



Visibilidad y control sobre tus procesos de negocio

Proyecto financiado por:



Mayo 2016

Hacemos de sus necesidades nuestras inquietudes

1. Introducción

Gestión de Procesos de Negocio(BPM)

Conjunto de métodos, técnicas y herramientas de soporte al ciclo de vida de los procesos de negocio, el cual a su vez incluye el diseño, aprobación, gestión y análisis de los procesos de negocio

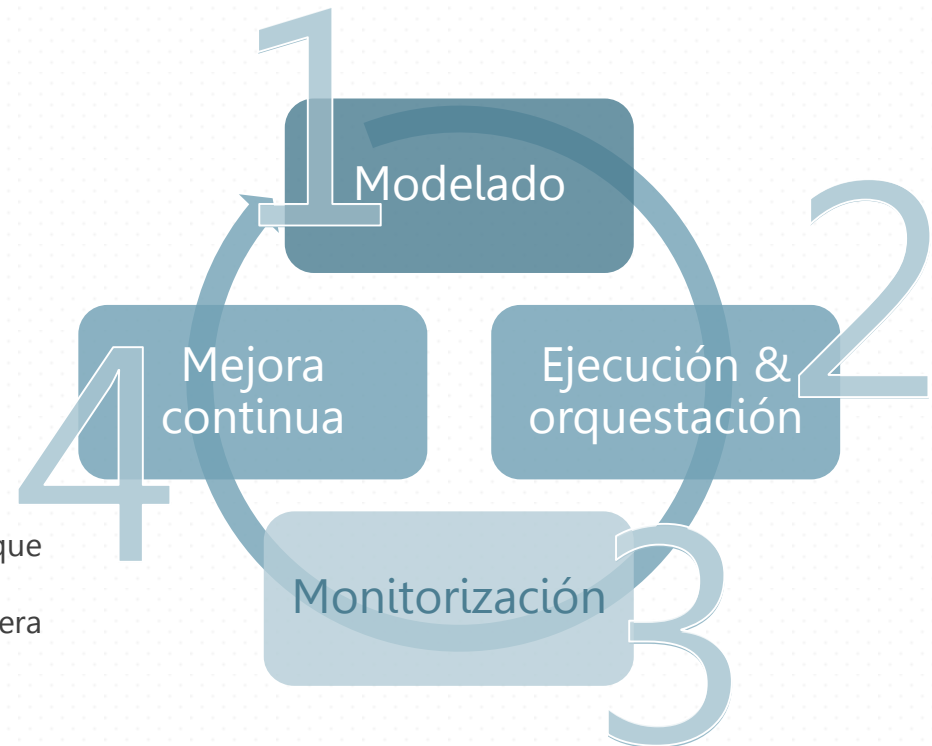
Ventajas de un BPM adecuado

- Mejor conocimiento de la actividad de la Organización.
- Identificación de lo que se hace bien y lo que se puede mejorar.
- Detección de actividades que no aportan valor para eliminarlas o automatizarlas.
- Reducción de costes y tiempos de proceso.
- Reducción de número de errores y quejas de clientes.
- Incremento de la precisión de las previsiones.
- Mejora de la calidad de la información generada.
- Mayor facilidad para gestionar el cambio de políticas o sistemas.

Síntomas de un BPM deficiente

- No es posible identificar correctamente a los actores (roles) que intervienen en el proceso.
- Los procesos previstos y su gestión no se llevan a cabo de manera consistente.
- Deficiencia en la calidad o inconsistencia de la información.
- Duplicación del trabajo.
- Desviación negativa del tiempo.
- Excesiva generación de documentación.
- Dificultades para implementar nuevas estrategias de negocio operacionales que involucran a personas, organizaciones, aplicaciones, documentos y cualquier otra fuente de información.

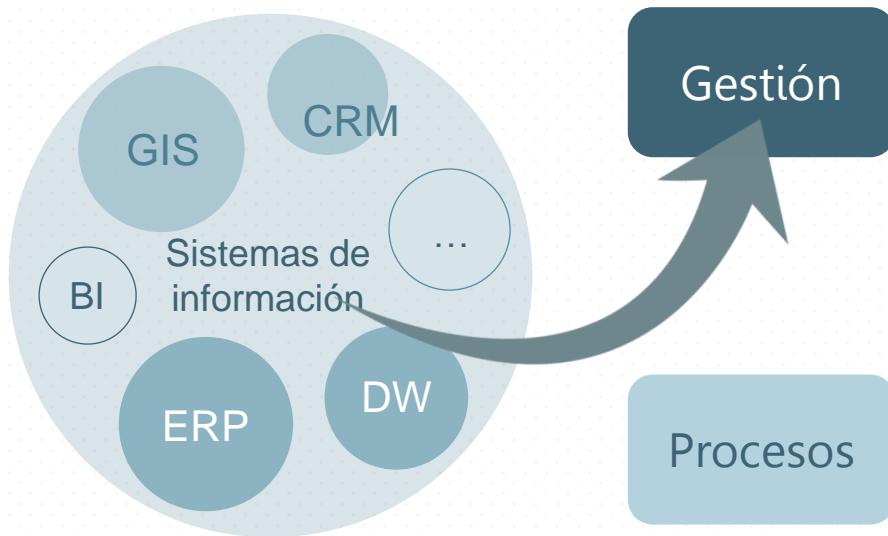
Ciclo de vida de un proceso de negocio



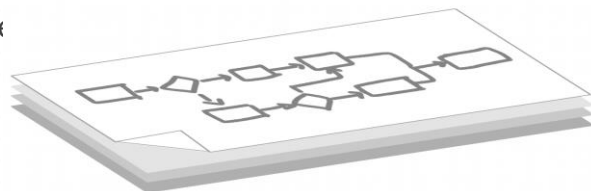
1. Introducción

Equilibrio

En general, los sistemas de información corporativos se centran casi por completo en atender las necesidades de gestión de la empresa, dejando de lado los procesos.



En aquellas organizaciones que disponen de una mapa de procesos, su utilidad está limitada en gran medida a funcionar como un repositorio estático y desactualizado de procedimientos.



La implantación de EMPOWER contribuye a equilibrar esta situación, potenciando las bondades asociadas a una definición correcta, actualizada y operativa del mapa de procesos de la organización.



EMPOWER consigue explotar los sistemas de información corporativos de manera no intrusiva y extraer el máximo rendimiento al mapa de procesos, que se convierte en una herramienta viva de gestión y control de la actividad y en un instrumento fundamental para dar una respuesta ágil a un entorno cambiante.

2. La plataforma EMPOWER

Qué es EMPOWER

EMPOWER es una herramienta para la gestión integral del ciclo de vida de procesos de negocio en organizaciones.



Enfoque de la plataforma EMPOWER. Flujo de trabajo

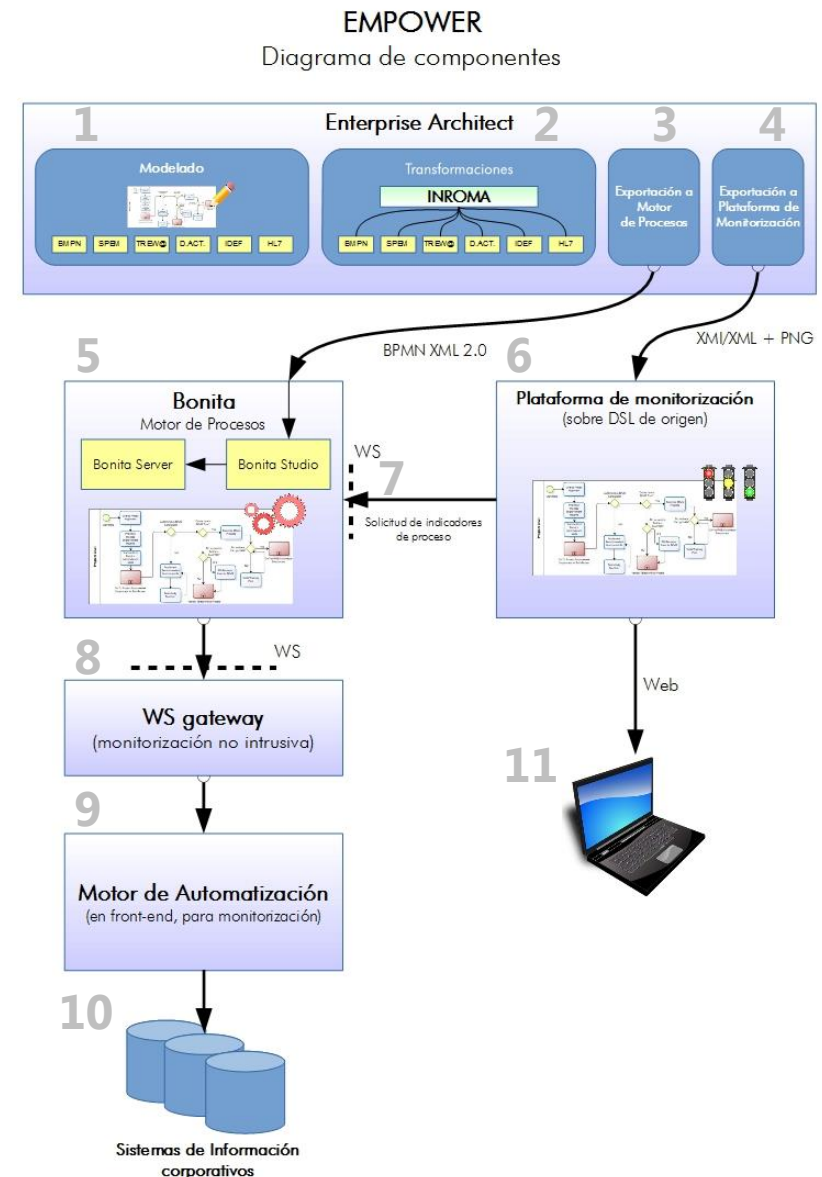
1. EMPOWER dispone de un Módulo de Definición e Interoperabilidad que permite a los ingenieros de proceso definir los procesos de interés. Cuenta con capacidad de conversión entre diferentes DSL (Lenguaje de Notación de Procesos).
2. Por otra parte, su Módulo de Definición genera modelos del proceso que alimentan al Motor de Ejecución y al Módulo de Monitorización, respectivamente.
3. El Motor de Ejecución conecta los procesos implementados con los sistemas de información corporativos, de los que obtiene (lee) la información necesaria para su seguimiento, de manera no intrusiva.
4. Los gestores de la organización emplean el Módulo de Monitorización para realizar el seguimiento de los procesos, prestando especial atención a los indicadores fundamentales establecidos.



2. La plataforma EMPOWER

Esquema de funcionamiento de los módulos de EMPOWER

1. y 2. Modelado y transformaciones de procesos.
3. Ejecución para exportación al Motor de Procesos.
4. Ejecución para exportación a la Plataforma de Monitorización.
5. Interpretación por parte del Motor de Procesos.
6. Despliegue de los procesos y de los indicadores establecidos en la Plataforma de Monitorización (PM).
7. Conexión PM – Motor de Procesos para obtención de información sobre instancias de procesos activos y su estado, así como valores de los indicadores.
8. Conexión Motor de Procesos – Motor de Automatización.
9. y 10. Motor de Automatización para monitorización automática y no intrusiva de los sistemas de información corporativos.
11. Acceso web al Módulo de Monitorización.



2. La plataforma EMPOWER

Indicadores disponibles

A nivel de Proceso

Instancias en ejecución del proceso
Instancias cerradas del proceso
Instancias totales del proceso
Tiempo de consecución del proceso
Tiempo mínimo de consecución del proceso
Tiempo máximo de consecución del proceso
Tiempo medio de consecución del proceso

A nivel de Actividad

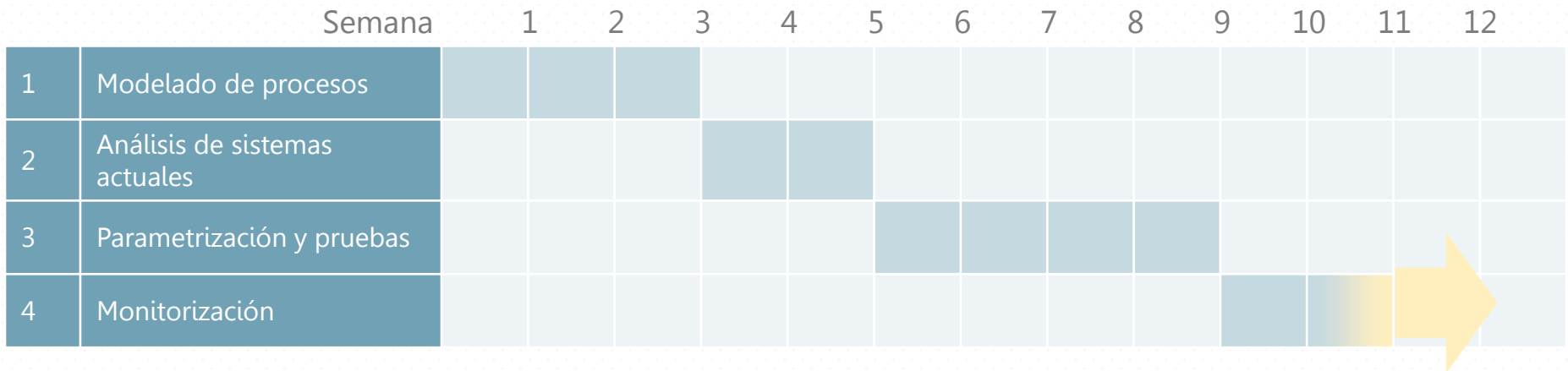
Instancias de actividad en ejecución
Instancias de actividades cerradas
Tiempo de consecución de la actividad
Tiempo mínimo de consecución de la actividad
Tiempo máximo de consecución de la actividad
Tiempo medio de consecución de la actividad

Alarmas asociadas a indicadores

Permite generar avisos frente a determinados valores de los indicadores seleccionados, los avisos serán emails y su configuración está en manos del gestor específico del proceso.

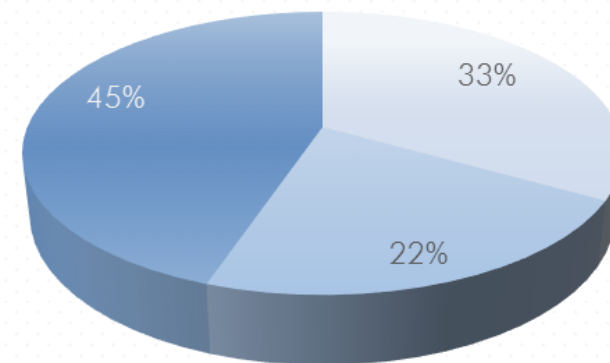
3. Despliegue de la plataforma EMPOWER

Planificación general del despliegue de la plataforma EMPOWER



- La fase del despliegue que requiere más tiempo es la asociada a la parametrización y pruebas del Módulo de Monitorización.
- La duración de la fase de modelado de procesos depende de:
 - El número de procesos objeto del despliegue,
 - El grado de desarrollo actual de los procesos corporativos,
 - La posibilidad de redefinir los procesos en base a un DSL más conveniente.
- La fase de Monitorización enlaza con la dinámica de mejora continua prevista por la Organización para los procesos desplegados.

Tiempo de despliegue



3. Despliegue de la plataforma EMPOWER

Fase 1. Modelado de procesos

En colaboración con:	Gerencia.
Objetivos	Definición de los procesos de negocio objeto del proyecto.
Resultados	Procesos de negocio listos para ejecutar en la plataforma EMPOWER.
Entregables	Procesos de negocio revisados y actualizados, representados en el DSL de trabajo.

Etapas	1.A.	Análisis preliminar en colaboración con la Gerencia.	<ul style="list-style-type: none"> Asimilación de las políticas, lenguajes y notaciones que la Organización haya establecido en relación con sus procesos. Diagnóstico de los procesos actuales en el contexto de los objetivos establecidos por la Organización. Estudiar la conveniencia de migrar los procesos a un DSL más apropiado. Determinación de un conjunto inicial de procesos a monitorizar. Recopilación de documentación e información existente sobre procedimientos, que afecte a los procesos que se van a modelar. Si se requiere, incluye trabajo de campo e ingeniería inversa.
	1.B.	Desarrollo de una primera versión del proceso.	<ul style="list-style-type: none"> Definición de límites (en qué contexto se inicia y concluye el proceso). Identificación de actores (roles funcionales), recursos (inputs) y resultados (outputs). Determinación del flujo de control. <ul style="list-style-type: none"> Secuencia de actividades que se realizan, En qué ubicación, Por qué actor, Qué procedimientos se emplean. Determinación de dependencias e interrelaciones que se establecen entre elementos del proceso y los sistemas corporativos que lo soportan. Determinación de métricas e indicadores de interés para la monitorización del proceso, que permitan: <ul style="list-style-type: none"> Anticipar problemas (alarmas), Ajustar recursos, Determinar el rendimiento del proceso, Proponer mejoras.
	1.C.	Validación intermedia con responsables de las distintas partes del proceso.	
	1.D.	Desarrollo de una segunda versión del proceso.	
	1.E.	Validación final del proceso.	

3. Despliegue de la plataforma EMPOWER

Fase 2. Análisis de sistemas actuales

En colaboración con:	Ingeniería de Procesos.
Objetivos	Permitir la instanciación de los procesos modelados.
Resultados	Motor de Procesos operativo, con los procesos de negocio de interés.
Entregables	Documentación de resultado del análisis.

Etapas	2.A.	Transcripción y carga del proceso.	<ul style="list-style-type: none"> Introducción del proceso de negocio en la plataforma, empleando para ello el Módulo de Definición e Interoperabilidad de Procesos (DEF) de EMPOWER.
	2.B.	Ejecución del proceso en el Motor de Ejecución.	<ul style="list-style-type: none"> Generación de modelo ejecutable del proceso que se desplegará posteriormente en el Motor de Ejecución. Obtención del modelo a emplear en el Módulo de Monitorización.
	2.C.	Preparación del Motor de Ejecución para permitir la instanciación de los procesos definidos.	<ul style="list-style-type: none"> Especificación de los parámetros del contexto de ejecución del proceso (generación de formularios para la adquisición de datos, conexión del proceso con los sistemas de la Organización, asignación de recursos, etc.).
	2.D.	Identificación de los eventos necesarios para la ejecución del proceso que se producen en los Sistemas Corporativos.	<ul style="list-style-type: none"> Determinación de los eventos de los sistemas corporativos que dan lugar al inicio y la finalización de las instancias de procesos, así como a los cambios de estado en los mismos.

- EMPOWER es capaz de traducir entre distintos DSL e interpretar DSL propios de la organización para que puedan ser ejecutados en un motor de ejecución de procesos convencional.
- La generación del modelo está desacoplada del motor de procesos, lo que facilita el uso de motores alternativos.
- Se han implementado mecanismos de trazabilidad entre modelos de procesos y su representación ejecutable para facilitar el mantenimiento.

3. Despliegue de la plataforma EMPOWER

Fase 3. Parametrización y pruebas

En colaboración con:	Ingeniería de Procesos.
Objetivos	Posibilitar el seguimiento de los procesos desplegados en el Módulo de Monitorización.
Resultados	Conexión y flujo de información establecidos entre Motor de Procesos, sistemas de información corporativos y Módulo de Monitorización.
Entregables	Aplicación en producción, desplegada y operativa.

Etapas	3.A.	Desarrollo de los elementos necesarios del software de automatización.	<ul style="list-style-type: none"> • Establecimiento de conexión no intrusiva con los sistemas de información corporativos para consulta automatizada.
	3.B.	Pruebas del Módulo de Monitorización.	<ul style="list-style-type: none"> • Realización de pruebas que aseguren: <ul style="list-style-type: none"> – Que toda la información recogida de los sistemas de información corporativos son suficientes para la monitorización requerida. – Que los tiempo de carencia de recogida de información son adecuados. – Que los valores de los indicadores y métricas establecidos para la monitorización de los procesos cumplen las expectativas.

3. Despliegue de la plataforma EMPOWER

Fase 4. Monitorización

En colaboración con:	Gerencia.
Objetivos	Definir y lanzar un sistema de revisión y mejora continuas de los procesos en base a su monitorización.
Resultados	Sistema de mejora continua desplegado.
Entregables	N/A.

Etapas	4.A.	Planificación del seguimiento	Establecimiento de las pautas a seguir y de los perfiles involucrados en la monitorización de los procesos.
	4.B.	Monitorización	Iniciar el seguimiento y control de los procesos en base a los indicadores y métricas definidos en la Fase 1 del despliegue, actualizados en base a los datos que se almacenan en el Motor de Procesos.

- Una vez lanzada la fase de Monitorización, la Gerencia de la Organización estará habilitada para poner en marcha las políticas que tenga previstas en relación a la mejora continua de los procesos.
- En general, planteará iniciativas que mejoren los valores de los indicadores y, por tanto, los procesos a los que están asociados. Las aportaciones estarán asociadas, en general, a:
 - Simplificación de trámites,
 - Normalización y procedimentación de actividades,
 - Incremento de la eficiencia en el uso de los recursos y reducción de tiempos intermedios del proceso.
- Además, conviene que se lleve a cabo un seguimiento de la evolución histórica de los indicadores, para determinar la repercusión de las propuestas de mejora implementadas.

www.servinform.es



Centro para el
Desarrollo
Tecnológico
Industrial

