



# El BPM en el centro de las operaciones

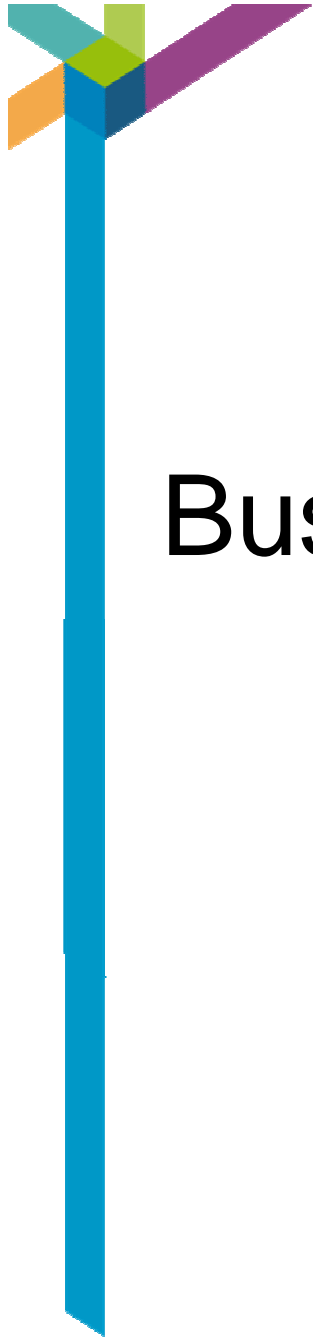
Marie Claude Belda

Especialista en soluciones IBM BPM



# El BPM en el centro de las operaciones

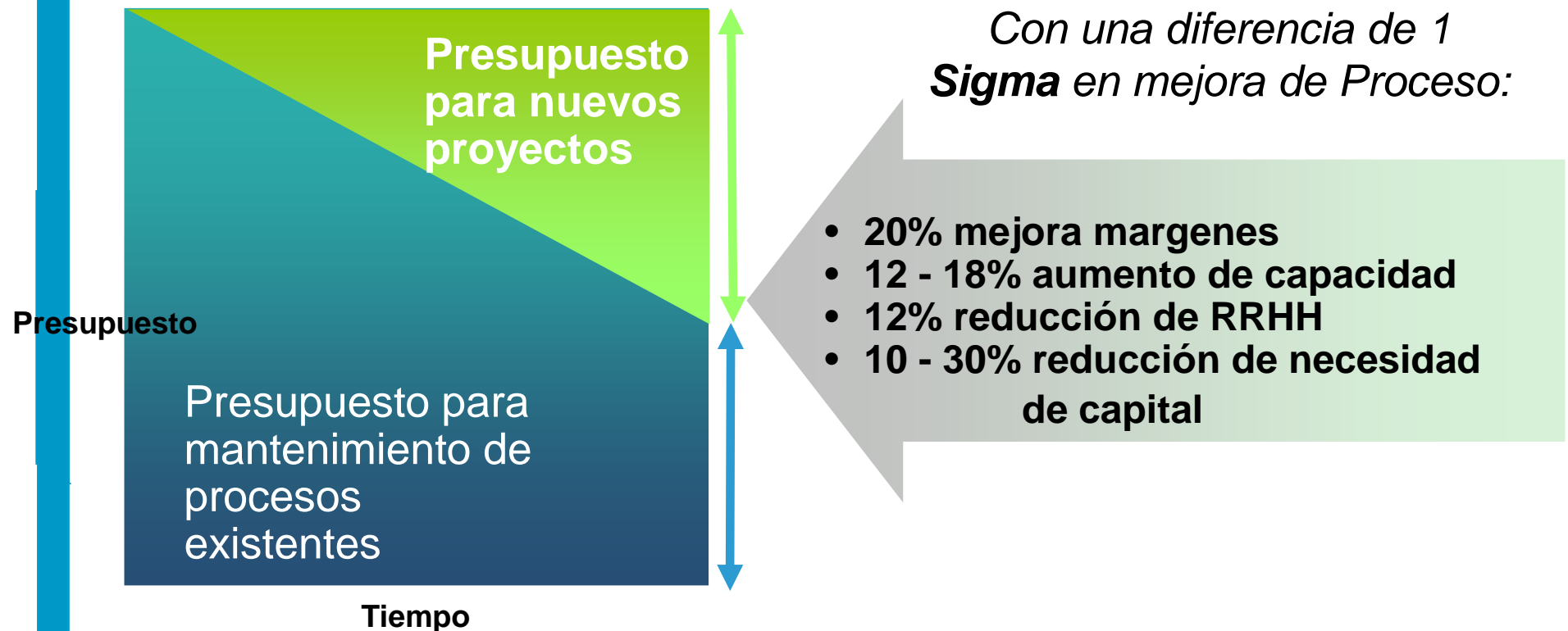
WYSIWYE – What you see is what you execute.....



# Business Process Management

*Qué, Por qué, cómo...*

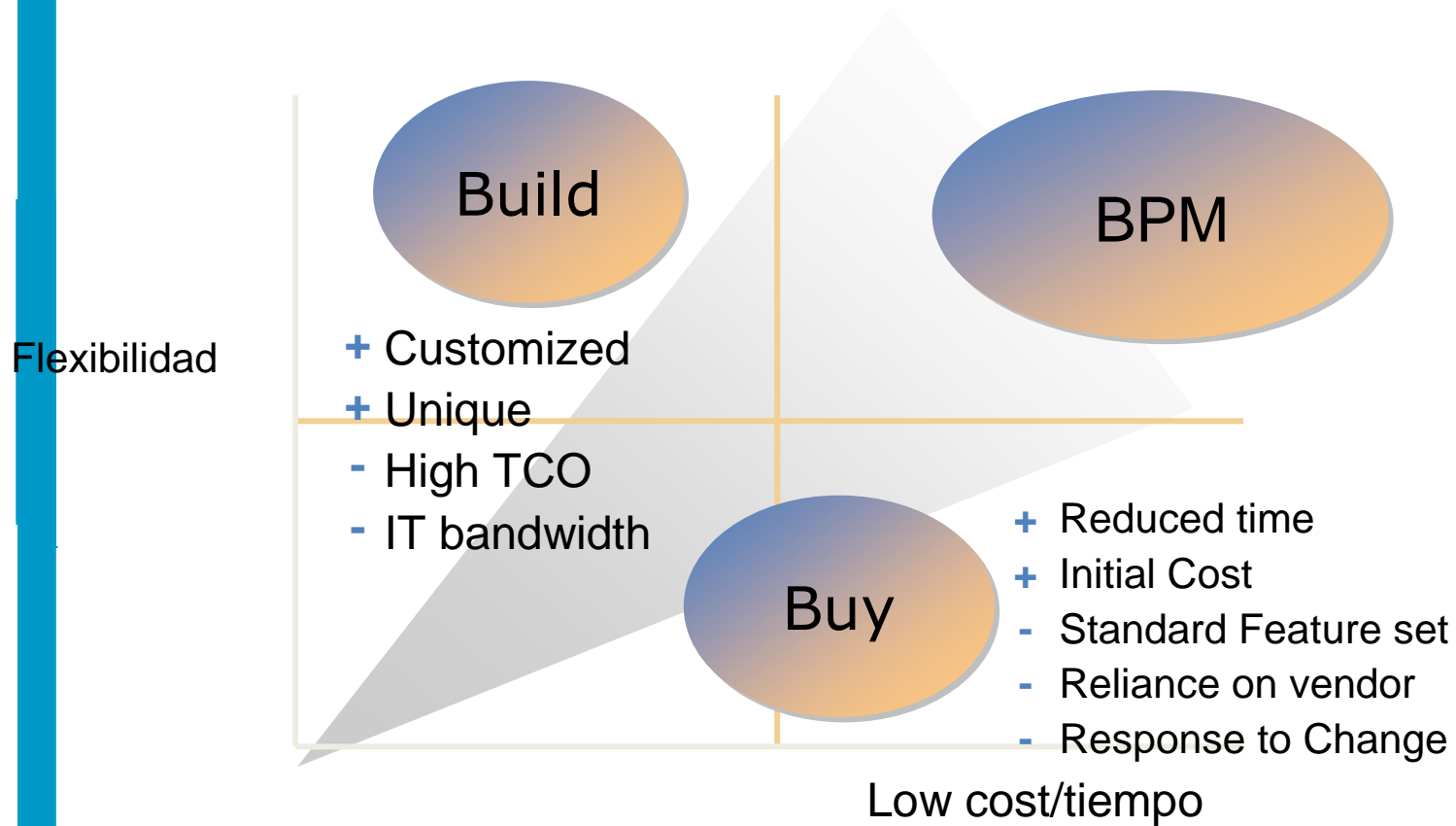
# Business Process Management (BPM) & Business Rules Management Systems (BRMS) Ahorros potenciales de M€



Source: *Six Sigma: The Breakthrough Management Strategy*, Mike Harry, Richard Schroeder, 2000.

# La mejora de los procesos requiere una Tercera Vía

## Gartner



# Jim Sinur

A MEMBER OF THE GARTNER BLOG NETWORK

Search this blog

« Back to GBN Home

Subscribe



**Jim Sinur**  
Research VP  
2 years at Gartner  
42 years IT industry

Jim Sinur is a vice president in Gartner Research after a short stint with a BPM vendor. Prior to that, Mr. Sinur was with Gartner 15 years and helped establish the BPVBPM areas at Gartner and is considered a thought leader. His research and areas... [Read Full Bio](#)

Coverage Areas:

← Intelligent Green Fleet Management; Success Snippet  
Process(BPM) Benefits; Let's Get Real →

## What Should a Business Director Know About Intelligent Business Operations Today?

by [Jim Sinur](#) | September 19, 2012 | 1 Comment

There is a lot of buzz around intelligent business operations driven by both business intelligence and intelligent business processes that contain business analytics, business event recognition and social/collaboration behavior. While ideally these intelligent processes operate in the cloud and on mobile devices, but there are some things to ponder for business professionals going forward.

### Attend an Event

#### Gartner Symposium/ITxpo 2012

South Africa | Japan | India | U.S. | Brazil | Spain | Australia

#### Outsourcing & Strategic Partnership Summit

10-12 September  
Orlando, FL

#### Portals, Content & Collaboration Summit

19-20 September  
London, UK

[View Events Calendar](#)

### Attend a Webinar

#### Focus, Connect, and Lead: Major Messages from Gartner Symposium 2012

4 September 2012

[2013 IT Cost Optimization: Strategy](#)



## Eficacia de los procesos de negocio: Prioritario en la agenda de los ejecutivos ....

McKinsey's Global Technology Survey found that "Improving business process effectiveness" ranked as the **#1** priority for executives



McKinsey Global Technology Survey, December 2011 , How IT is Managing New Demands  
[https://www.mckinseyquarterly.com/High\\_Tech/Strategy\\_Analysis/A\\_rising\\_role\\_for\\_IT\\_McKinsey\\_Global\\_Survey\\_results\\_2900](https://www.mckinseyquarterly.com/High_Tech/Strategy_Analysis/A_rising_role_for_IT_McKinsey_Global_Survey_results_2900)



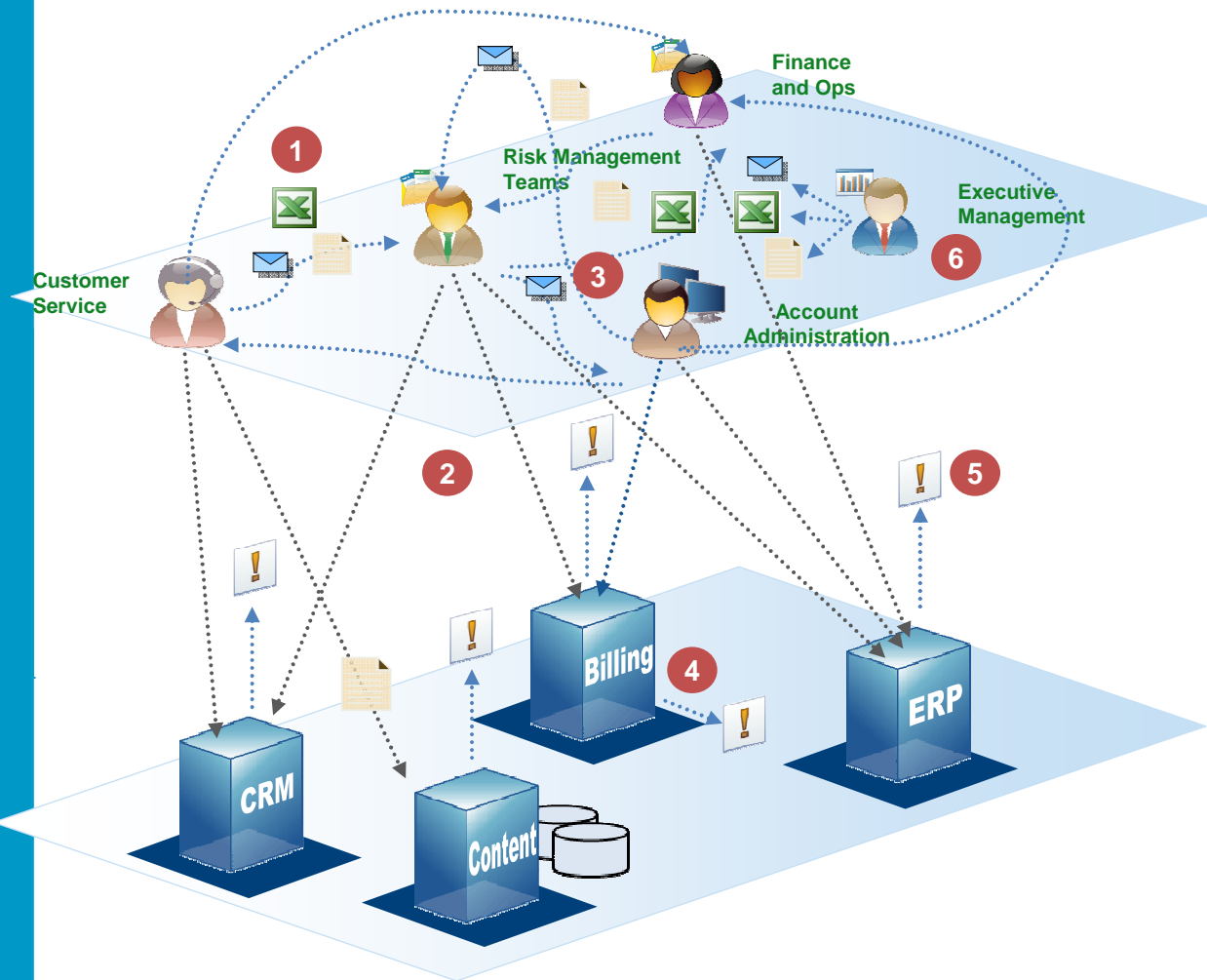


# Business Process Management

*BPM/SOA/Existente...*



## Donde tenemos espacio para la mejora de los procesos

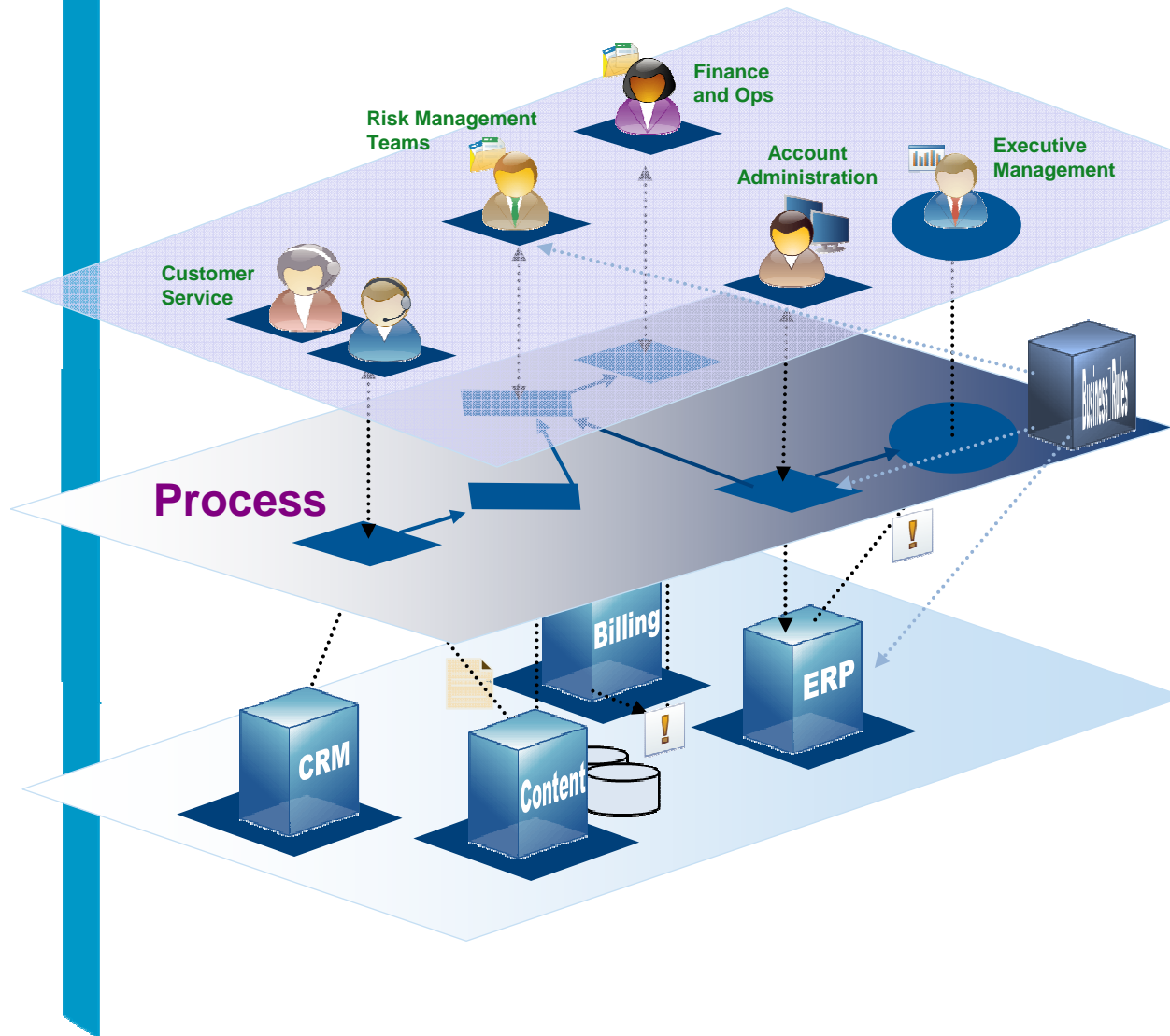


1. Tarea y comunicación informal (ej. Papel, email, hojas de cálculo)
2. Entorno de trabajo ineficiente / varios sistemas para acceder
3. Prioridades inconsistentes
4. Toma de decisión inconsistente
5. Flujos de datos Incompletos o impresisos entre los sistemas
6. Falta de control en los eventos de negocio, escalaciones, excepciones...
7. Falta de visibilidad en el proceso, su rendimiento y su progresión

### Problemas que aparecen

- Imposible crecer de forma eficaz
- Díficil de gestionar
- Visibilidad limitada
- Dificulta de cambio a lo largo del tiempo

# BPM y proceso “en el aire”



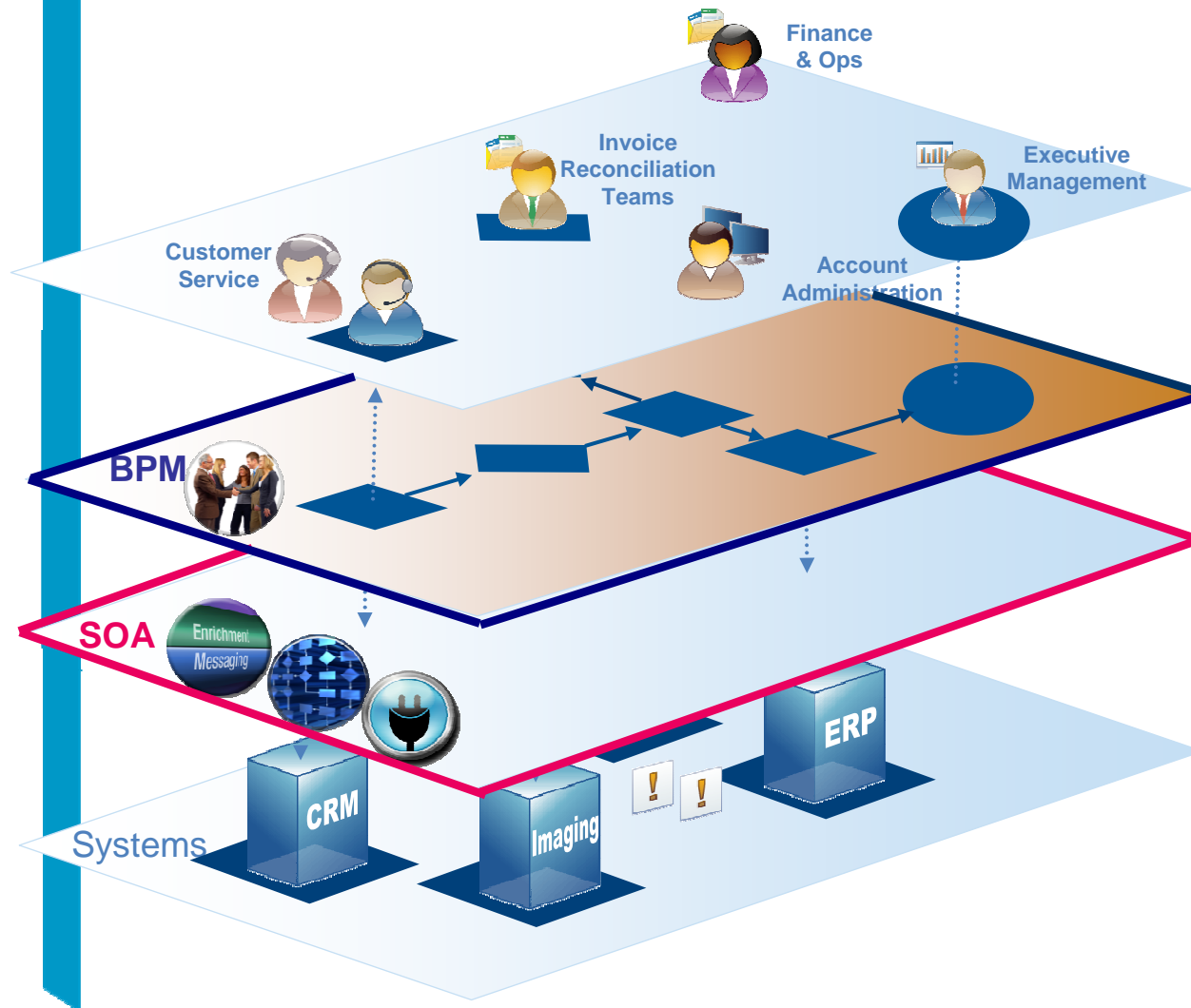
1. Prioriza, enruta el trabajo y toma decisiones de forma automática
2. Guía a los usuarios en el avance de las tareas
3. Estandariza la resolución entre las geografías
4. Apalanca los sistemas existentes
5. Monitoriza los eventos de negocio
6. Visibilidad Real-time and control del proceso
7. Reduce los errores y mejora la precisión
8. Mejora la consistencia entre geografías, canales, divisiones ....
9. Analiza métricas para optimizar los procesos
10. Permite cambiar los procesos para responder a la evolución del negocio

## Beneficios:

- Reducción drástica en interacciones manuales
- Resolución de errores más rápida
- Sistemas más flexibles
- Disponibilidad de métricas, e informes de negocio
- Posibilita la mejora iterativa de los procesos



# BPM / SOA



## *IBM Business Process Manager*

- BPM abstrae el proceso de **negocio** de los sistemas y servicios subyacentes
- IT puede **consolidar los servicios** en un juego comun de servicios en una capa SOA
- Los **usuarios del Proceso no se ven afectados** cuando los servicios o los sistemas se modifican o se sustituyen



# Las capacidades esenciales del BPM



• Modeling



• Simulation+ Optimization



• Workflow

• Rules



• Business Data Mgmt



• Human Interfaces

• Documents



• Event Monitoring



• System Integration

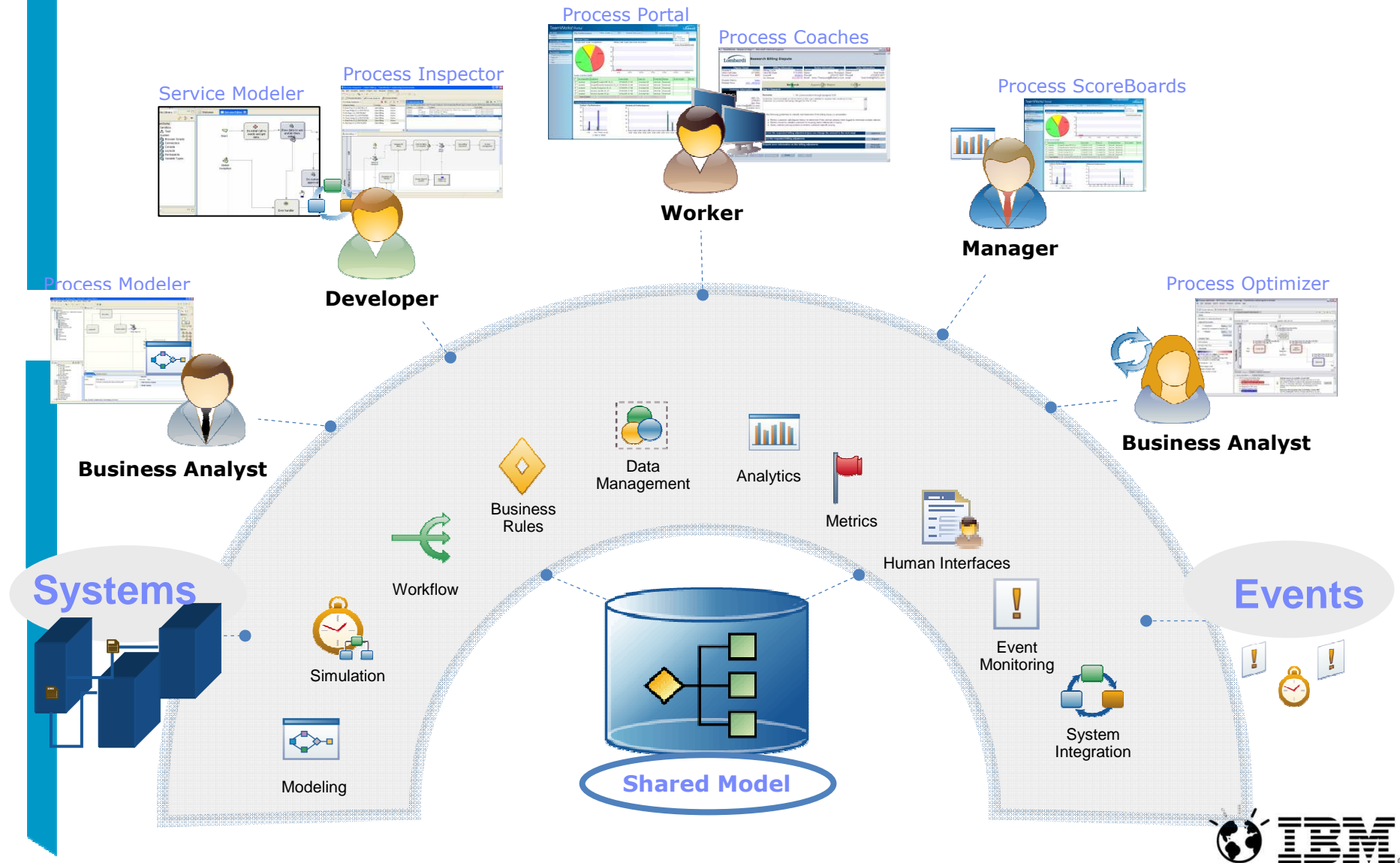
• Metrics



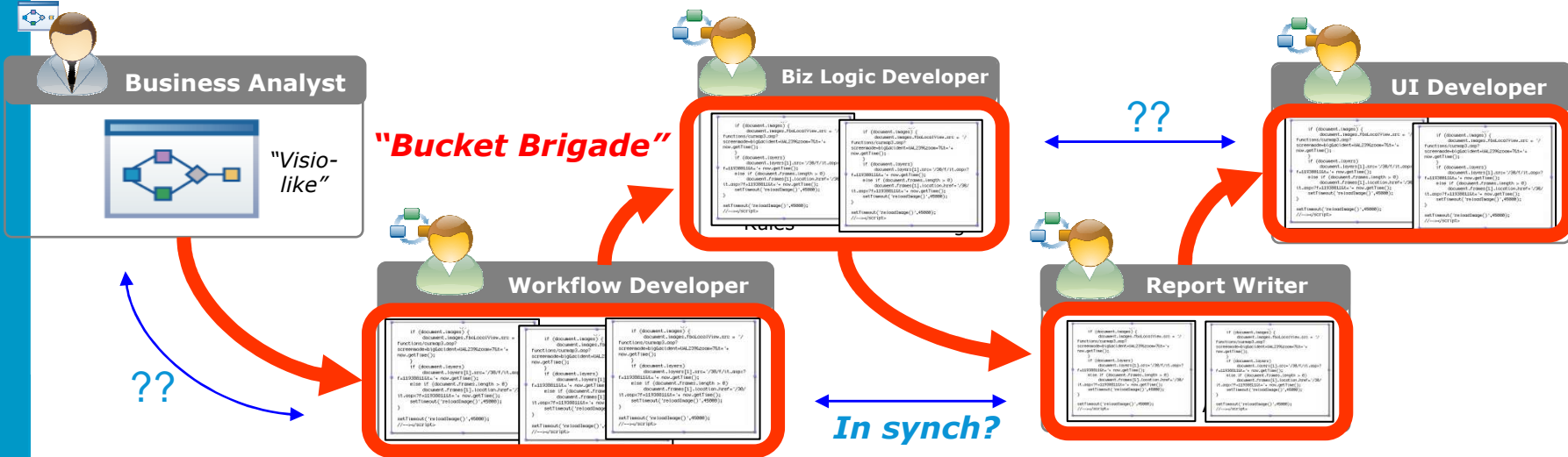
• Analytics



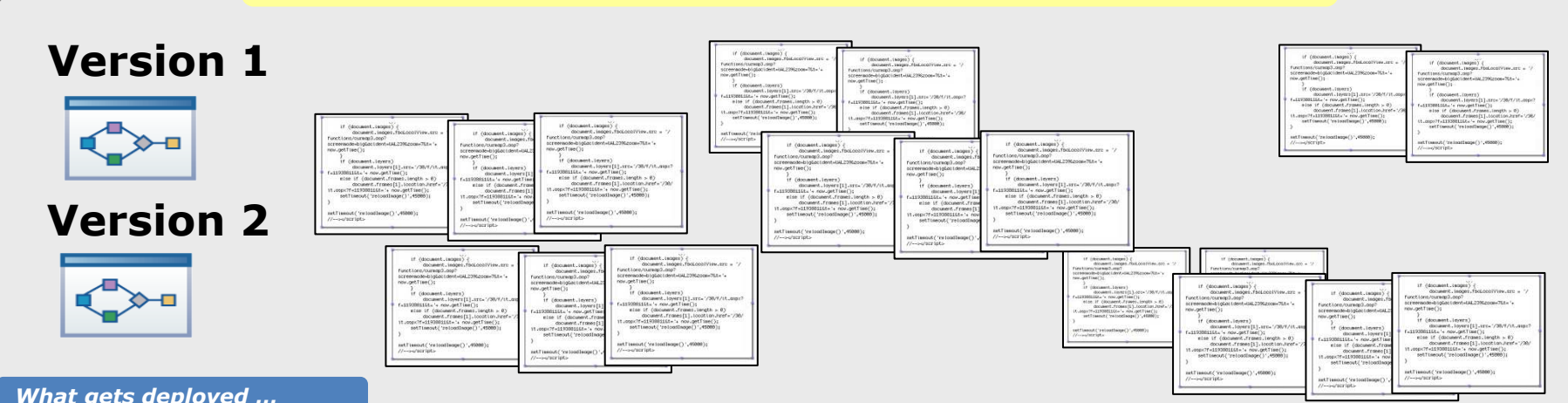
# Arquitectura de Modelo Compartido – Basado en Roles – Simplicidad con Sofisticación



# Desarrollo de Proceso Conventional



## Gestionando CODIGO... en vez de PROCESOS



# Desarrollo BPM basado en Roles – Rápido, ágil e iterativo





# Business Process Management

*Novedades...*



# Mobile and Cloud Accelerate Process Innovation



BPM for Mobile



**Mobile:** Deliver process innovation to where your users are



**Cloud:** Decrease your time to achieve process innovation

**New!**

New Mobile and Cloud features to achieve process innovation



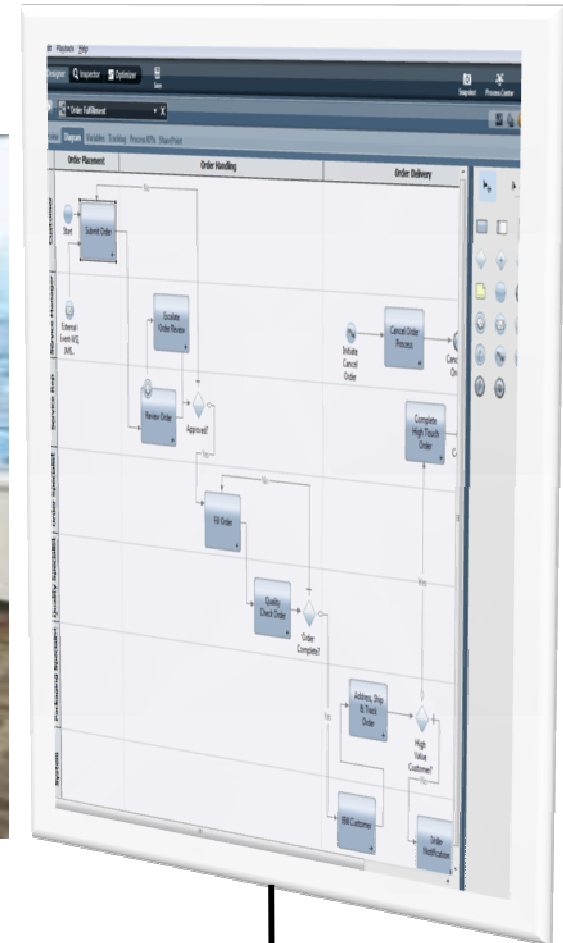
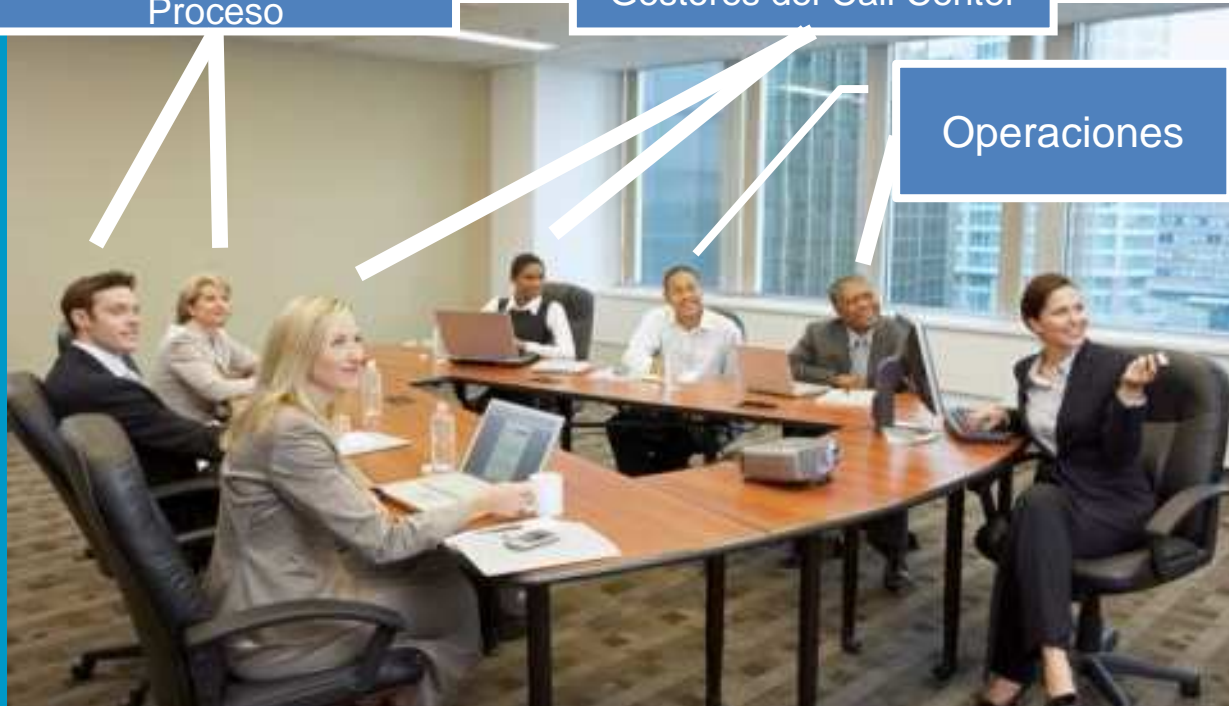
# “La Imagen es el Proceso”

*Mejor colaboración entre Negocio e & IT*

Desarrolladores del Proceso

Gestores del Call Center

Operaciones





# IBM Business Process Manager

## *Impacto en el Negocio*

- 1. *Mejor colaboración (IT/Negocio)***
- 2. *Rápido, Agil e Iterativo desde el primer día***  
*“If you don’t run the process before lunch on the first day, you’re doing it wrong”*
- 3. *Resultados rápidos***



# IBM BPM

## *Radiografía de una adopción*

*Visibilidad, Colaboración y Gobierno*





**Chief Operating Officer**

*Chief Customer Officer  
Chief Risk Officer  
Chief Commercial Officer  
Chief Medical Information Officer  
Chief Clinical Innovation Officer  
...*



**Business Architect**



**Process Developer**



**Chief Information Officer**



**Lean Six Sigma Black Belt**



**Business Analyst**



**Line of Business Executive**



**Business User**



# Cada Operación de negocio debería integrar la mejora iterativa

## VISIBILITY

*Mejorar la visibilidad de mi línea de negocio*

## GOVERNANCE

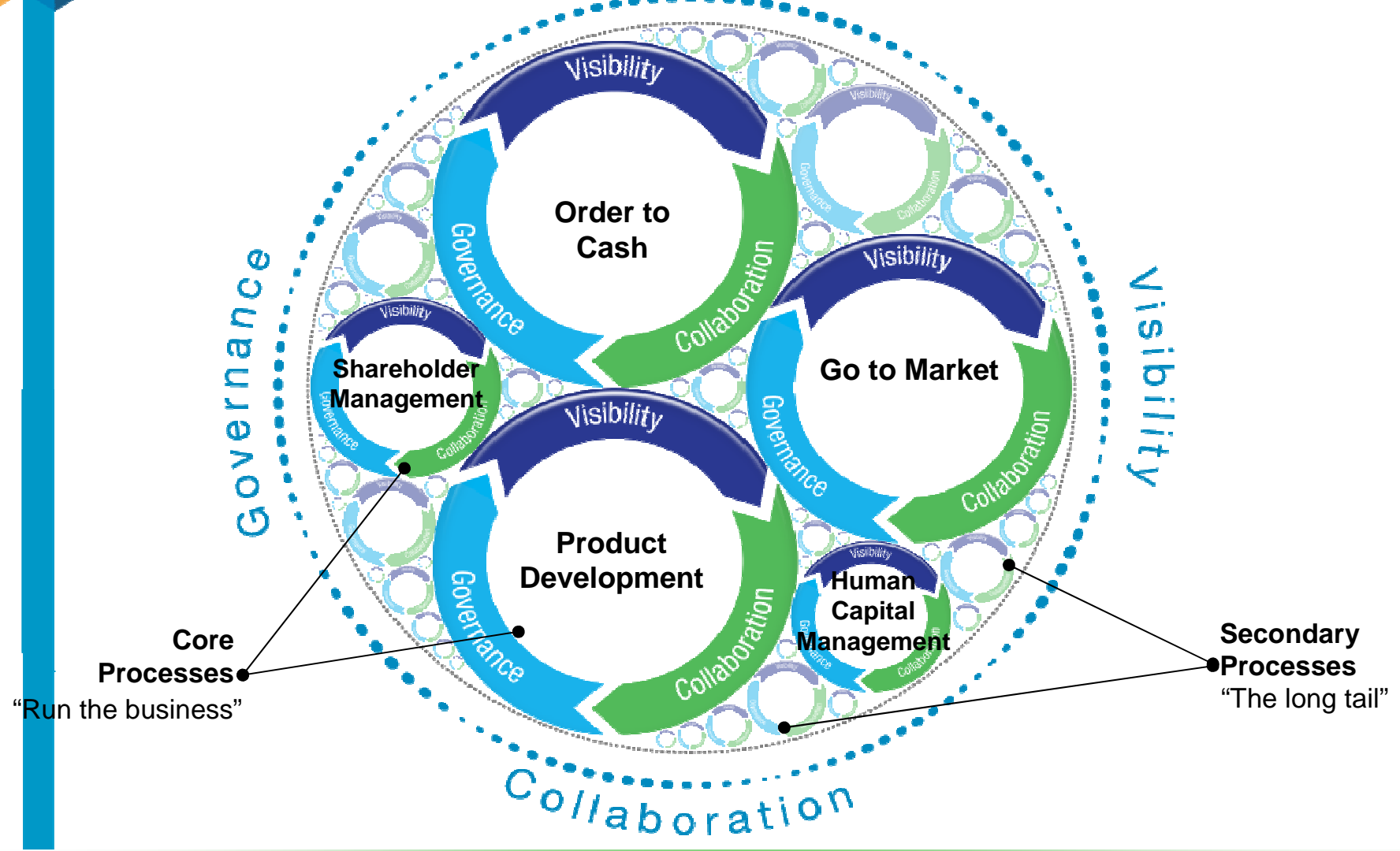
*Alinear las operaciones con los objetivos en un entorno de cambios*

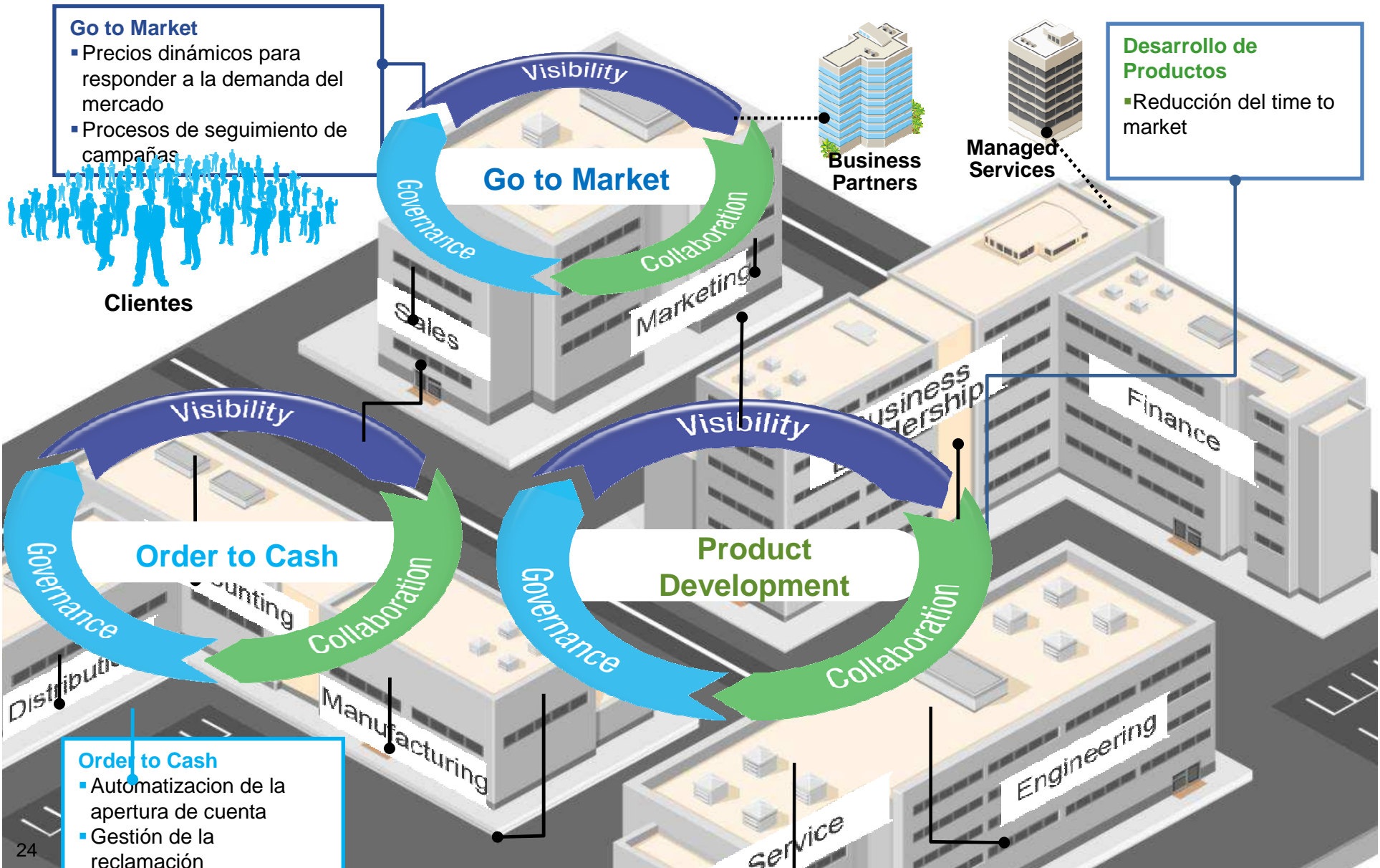
## COLLABORATION

*Mejorar la colaboración interna y externa a la línea de negocio*



... la foto de la meta.....

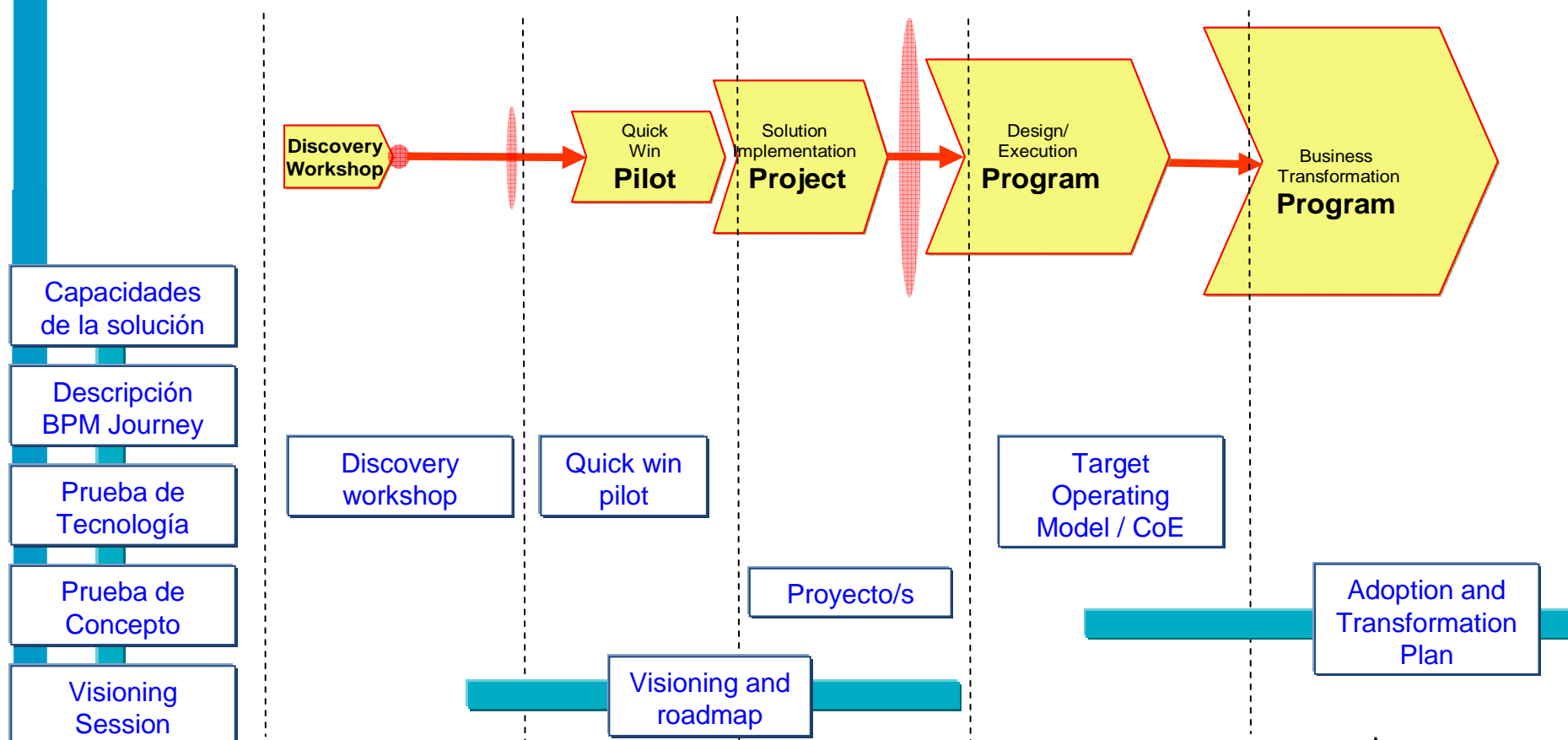


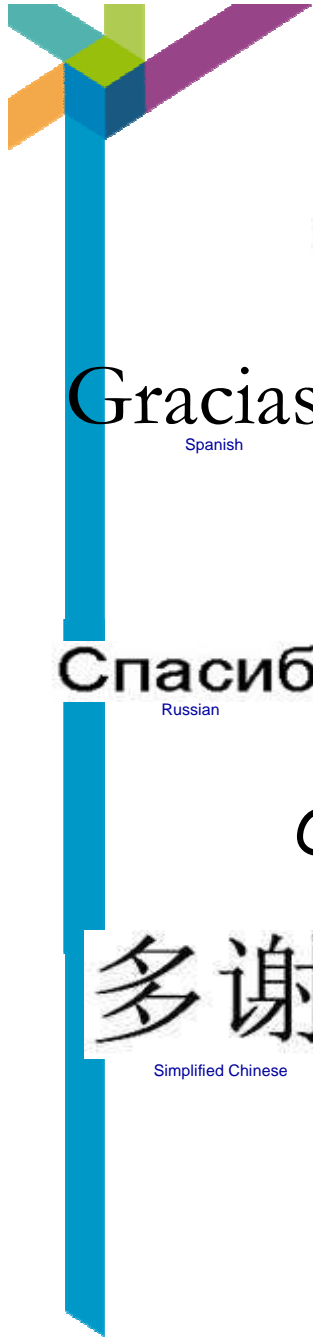




## ¿En qué consiste una adopción de IBM BPM?

Cada una de estas actividades cuenta con una **metodología** para su ejecución y se encuadran en el diagrama de adopción BPM:





धन्यवाद  
Hindi

多謝  
Traditional Chinese

*Grazie*  
Italian

ขอบพระคุณ  
Thai

Gracias  
Spanish



**Merci**  
French

Спасибо  
Russian



شكراً  
Arabic

Obrigado  
Brazilian Portuguese

**Danke**  
German

多谢  
Simplified Chinese

நன்றி  
Tamil

ありがとうございました  
Japanese

감사합니다

