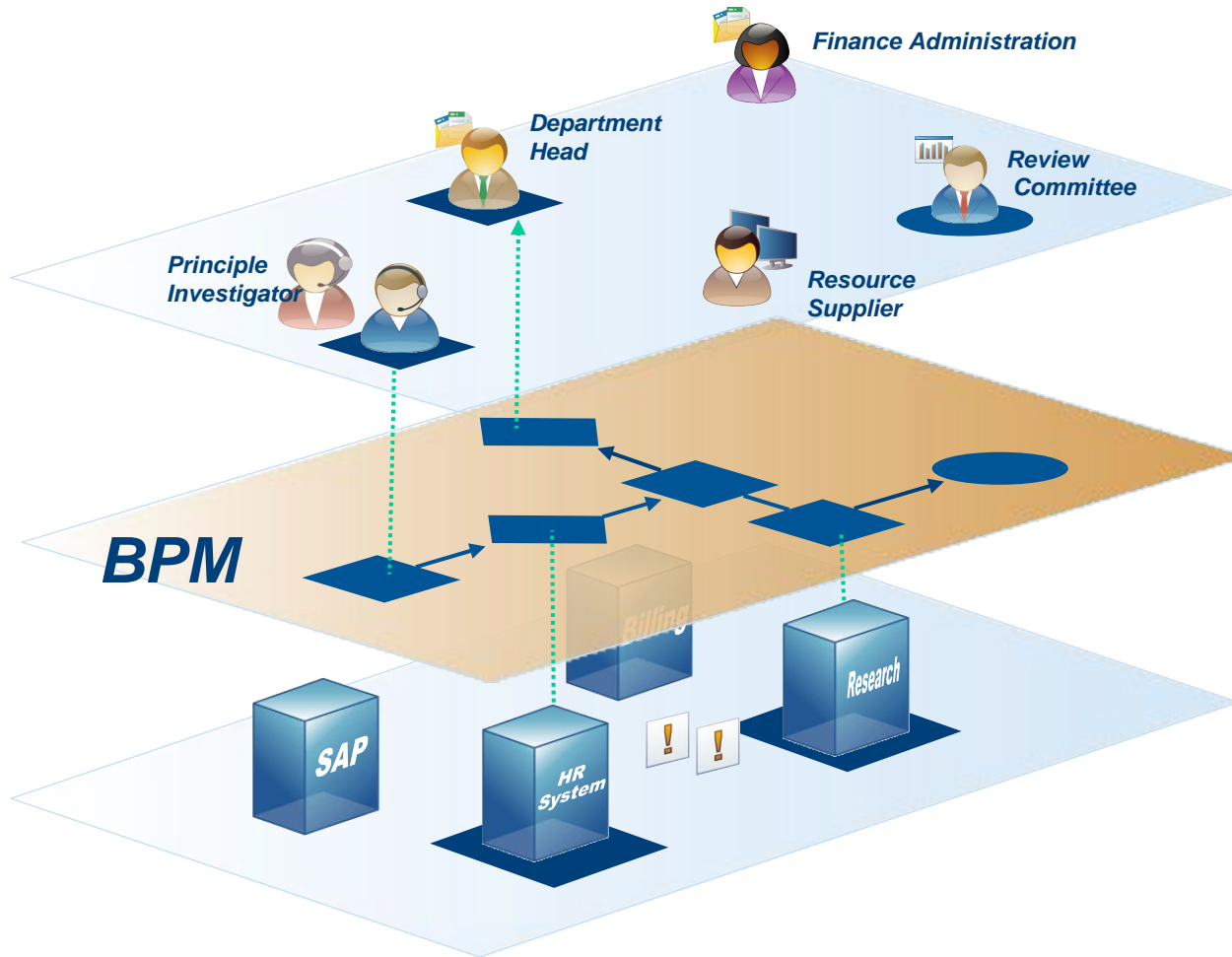


- 1. Manual, Altamente variable**
- 2. La complejidad del Usuario Final es significativa**
- 3. Entorno de trabajo ineficiente**
- 4. Priorización inconsistente**
- 5. Falta de Control Sobre los Sistemas y Eventos de Negocio**
- 6. Visibilidad reducida en el rendimiento de los procesos**

## Problemas Resultantes

- Limitada Visibilidad /Audit
- Altos Sobrecostos de Administración

# BPM Proporciona un Nivel de Control Visibilidad y Auditabilidad

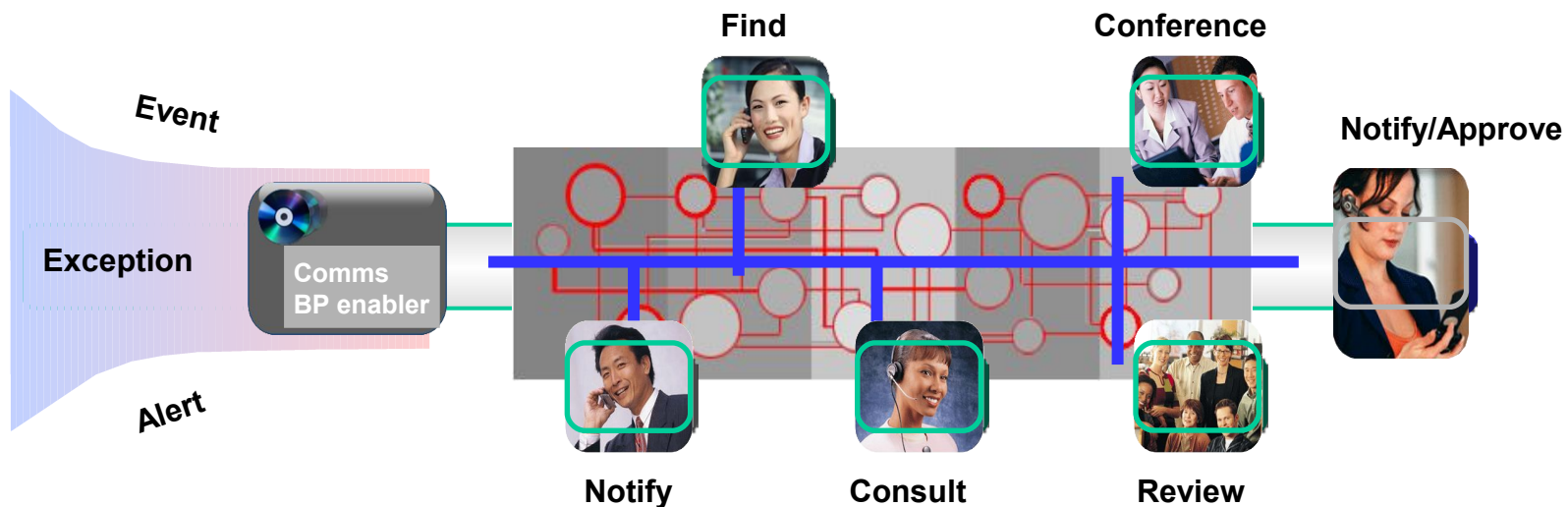


1. *Prioriza automáticamente y encamina los trabajos*
2. *Acompaña/guía a los usuarios en las decisiones*
3. *Estandariza las resoluciones en diferentes territorios*
4. *Mejor Aprovechamiento de nuestros sistemas y datos*
5. *Monitoriza eventos de negocio y encamina acciones*
6. *Visibilidad en tiempo real y control de nuestros procesos*
7. *Rápido y fácil uso de herramientas específicas para desarrollo*

### Beneficios:

- *Ahorro de Tiempo y rendimiento.*
- *Transparencia, Control y Flexibilidad en nuestros procesos*
- *Completo seguimiento para Auditoria*

# BPM aporta VISIBILIDAD y AGILIDAD para trabajar de un modo MÁS INTELIGENTE



- El trabajo se prioriza y asigna **automáticamente**
- **Dirigido:** se guía al usuario en la toma de decisiones
- **Seguimiento:** acciones
- Visibilidad en **Tiempo real** y control del proceso
- Se reducen las excepciones en un 80%
- Se es más **eficiente**

## Obsidiana (Bankinter Consumer Finance) Solución End to End para proceso y gestión de tarjetas de crédito y débito

**obsi  
dia  
na**

Una idea Bankinter

- BPM proporciona:
  - Control y monitorización de los procesos.
  - Orientación a la mejora continua.
  - Gestión SLAs.
  - Optimización y simulación.
  - Modelo Colaborativo.
  - Máxima capacidad de integración con sistemas y canales.
  - Pensando en la simplicidad en el puesto de trabajo.
  
- Resultados y Beneficios:
  - Conexión directa de las políticas de riesgo con la estrategia de concesión de tarjetas. Ajuste sin desarrollos IT de la realidad del mercado a la estrategia de la compañía.
  - Reducción coste de gestión de partners estimada: 60%
  - Mejora del time-to-market estimada: 3 meses a 1 mes.
  - Reducción del coste de emisión de tarjeta estimado: 30%.

# ¿Cómo se hace BPM?

# Business Process Management. Ciclo de Vida

## Descubrir ideas que posibiliten la innovación

Descubrir y modelar el conocimiento que se tiene de los procesos, implícito en:

- Aplicaciones y sistemas,,
- normativas,
- procedimientos
- La cultura empresarial

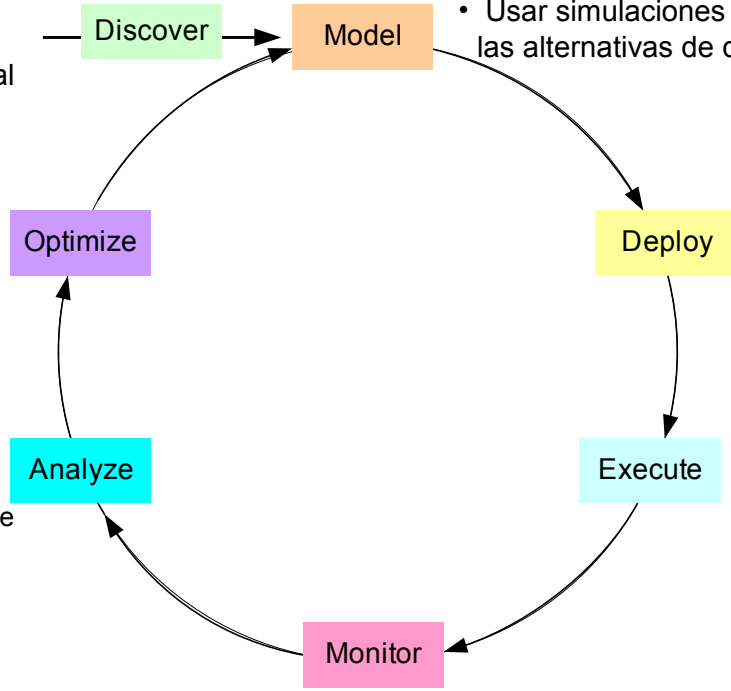
- Modelar los procesos para su despliegue
- Utilizar los modelos para explorar las oportunidades de mejora
- Usar simulaciones para explorar las alternativas de diseño

**Maximizar el valor de las interacciones**

La mejora de los procesos es una actividad continua basada en el análisis de los resultados y el rendimiento de los procesos

Se mide el rendimiento del proceso sobre un período de tiempo mediante métricas y análisis de negocio para conducir las estrategias de mejora y descubrir oportunidades para la innovación

Las actividades se focalizan en el negocio y se realizan las intervenciones técnicas necesarias para mantener de forma correcta los procesos



Poner los procesos a disposición de todos los participantes incluyendo PERSONAS, APLICACIONES Y OTROS PROCESOS

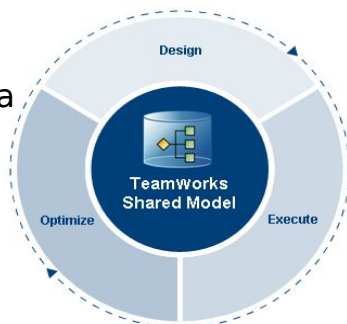
Asegurar que los procesos se lleven a cabo por todos los participantes con la intención que fueron definidos (como está expresado en los modelos)

## Optimizar la productividad y los recursos

# Reglas Fundamentales

## Integrar Equipos

- Tecnología + metodología
- Acortar los ciclos
- Habilitado por la plataforma BPMS



## Foco en el Proceso

- Alinea personas y tareas con resultados valiosos
- De principio a fin en lugar de silos
- Multifuncional



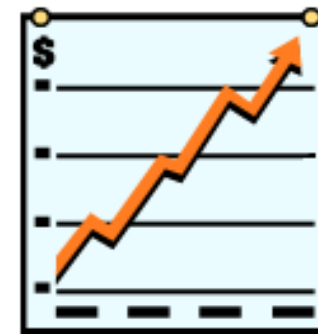
## Medir

- Visibilidad del rendimiento del proceso y de las personas
- Métricas significativas para el negocio
- Cuantifica el impacto de mejora del proceso



## Optimizar

- Mejorar el proceso para maximizar el valor del negocio
- Identificar y eliminar cuellos de botella
- Eliminar actividades que no aportan ningún valor



**Eliminar las barreras IT conectando Estrategia con Operaciones**

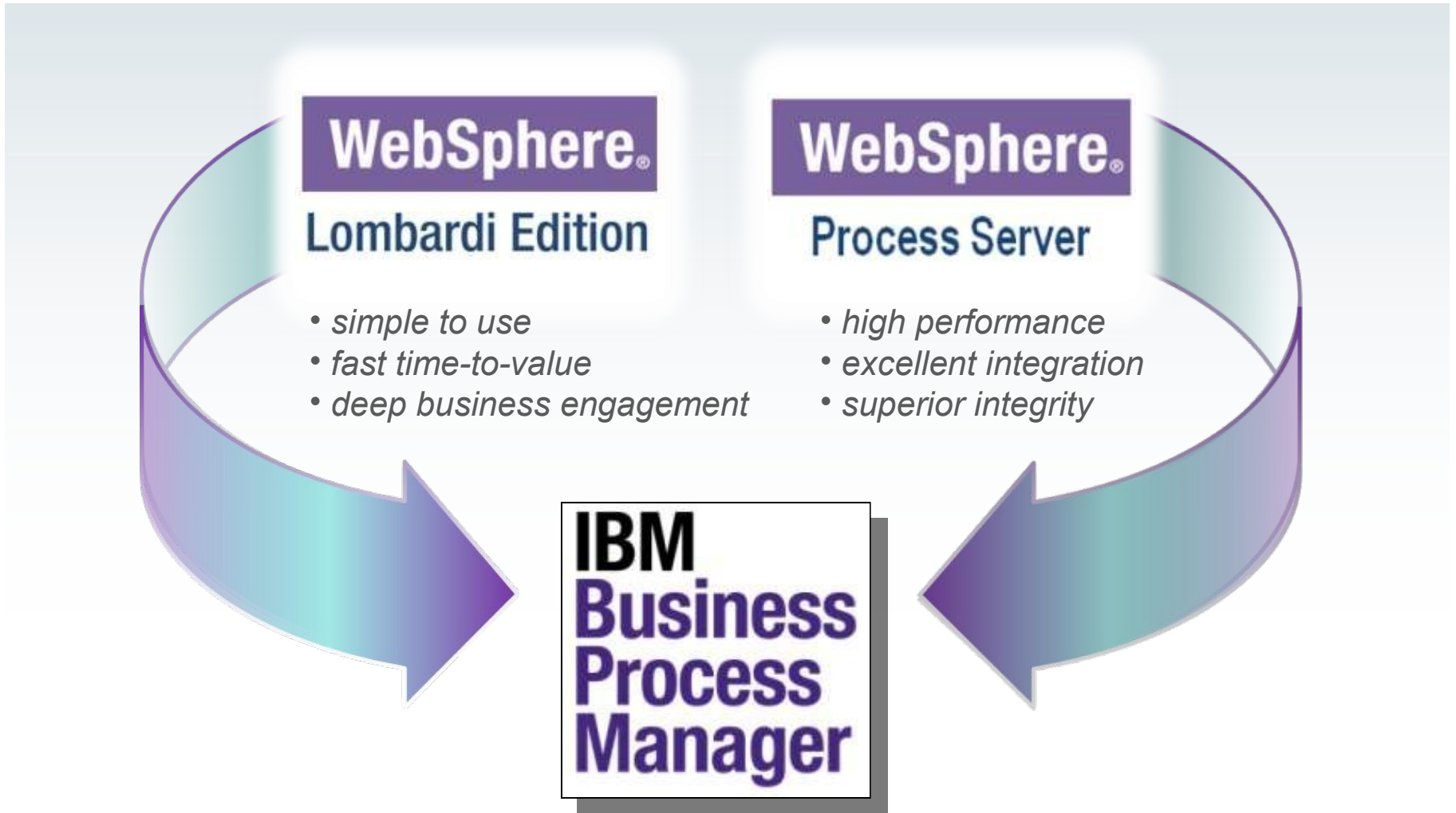


## Algunas lecciones aprendidas



- 1.- Los procesos tienen que ser definidos por la línea de negocio (LoB), pero alineado e integrado con IT.
- 2.- Enfoque realista. Empezar con un proceso que sea viable y del que esperemos obtener beneficios.
- 3.- Elegir una metodología BPM y seguirla.
- 4.- Es posible obtener resultados en 10-12 semanas. En caso contrario, algo estamos haciendo mal.
- 5.- Una estrategia BPM sin procesos en producción no es real, no aporta valor.
- 6.- BPM no es sólo un tema relacionado con la tecnología, es muchísimo más. Antes de iniciar un proyecto BPM, es fundamental invertir tiempo y recursos en transmitirlo a la organización.
- 7.- SOA es una solución de IT. BPM es de negocio. Habrá casos en que BPM pueda necesitar de SOA.

# IBM Business Process Manager V7.5



# IBM Business Process Manager V7.5

Process End-Users  
Process Owners



Business & IT Authors

Process Designer



Authors & Admins

IT Developers



Integration Designer

## Process Center

Governance of Entire BPM Life Cycle

Shared Assets    Versioned Assets    Server Registry

## BPM Repository



## Process Server

BPMN

Rules

Monitoring

BPEL

ESB

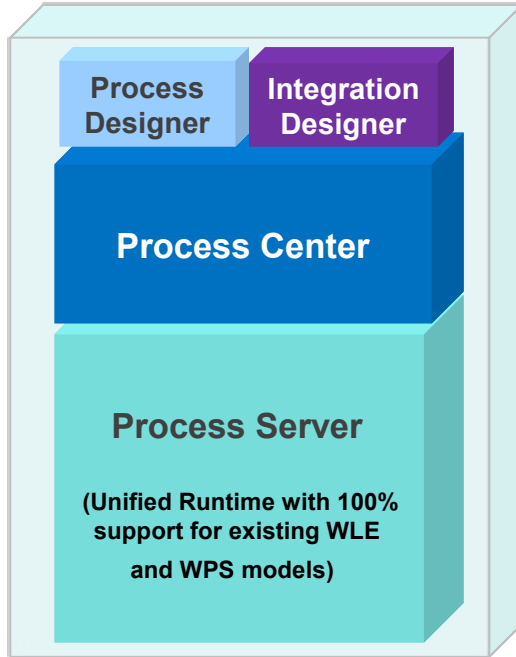
Out-of-box  
Process Portal

Configurable  
Business Space

Optional  
Microsoft Add-ons

# IBM Business Process Manager: One Unified BPM Platform

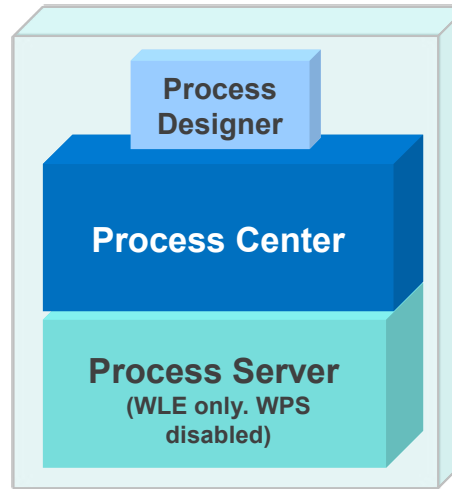
## Advanced Configuration



### **Complete set of advanced BPM capabilities**

- Includes standard BPM capabilities,
- Extended support for high-volume process automation, with high quality-of-service
- Built-in SOA components for extensive enterprise-wide service integration, orchestration

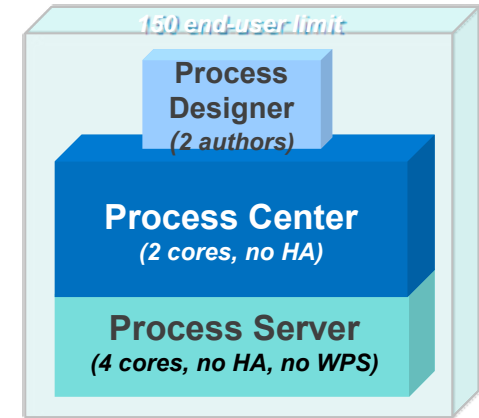
## Standard Configuration



### **Configured for typical BPM projects, programs**

- For multi-project improvement programs, with high business involvement
- Focus on improved workflow, productivity
- Includes basic system integration support
- Rapid time-to-value

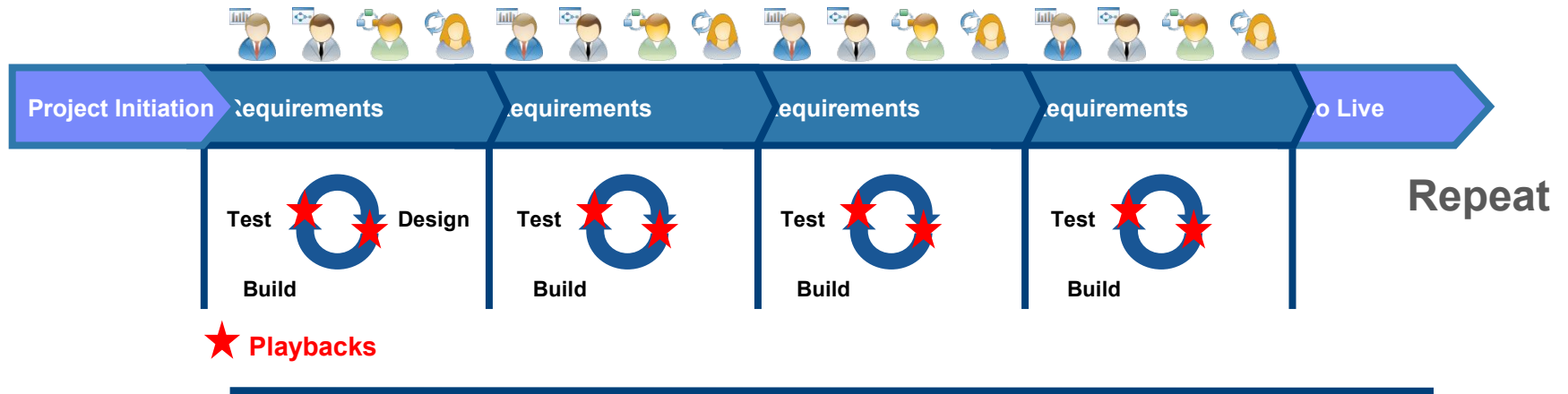
## Express Configuration



### **Configured for first BPM projects**

- For small numbers of users – single server, no clustering
- Low entry price
- Easy to install, easy to use

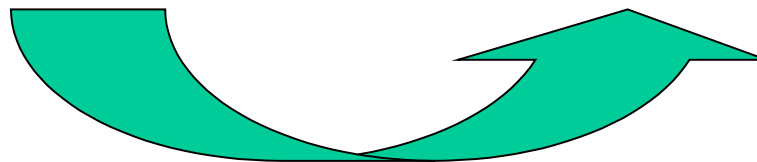
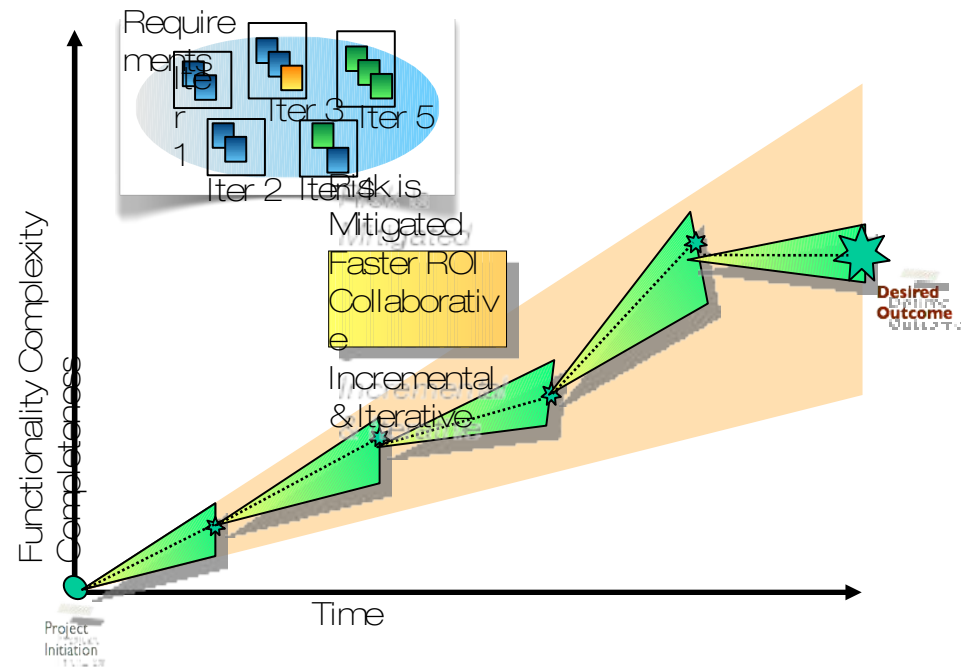
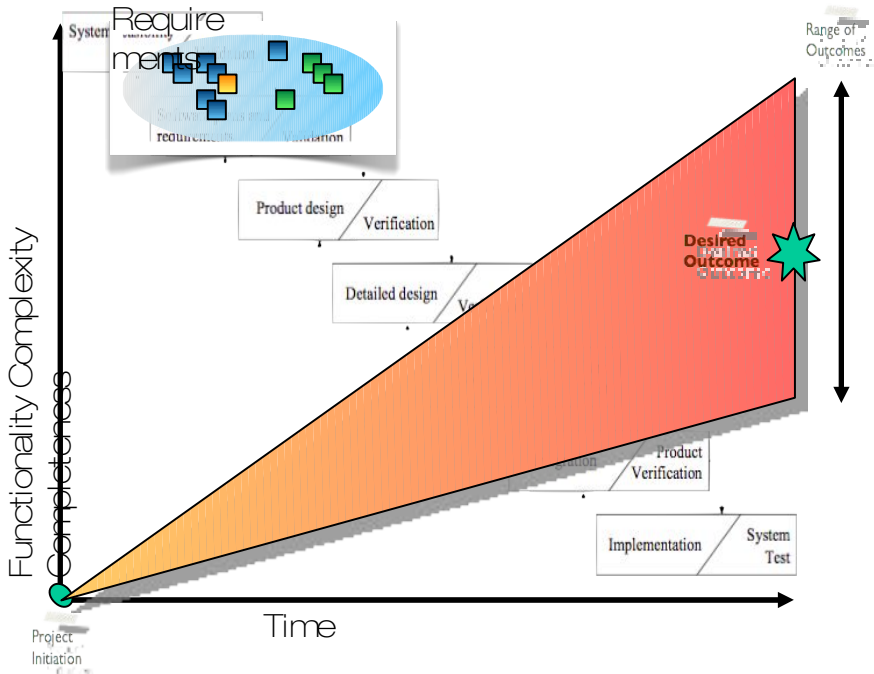
# Modelo de desarrollo iterativo



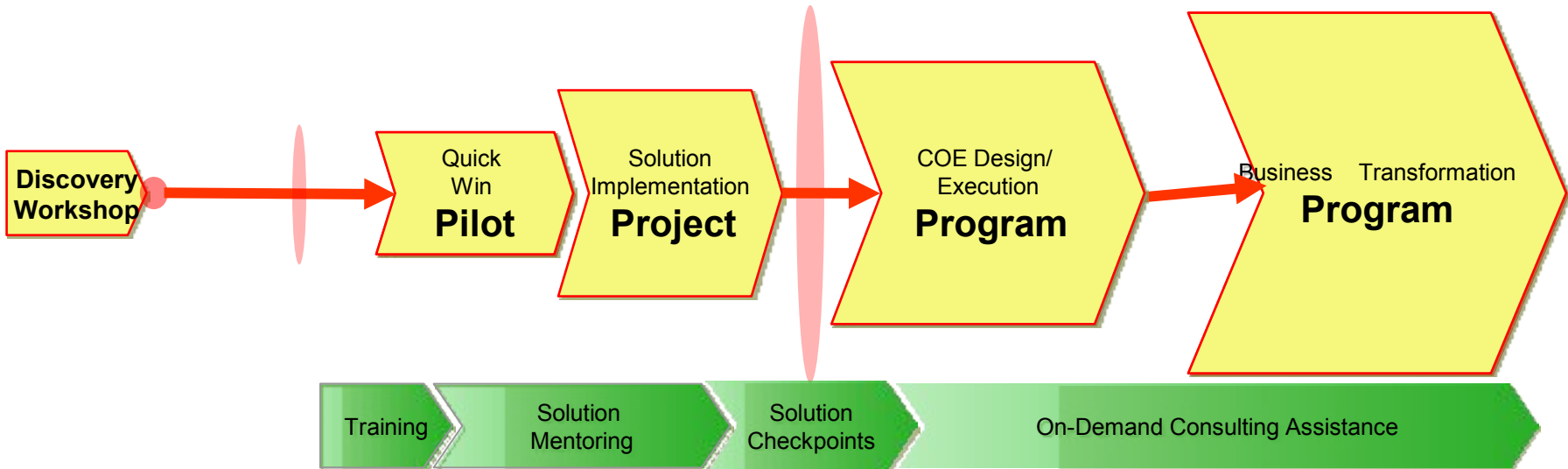
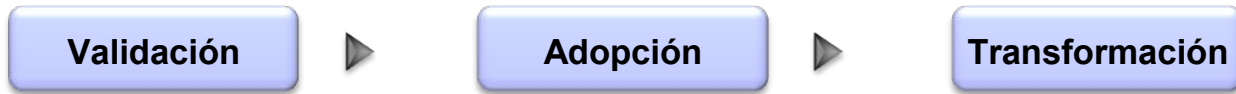
## Beneficios

- **Pequeñas iteraciones** llevan al proceso final.
- Realizando “**Playbacks**” iterativos validamos continuamente el proceso.
- La **Colaboración entre negocio e IT**, permite priorizar según el valor de negocio y el esfuerzo técnico necesario.
- Procesos ejecutables permiten realizar pruebas antes del despliegue.

# El Desarrollo Iterativo nos permite ser más eficaces y certeros



# Próximos pasos en BPM



# ¿Cómo empezar?

Desde IBM ofrecemos ayuda tanto para la deficiencia como para la justificación del proyecto.

- Visioning Session
- Discovery Workshop
- Proof of Concept
- Business Value Assessment



# BPM from IBM delivers unrivaled customer value



**1 in BPMS market share\***



Over **5000** BPM customers worldwide and growing

## Gartner.

**Report: IBM Named Marketshare Leader in Middleware Software for Sixth Consecutive Year**

**“ The Business Process Management Suite (BPMS) segment grew at 15.2 percent in 2009, Gartner said. IBM was named the number one vendor in BPM software with a 23.9 percent share – more than double its closest competitor.**

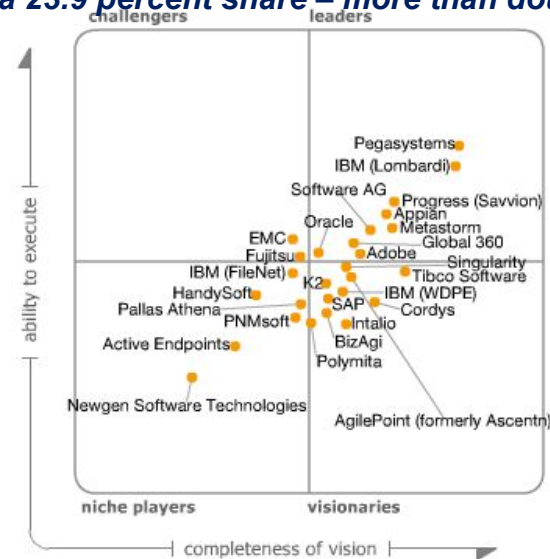
\*Source: Gartner, Inc., "Market Share: Application Infrastructure and Middleware Software, Worldwide, 2009", released April 2010

April 20, 2010



**IBM BPM positioned in Leaders Quadrant!**

→ [Download the Gartner Magic Quadrant Report](#)



As of October 2010

## ¿Por qué abordar un Proyecto de Optimización de Procesos?



- Para:
  - reducir los Costes OPTIMIZANDO LOS RECURSOS
  - que las personas sean más PRODUCTIVAS y RENTABLES
  - reducir el riesgo financiero al obtener mayor VISIBILIDAD del Negocio
  - tener una mayor percepción del CLIENTE
- Porque la Industria está abordando PROYECTOS de Optimización de Procesos

***porque Racionalizar los Procesos de Negocio  
produce BENEFICIOS***



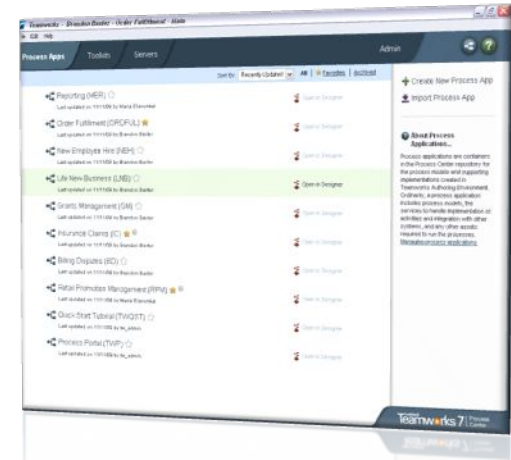
## Business Process Manager



**Build the right process applications**



**Improve processes with inherent visibility**



**Manage all aspects of your BPM Program**

# Muchas Gracias

*Alex Gabarró Casals*  
 IBM Software  
 agabarro@es.ibm.com