

IN 579
***Tendencias y soluciones TI en los modelos
de negocio***

Clase 5 – Semestre 02/2007



I.- CTP 5

CTP 5



- De acuerdo a las lecturas entregadas y la charla realizada por Manual Pino, describa el modelo de negocio implícito en los nuevos Web Business basados en el concepto Web 2.0, por ejemplo: Facebook, Wiki y Skype.
- Hint: Es importante plasmar los conceptos mencionados en las lecturas, como por ejemplo: SOA, Long Tail, Efectos de red, otros. Como modelo de negocios, al menos identifique la Estrategia, Estructura de Ingresos y Mercado.
- Indicaciones:
 - 2 personas
 - 40 minutos
 - 2 Planas máximo
 - En este CTP se considerará la utilización de diagramas auto-explicativos en la pauta de corrección.



II.- BPM

BPM: Business Process Management - Concepto



- Definición, Modelamiento, Ejecución, Automatización y Management de los Procesos de negocio.
- Ideas, Herramientas y Técnicas que están relacionadas con los Procesos de negocio.
- Es la gestión de todos los procesos que soportan las transacciones y eventos del negocio, durante todas las fases de la cadena de valor, aplicando las reglas necesarias para automatizar, estandarizar y asegurar el cumplimiento de la calidad requerida.
- Inicialmente BPM fue utilizado para la Automatización de procesos, Integración de plataformas TI y Visibilidad de los eventos. Hoy en día, BPM se ha transformado en un facilitador del aumento de la eficiencia (menor tiempo de entrega, reducción de costos, control de calidad, otros)



Los Procesos de Negocio



- Los Procesos de negocio se originan en el cliente y atraviesan en forma transversal a los departamentos y áreas funcionales de la empresa.
- El objetivo principal de los Procesos de negocio es entregarle valor al cliente, mediante la realización de servicios o fabricación-distribución de productos.
- Es un encadenamiento de actividades con un INPUT, OUTPUT, SLAs y Estándares de calidad claramente definidos.
- Se basan en una serie de compromisos y expectativas de los clientes (internos o externos) y ejecutores.



Roles del BPM



- Los Roles son principalmente dos:
 - Apoyo al mejoramiento continuo de los procesos de negocio.
 - Administración operacional de los procesos de negocio.
- Para que un BPM pueda cumplir su objetivo debe contar con al menos:
 - Herramientas de modelamiento de procesos
 - Herramientas de análisis de procesos
 - Herramientas de diseño de WorkFlow
 - Softwares y metodologías de integración con ERP o plataformas operacionales.
 - Herramientas de seguimiento de procesos, que incluyan SLAs, Alertas, Estadísticas, otros.
 - Capacidad de automatización de decisiones y tareas.



Elementos BPM



1. Disponibilidad de procesos

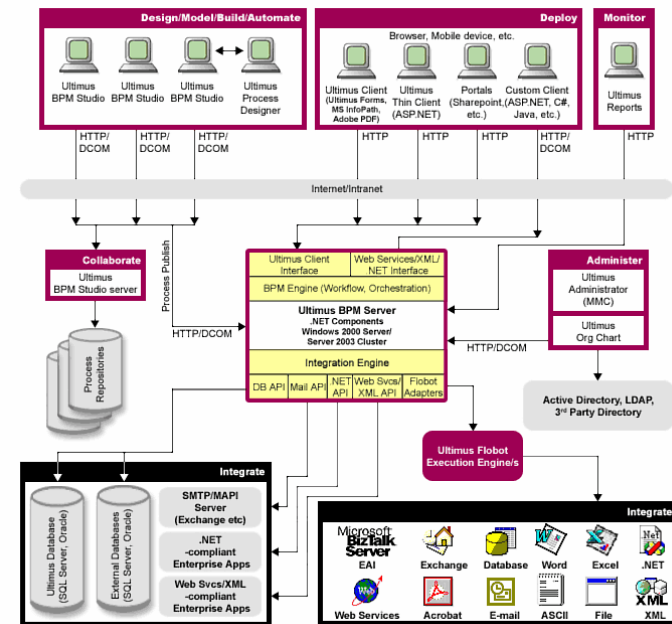
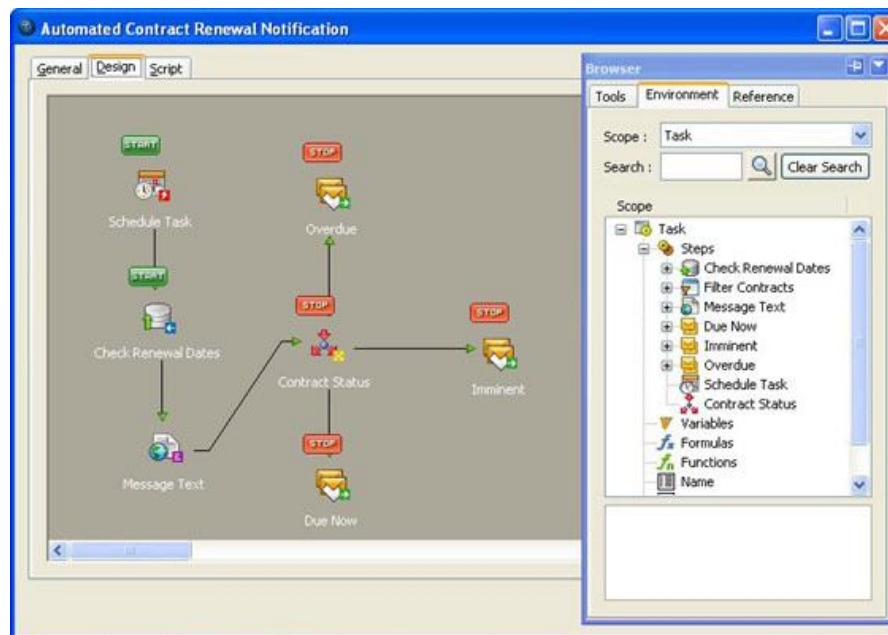
- Ambiente de modelamiento de procesos que permita análisis, documentación y re-diseño de procesos.
- Un repositorio de procesos le permite a los analistas acceder a procesos ya implementados y reutilizarlos o modificarlos para crear nuevos procesos.
- Relacionar procesos con los recursos necesarios, especialmente personas y servicios TI. De esta forma es posible identificar si existen los recursos necesarios o es requerida la implementación o creación de nuevos recursos (servicios TI, personas, infraestructura, hardware, ...)



Elementos BPM

2. Automatización de procesos

- El área de desarrollo pueden modificar los sistemas transaccionales para implementar automatización de los procesos de negocio.
- La mayoría de las soluciones ERP de clase mundial poseen la capacidad de automatización de procesos en forma paramétrica.
- Se requiere una metodología integrada con el diseño de los procesos para que sea factible la correcta implementación de la automatización.
- Foco en la arquitectura de sistemas, ingeniería de software y SOA



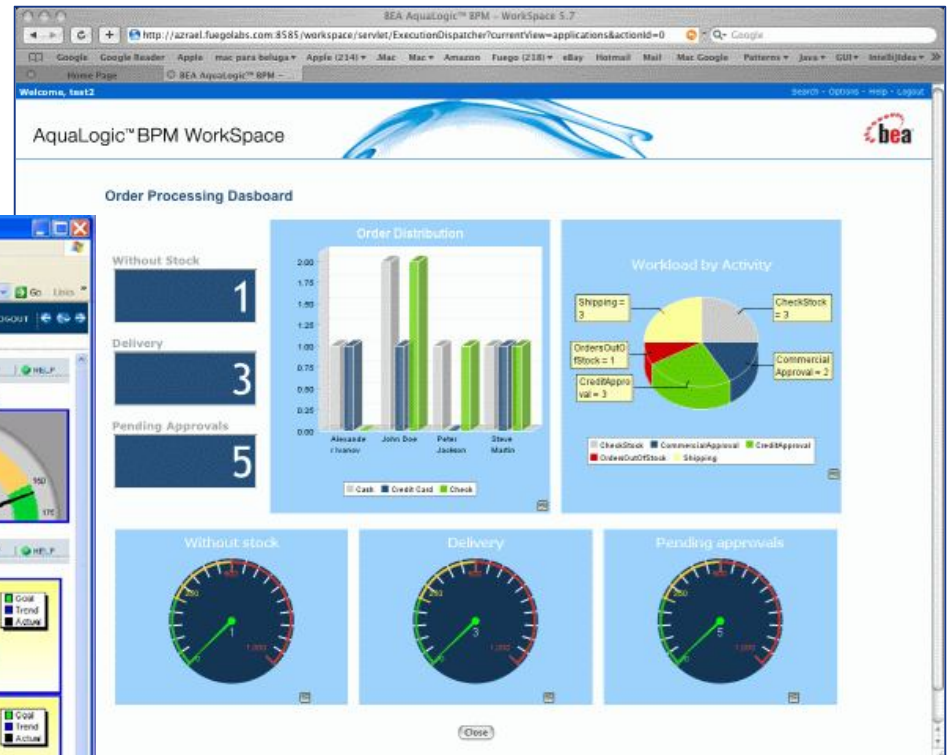
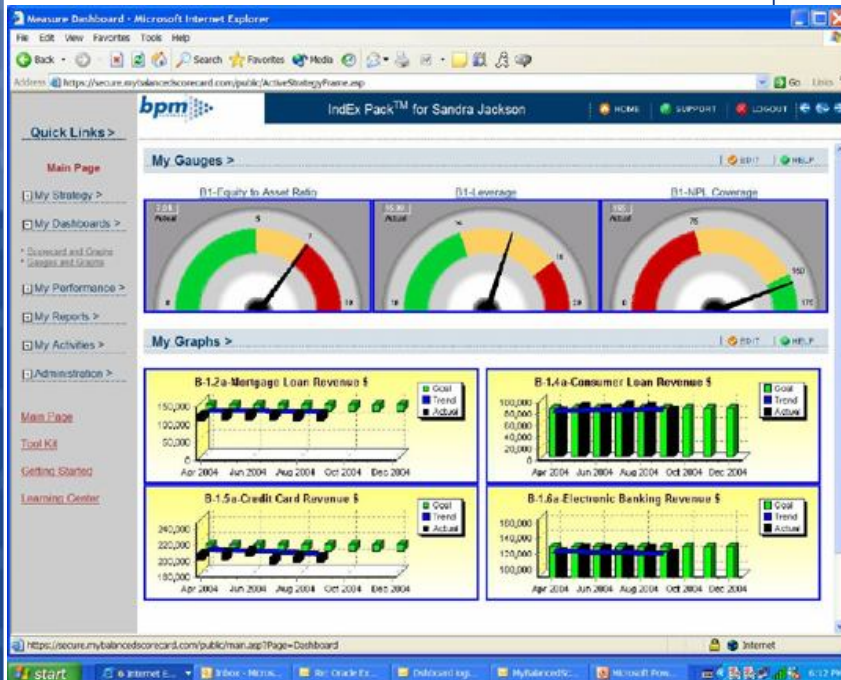


3. Monitoreo de procesos

- Establecer métricas de rendimiento de procesos
- Definir rangos normales de operación y niveles de servicio estándares
- Implementación de un BAM (*Business Activity Monitoring*)
- BAM le permite a los analistas:
 - Visualizar los KPI en tiempo real
 - Visualizar el diseño de los procesos de negocio
 - Comparar el rendimiento de los procesos
 - Desplegar alertas
 - Visualizar eventos excepcionales y contingencias, de acuerdo a la definición del proceso de negocio
 - Realizar análisis predictivos de los procesos: Forecasting, Rendimiento de áreas ejecutoras, otros.

Elementos BPM

3. Monitoreo de procesos



Elementos BPM



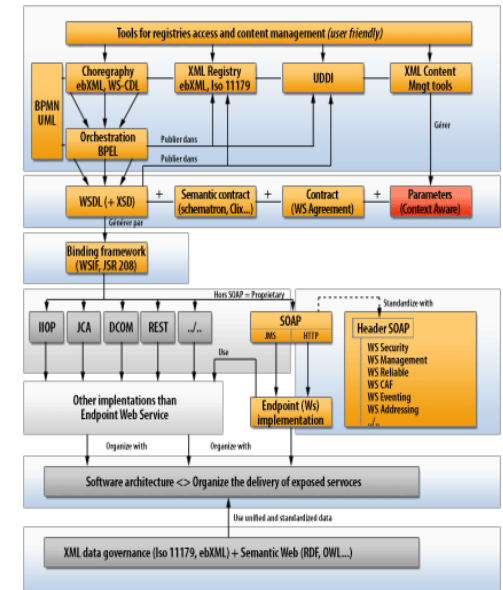
4. Visión Estratégica

- Monitoreo del BPM desde un punto de vista estratégico
- Visión resumida y agregada de niveles de servicio claves, cumplimiento de SLAs y performance de procesos críticos del negocio
- Alineación de la estrategia corporativa con las métricas de los procesos de negocio



5. Infraestructura de Integración

- Una plataforma BPM moderna debe ser compatible con SOA (Service-Oriented Architecture), permitiendo:
 - Integración con los sistemas de la compañía: ERP, Transaccionales, Logísticos, E-Commerce, B2B, etc.
 - Integración mediante estándares world class: SAP IDOC, XML, RDF metadata
 - Disminución de tiempos de integración y calidad de datos
- Disponibilidad de Middleware y Conectores de acuerdo a la arquitectura TI corporativa.
- http://www.youtube.com/watch?v=sbd_1G8Kqjs





Algo más acerca de SOA

- Definición: Es una forma de arquitectura tecnológica donde las funcionalidades actuales y futuras son agrupadas en servicios específicos y atomizados. Estos servicios se comunican entre ellos traspasándose información y coordinándose para realizar actividades entre uno o más servicios.
- Algunos casos aplicados
 - Starwood Hotels and Resorts Worldwide
 - 730 unidades de negocio, incluyendo marcas como St. Regis, The Luxury Collection, Sheraton, Westin, W y Four Points by Sheraton.
 - Implementación SOA para: Mejorar tiempos de respuesta de su plataforma TI, Facilitar la customización de sus plataformas TI, Aumentar la gestión TI a nivel corporativo.
 - Plataforma E-Commerce de INTEL
 - E-Commerce con 300.000 transacciones al día.
 - Implementación SOA para: Cambiar estructura interna de la plataforma TI sin afectar la interfaz externa, Rapidez para implementar nuevos servicios y transacciones, Reducir tiempos de desarrollo de la plataforma.
 - Resultados: Simplificación de la plataforma e-Commerce, 300 horas de ahorro por proyecto de desarrollo, Ahorro de 2M USD por año.

Desafíos en la adopción de BPM



- La adopción de BPM en una compañía es un proceso complejo
- Algunas de las típicas preguntas antes de implementar BPM
 - Por donde partir?
 - Cuales son los procesos de negocio?
 - Tengo visibilidad de mis procesos de negocio (desde el punto de vista TI) ?
 - Donde se encuentra el know-how de los procesos de negocio? En algunos individuos de la organización?
 - Como gestiono actualmente los procesos de negocio?
 - Existe compromiso por parte de los altos gerentes para apoyar el proceso de implementación BPM?
 - Está la organización preparada para implementar una visión de procesos?



Desafíos en la adopción de BPM

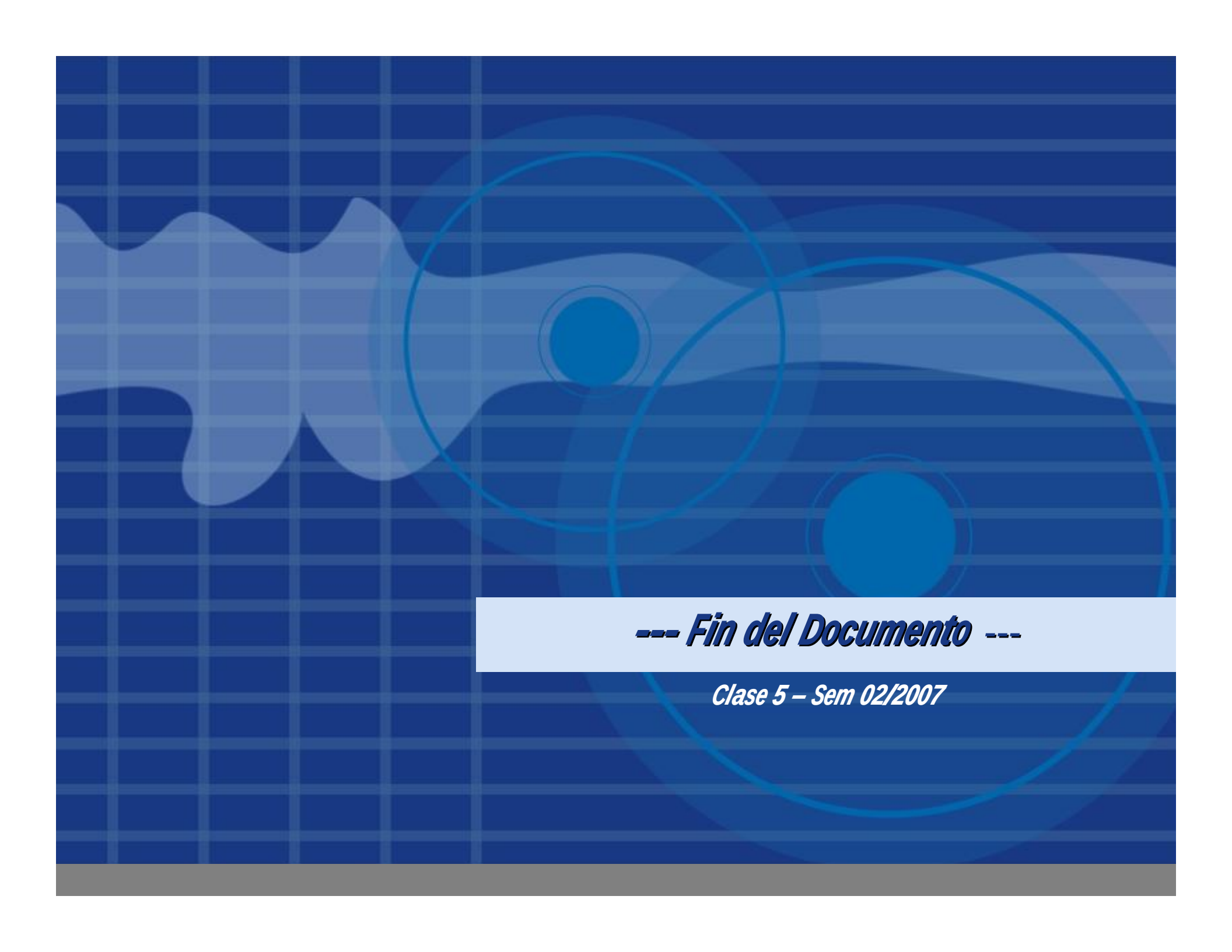


- Conceptos Errados del proceso de incorporación de BPM
 - BPM es una aplicación empaquetada, un software o una plataforma TI
 - FALSO: BPM es una metodología de gestión de procesos apoyada en herramientas TI. Existen soluciones empaquetadas, pero es posible implementar BPM utilizando una gama de soluciones de software y plataformas de integración TI.
 - BPM es muy caro de implementar
 - FALSO: Comparado con proyectos de implementación de ERP, no solamente es mas barato, también es menos riesgoso.
 - BPM sólo se utiliza para modelar procesos de negocio
 - FALSO: Corresponde solo a una parte de la metodología. La gestion de procesos implica la medición de la performance, alineación con la estrategia de negocio y otros.
 - BPM no tiene un ROI interesante
 - FALSO: A diferencia de otros proyectos de implementación, BPM apuesta a una mejora en la eficiencia de los procesos de negocio, mejorando la agilidad de la empresa para cumplir con sus compromisos, generando mayor capacidad de producción, disminución de costos, mejor percepción del servicio, ...



III.- Francisco Liendo, ICI U. de Chile, MBA U.A.I.





--- Fin del Documento ---

Clase 5 – Sem 02/2007