

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

Carlos Ordeñana
IBM
carlos@es.ibm.com



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 procesos están en todas partes

Productos
y Servicios



Proyectos



Gestión de
reclamaciones



Alta de
proveedores



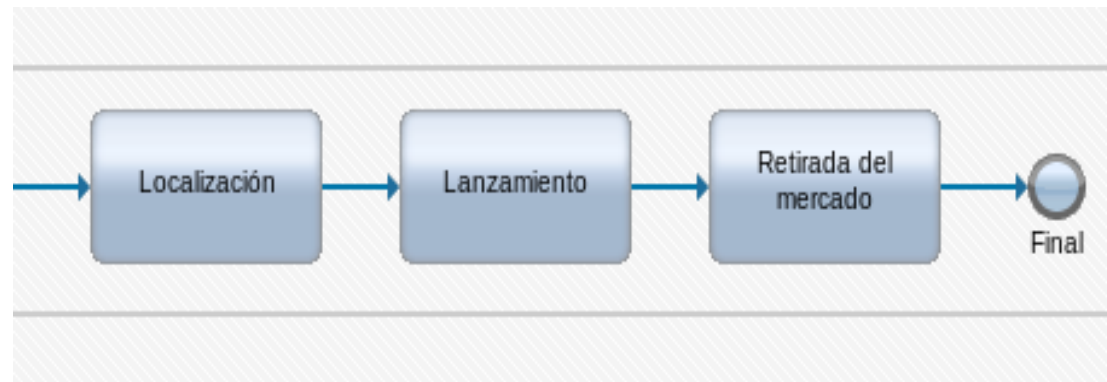
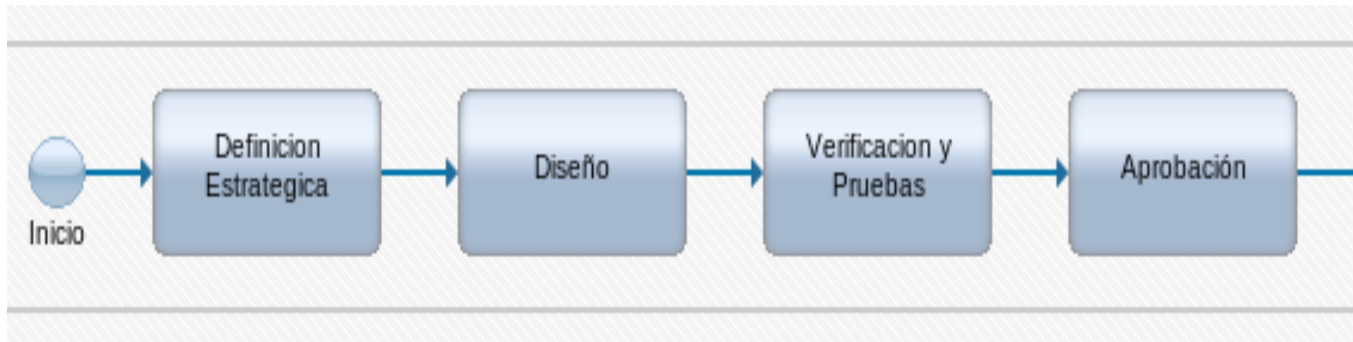
Gestión de
pedidos



Atención al cliente



Ejemplo



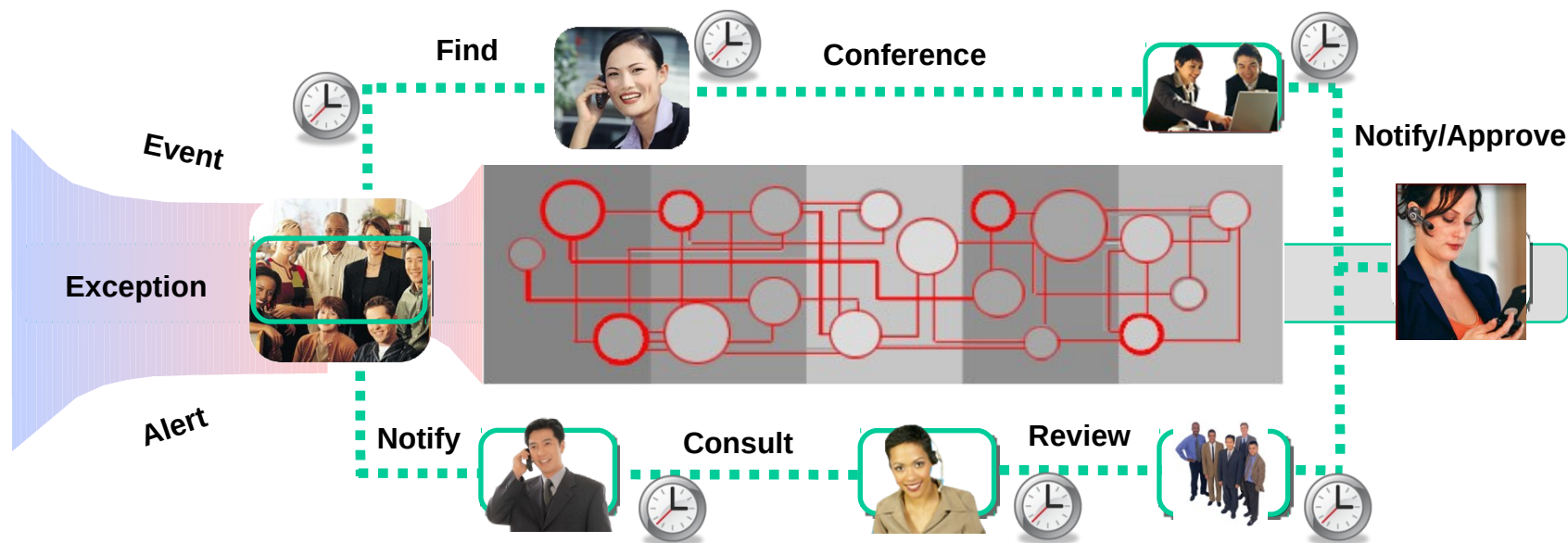
Necesidad del Negocio

Reducir los tiempos de lanzamiento de producto, así como una mejor coordinación, exactitud, visibilidad y agilidad de los procesos.

SE lanza miles de productos cada año. La aprobación, localización y lanzamiento en **130 países** para cada uno de estos productos no es sencillo de manejar.

El tiempo de latencia para poner un producto en el mercado era de más de **ocho meses**. Deseaban mejorar estos tiempos y que los procesos fuesen más eficaces.

¿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**

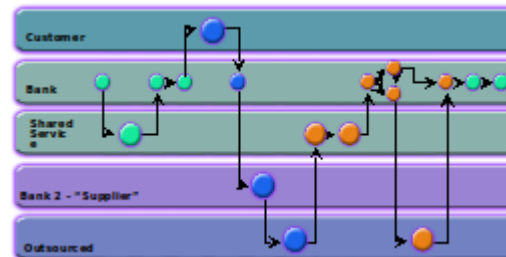
¿Qué es BPM?

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.

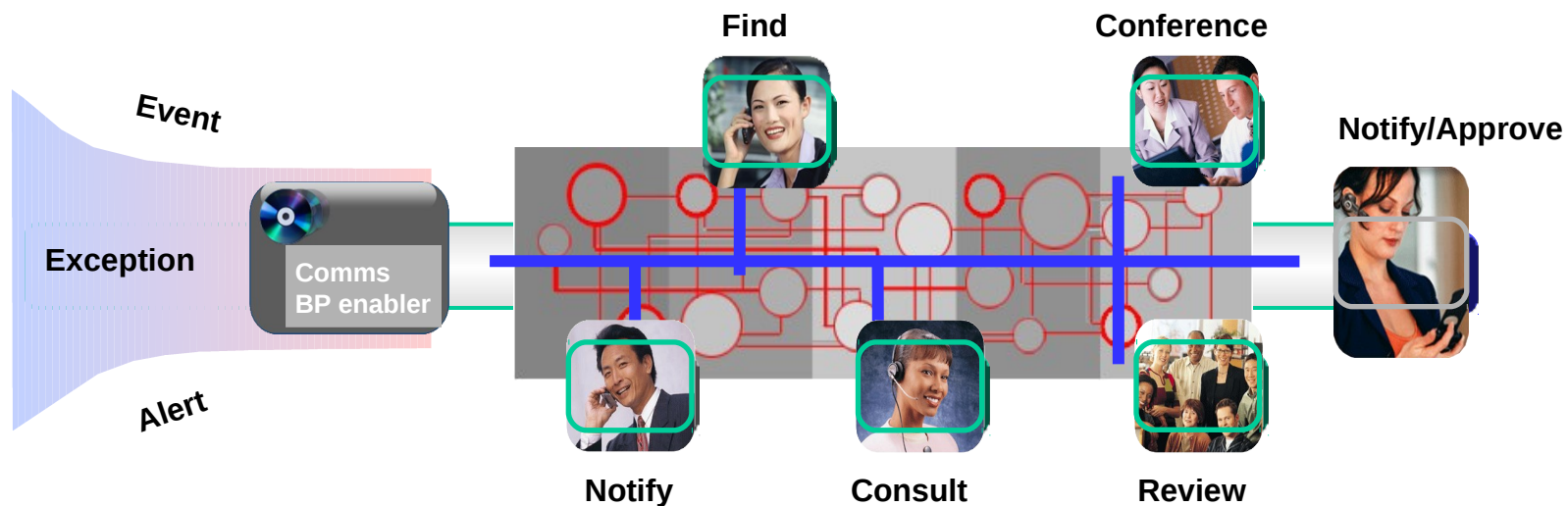


aporta **VISIBILIDAD**

y

AGILIDAD

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



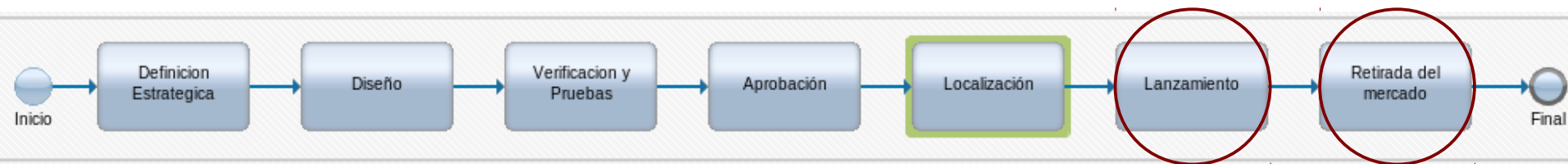
- El trabajo se prioriza y asigna **automáticamente**
- **Dirigido:** se guía al usuario en la toma de decisiones
- **Seguimiento:** acciones
- Visibilidad en **Tiempo real** y control del proceso
- Se reducen las excepciones en un 80%
- Se es más **eficiente**

La Solución de SE

Implementación y despliegue de 2 procesos , con IBM BPM, y despliegue en sus unidades operacionales de 130 países, en 1 mes.

El primer proceso desplegado soporta el **lanzamiento de producto** y es utilizado por la organización de marketing, los departamentos de negocio y los distintos países.

El segundo proceso implementado es el de **retirada de producto del mercado**. El sistema apoyado en BPM soporta la aprobación y los requisitos de visibilidad para la eliminación de un producto de un mercado específico. Los datos recogidos son visibles a todos los países y sus usuarios.



Objetivos y Beneficios

Objetivos perseguidos

Construido desde cero, el sistema logra los siguientes objetivos:

- Recoge datos de los países sobre las ofertas para lanzar un nuevo producto
- Permite a los departamentos de negocio compartir sus planes de acción para cada país de lanzamiento
- Permite a los países llevar a cabo el plan de acción
- Ayuda a los departamentos de negocio y a los países a cumplir con un compromiso común.

Además de la creación del proceso, con el software de IBM BPM, el equipo de Schneider Electric es capaz de hacer frente a los retos de **diseñar, controlar, optimizar y gestionar los ciclos de vida de los procesos** en toda la organización.

Beneficios

Países:

- Visión completa sobre todos los lanzamientos de producto posibles
- Recibir información directa y actualizada sobre el lanzamiento y las retiradas de los departamentos de negocio
- Participar en la definición de la oferta y la evaluación
- Seguir el progreso de proyectos de creación de oferta
- Compartir la visión de lanzamiento con otros países.

Departamentos de Negocio:

- Informar a los países de nuevos lanzamientos y cambios
- Recibir información de los países sobre la evolución de oferta
- Obtener una visión sincronizada del cumplimiento de los países
- Anticipar las excepciones.

Todas las partes involucradas:

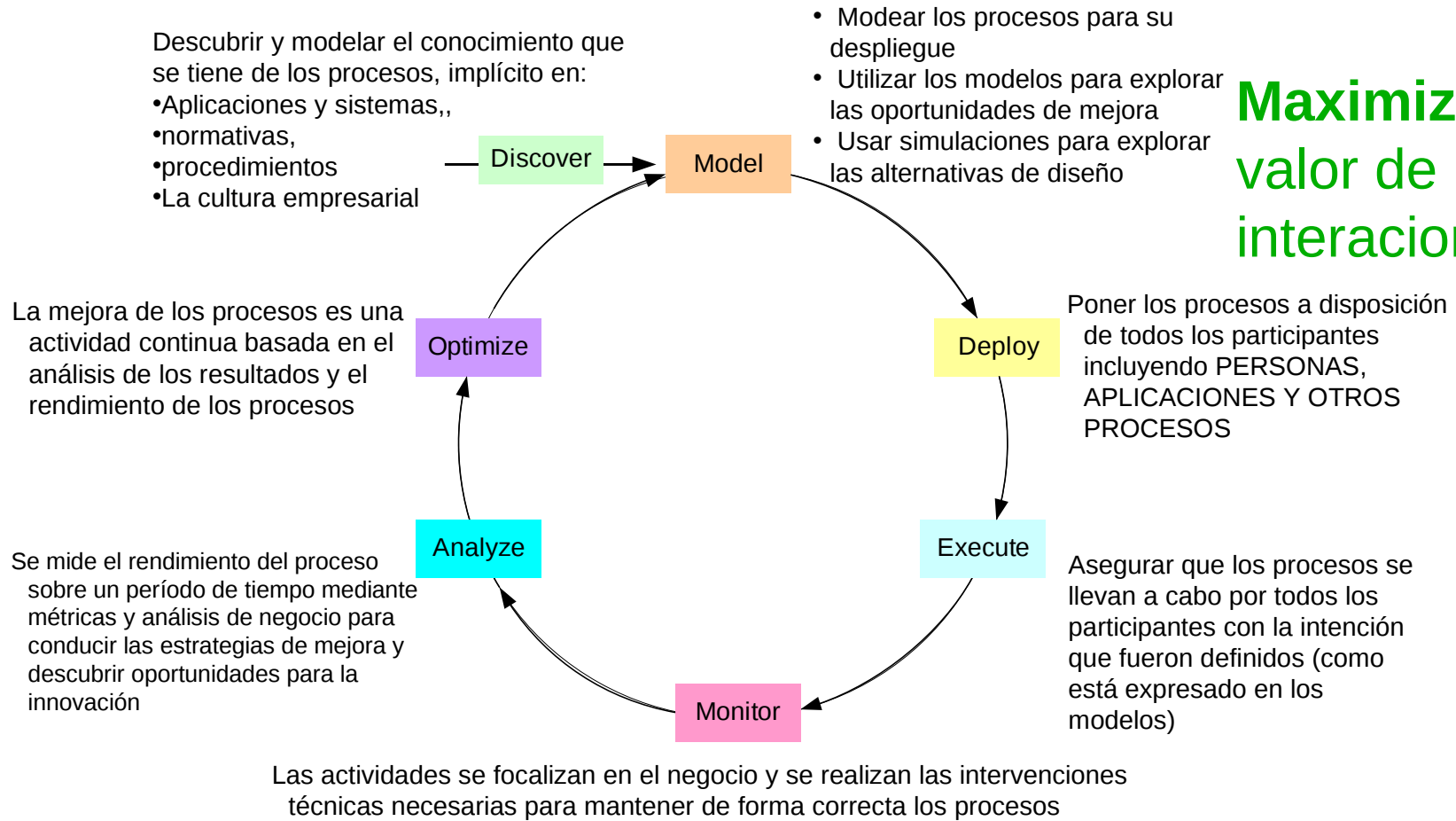
- Identifican con rapidez a los miembros de un proyecto
- Ponene de relieve fácilmente los desacuerdos entre los departamentos de negocio y los países
- Capitalizan la experiencia de la puesta en marcha

¿Cómo se hace BPM?

Business Process Management. Ciclo de Vida

Descubrir ideas que posibiliten la innovación

Maximizar el valor de las interacciones

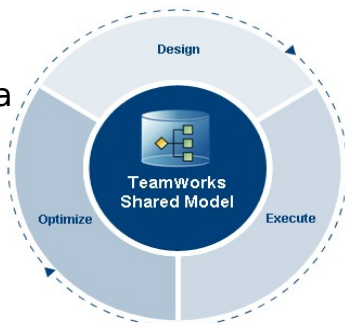


Optimizar la productividad y los recursos

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



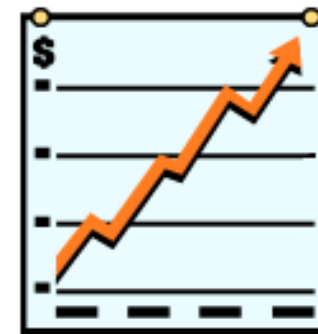
Medir

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



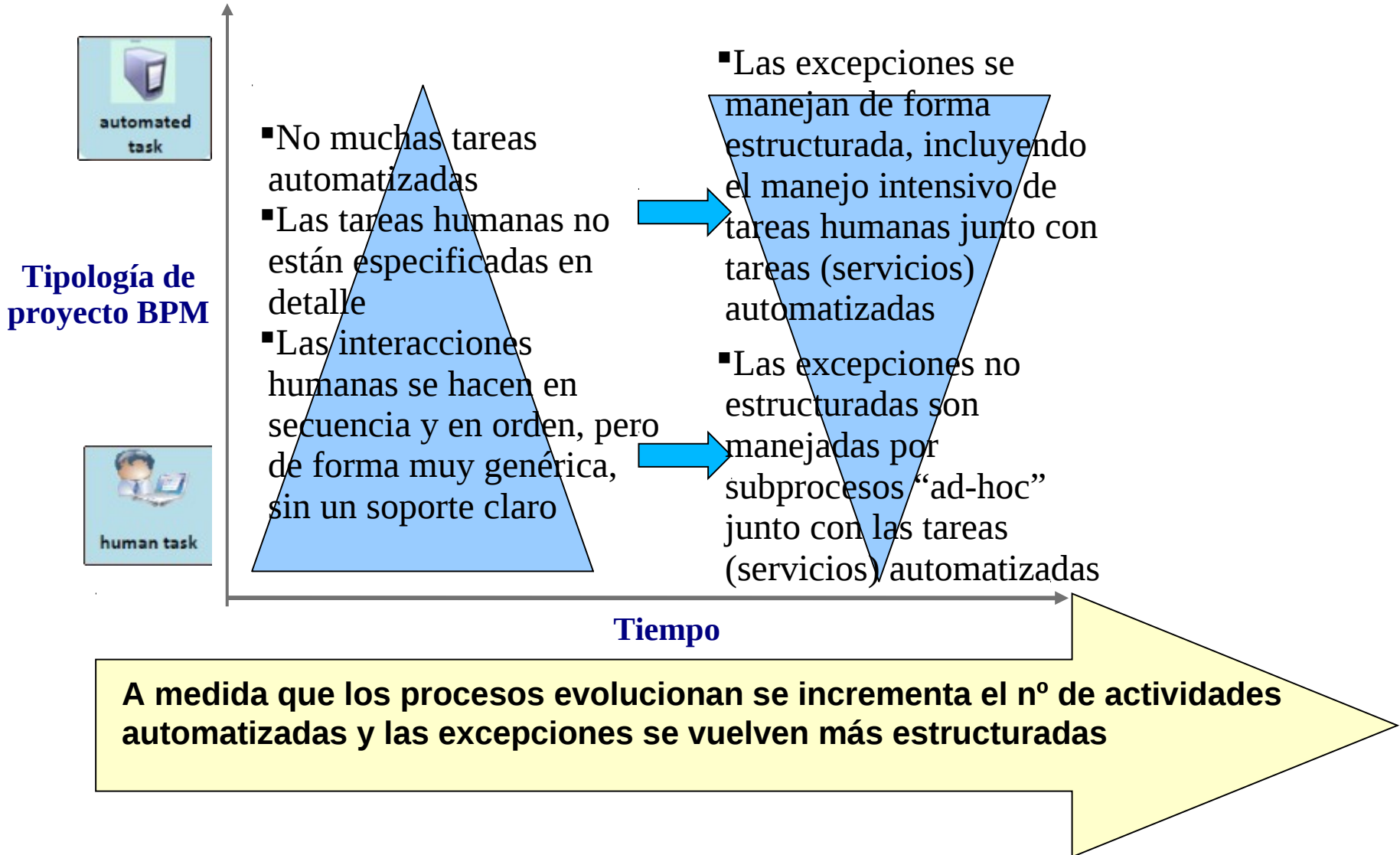
Optimizar

- 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

Evolución en la forma de abordar proyectos en BPM

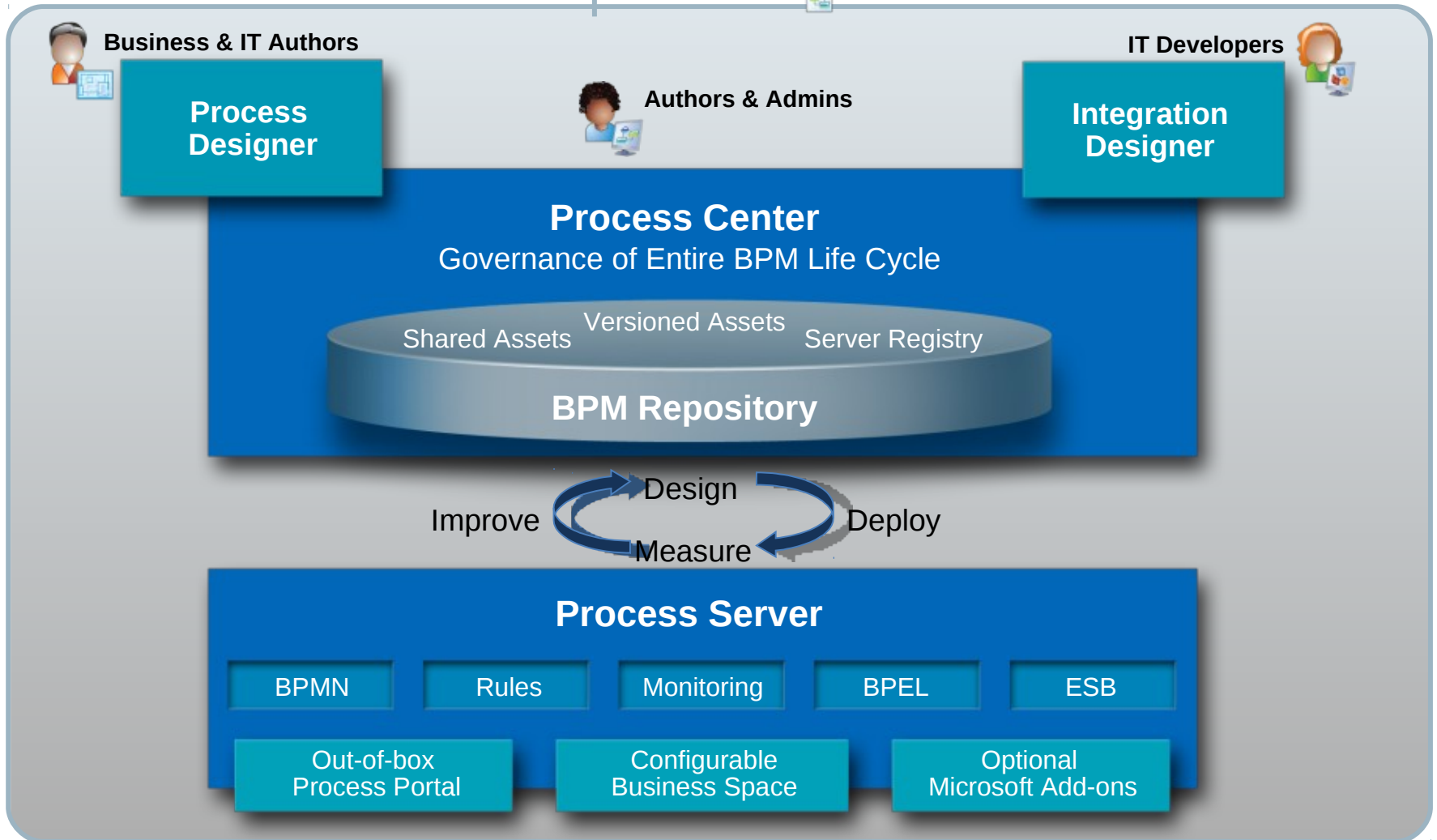


Algunas lecciones aprendidas

- 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.

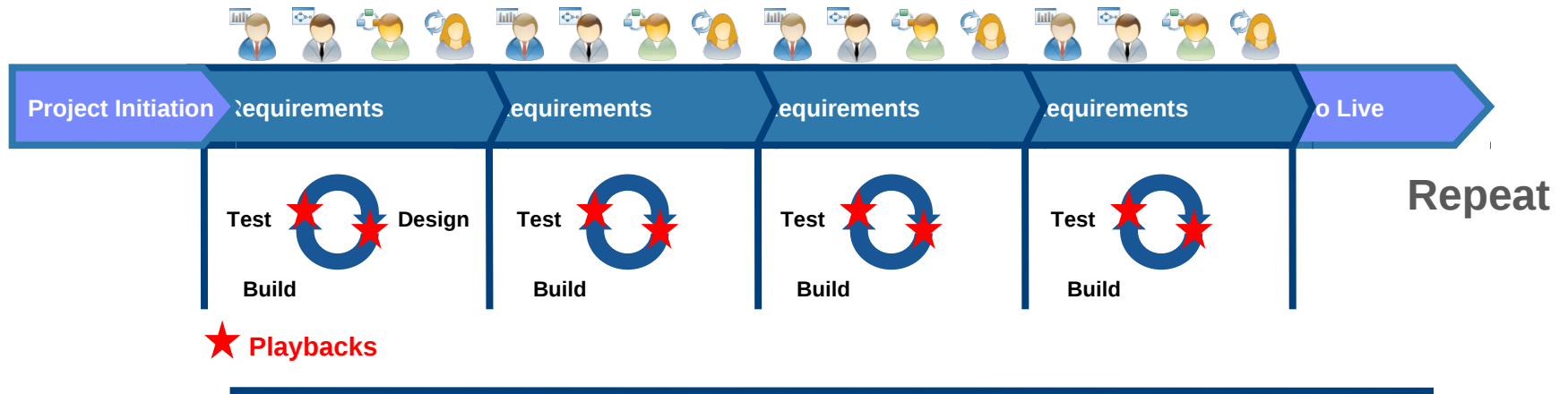
IBM Business Process Manager V7.5

Process End-Users
Process Owners



<http://www.youtube.com/watch?v=x5aTm7tqXDY&feature=youtu.be>

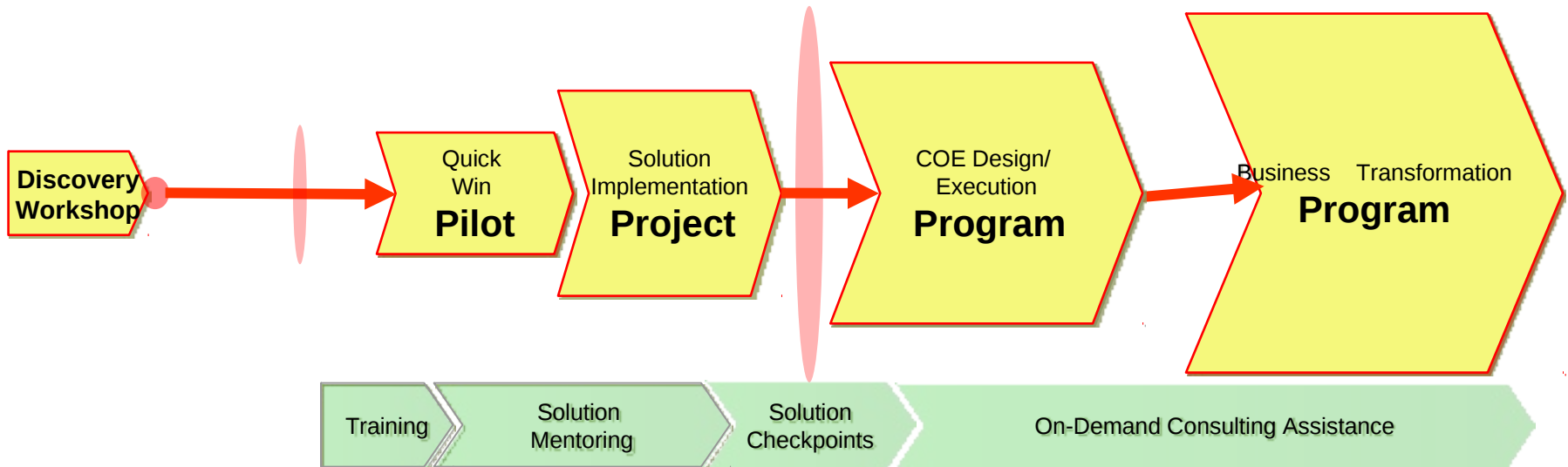
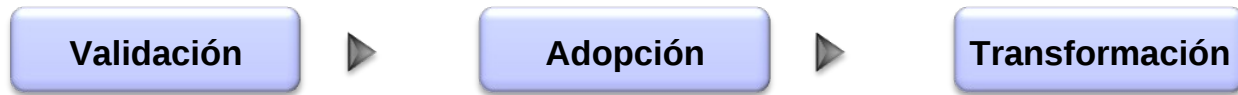
Modelo de desarrollo iterativo



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.

Próximos pasos en BPM



Referencia. BANCO

Reto: Reingeniería de Procesos Front Office

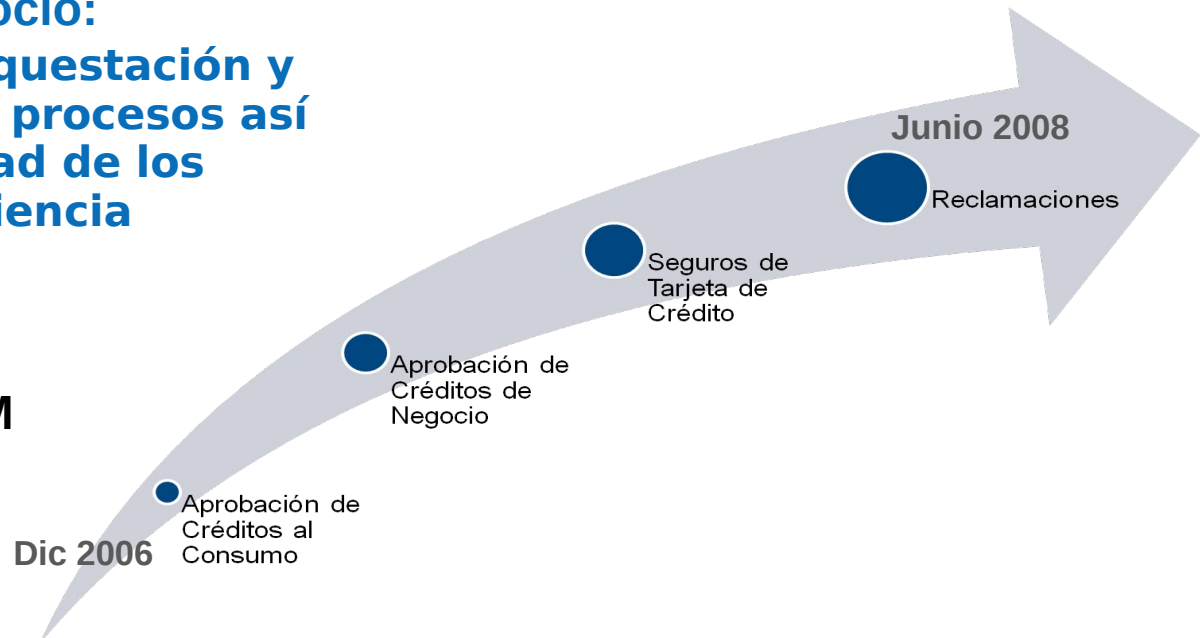
Situación de negocio:

Las excepciones manuales ralentizaban los procesos de negocio por impactar a más de 3.000 usuarios.

Valor para el Negocio:

BES mejora la orquestación y visibilidad de los procesos así como la titularidad de los mismos y su eficiencia

**Solución basada en IBM
Business Process
Management Suite**



BPM from IBM delivers unrivaled customer value



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.

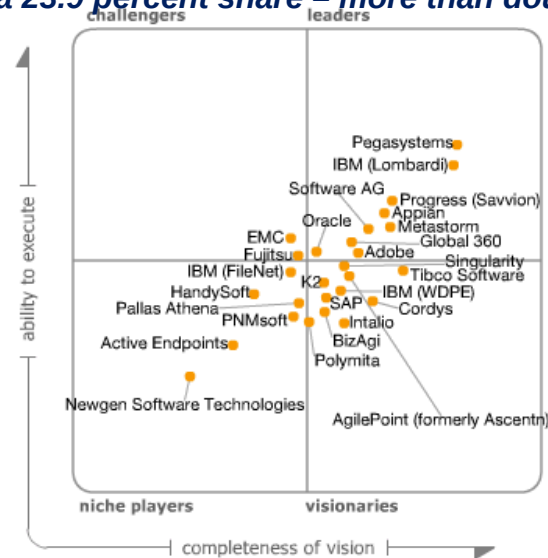
*Source: Gartner, Inc., "Market Share: Application Infrastructure and Middleware Software, Worldwide, 2009", released April 2010

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?

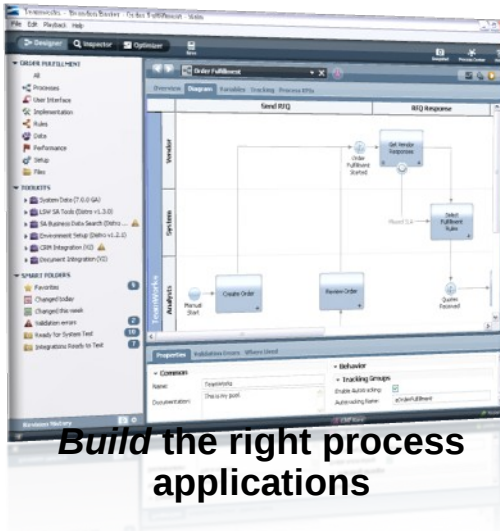


- Para:
 - reducir los Costes OPTIMIZANDO LOS RECURSOS
 - que las personas sean más PRODUCTIVAS y RENTABLES
 - reducir el riesgo financiero al obtener mayor VISIBILIDAD del Negocio
 - tener una mayor percepción del CLIENTE
- Porque la Industria está abordando PROYECTOS de Optimización de Procesos

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



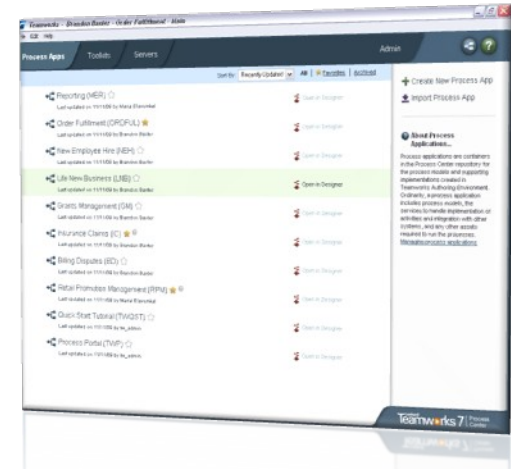
Business Process Manager



Build the right process applications



Improve processes with inherent visibility



Manage all aspects of your BPM Program

Muchas gracias

Carlos Ordeñana
IBM
carlos@es.ibm.com