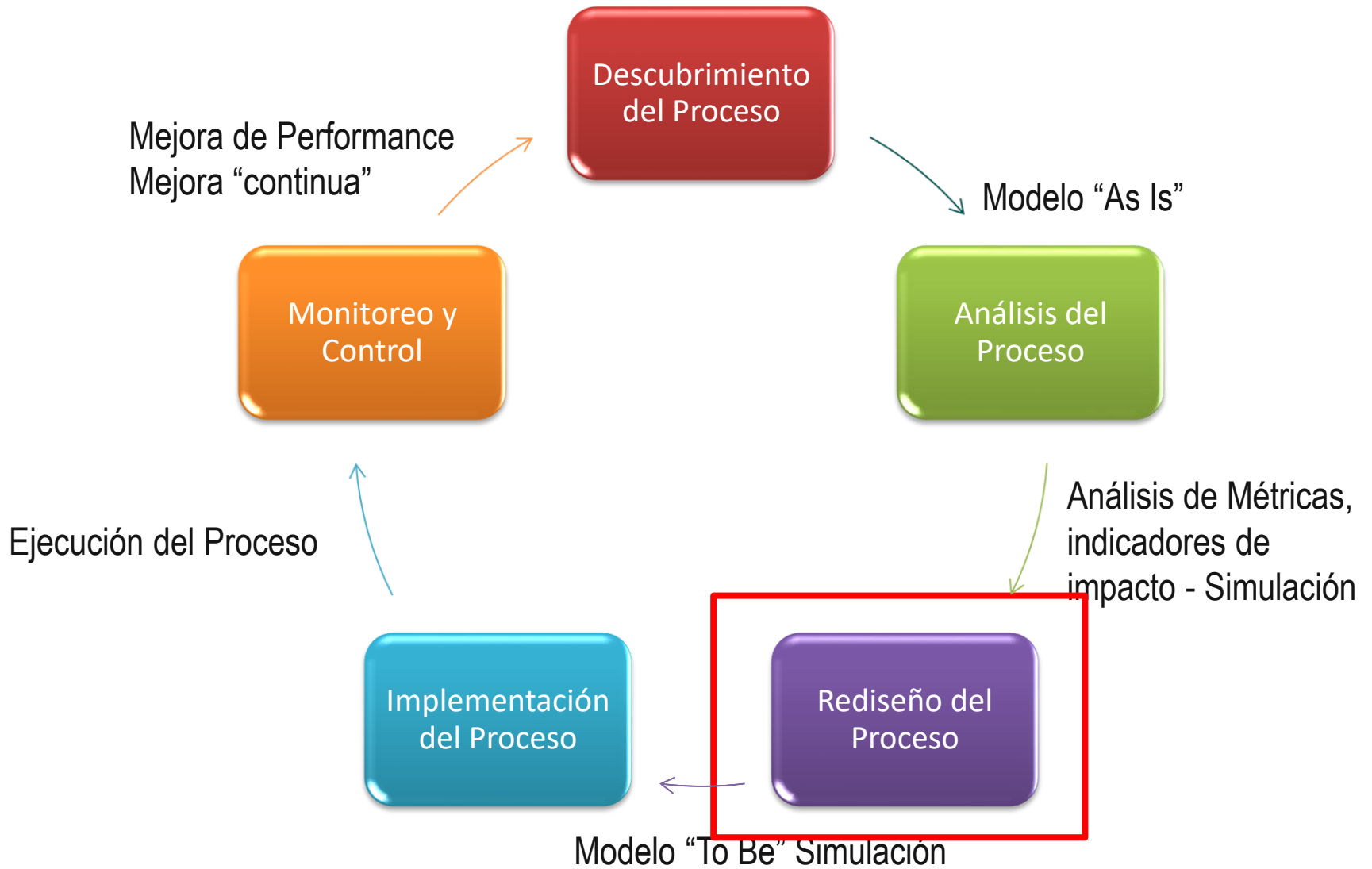




Modelado y Simulación de Procesos de Negocio con BPMN

Mg-Ing. Angel Fabian Castillo
Ing.PAED.IGIP
afcastillo@fi.unju.edu.ar

Donde Estamos?



¿Por qué rediseñar procesos?

Por que Rediseñar ?

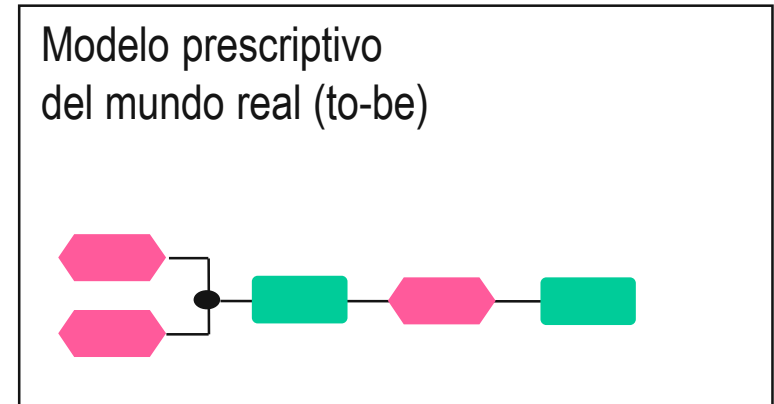
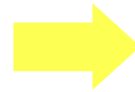
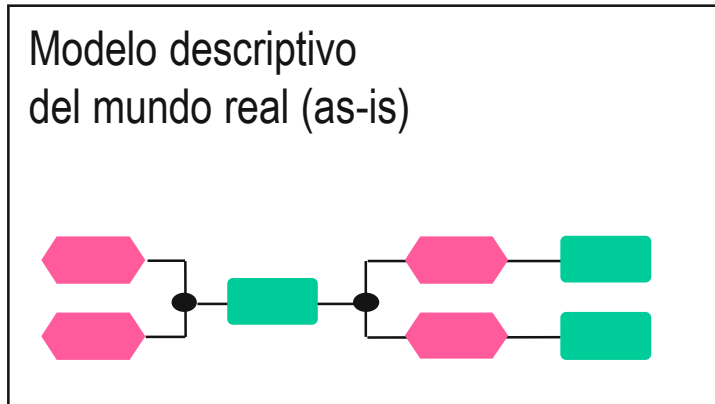
- Los procesos son dinámicos y evolucionan con el tiempo de forma orgánica
- El entorno y el mundo también evolucionan

7 elementos para el rediseño

- Clientes del proceso tanto externos como internos
- La vista operacional del proceso de negocio
- La vista de comportamiento del proceso de negocio
- La organización: estructura y personas
- La información usada en el proceso
- La tecnología que da soporte a proceso
- El entorno externo en donde se sitúa el proceso

Process Redesign

- Propósito: Identificar las posibilidades de mejorar el diseño de un proceso: “as is” → “to be”



- Require creatividad: No hay solución mágica

Los principios de rediseño de procesos son también aplicables para el diseño de procesos desde cero

¿Es un rediseño de procesos...

- Una aerolínea ha visto caer su margen de beneficios en el último año y decide empezar una campaña de marketing entre sus clientes de empresas para aumentar sus beneficios.
- Una agencia gubernamental se da cuenta de que responde tarde siempre a las consultas de los ciudadanos y decide asignar un manager para controlar el proceso y que tome las acciones oportunas.

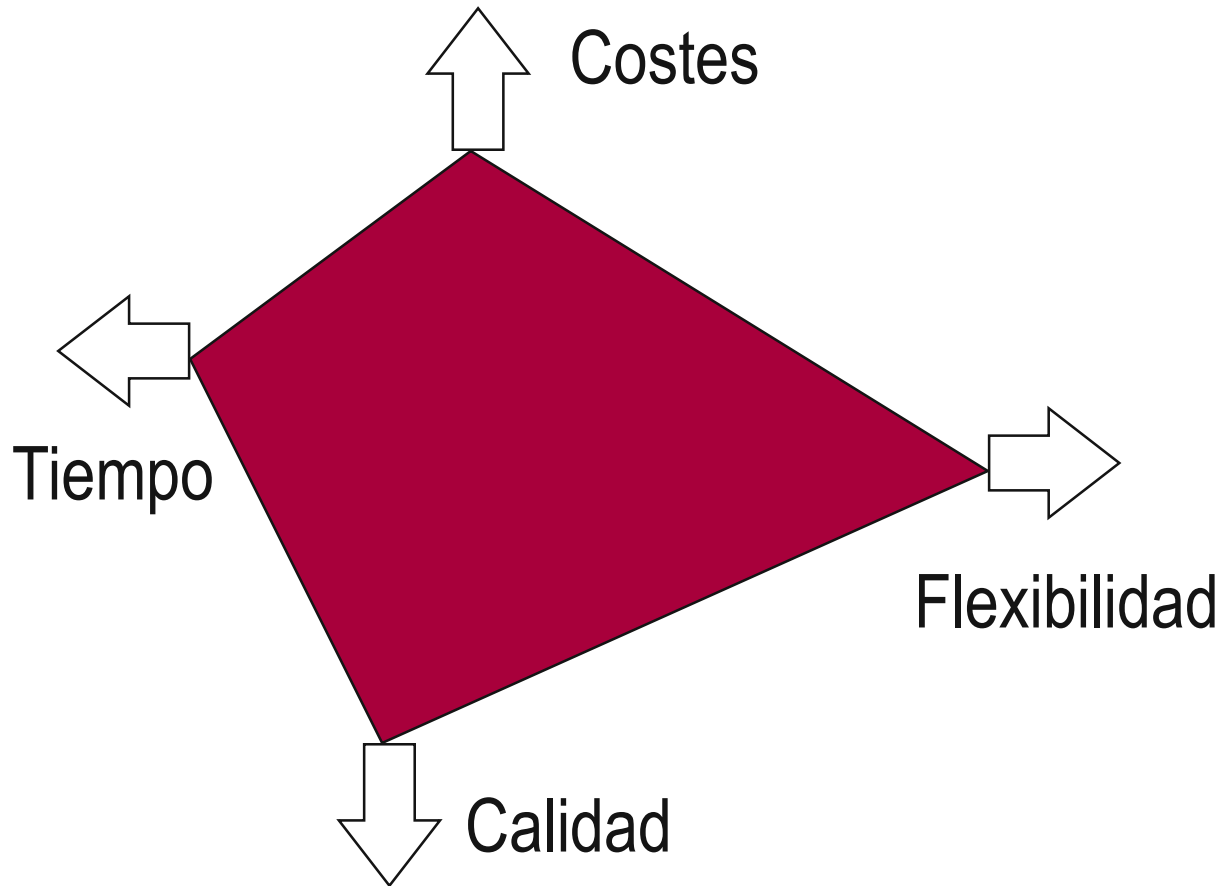
¿Es un rediseño de procesos...

- Un banco nota conflictos internos en la forma en que dos departamentos distintos gestionan las hipotecas. Decide analizar el rol de los distintos departamentos en la forma de gestionar las solicitudes y crear una nueva estructura de roles en la organización.
- Una clínica quiere introducir el concepto de one-stop-shop para mejorar la situación actual en la que los pacientes tienen que hacer distintas citas para las pruebas diagnósticas que forman parte del procedimiento de detección del cáncer de piel.

No todos los procesos son igual para el rediseño

En general, los procesos que gestionan información son más fáciles de rediseñar que los que están sujetos a restricciones físicas.

The Devil's Quadrangle



Rediseño

Inicio

- Entender la situación actual
- Fijar objetivos de rendimiento

Diseño

- Aplicar una o varias heurísticas de rediseño
- Produce distintas alternativas de rediseño

Evaluación

- Evalúa las alternativas de rediseño y selecciona la más adecuada

Rediseño

Tiempo de proceso, incluyendo

Tiempo de servicio

Tiempo de espera

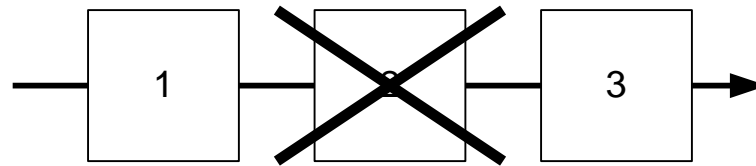
- Distintas formas de mejorar las propiedades de tiempo
 - Mejorar la media
 - Incrementar la capacidad de cumplir plazos
 - Disminuir el tiempo de espera percibido

Rediseño

Reducir el número de contactos con el cliente o con terceras partes

Rediseño

Eliminar las actividades innecesarias del proceso
(actividades que no agregan valor directo al cliente)

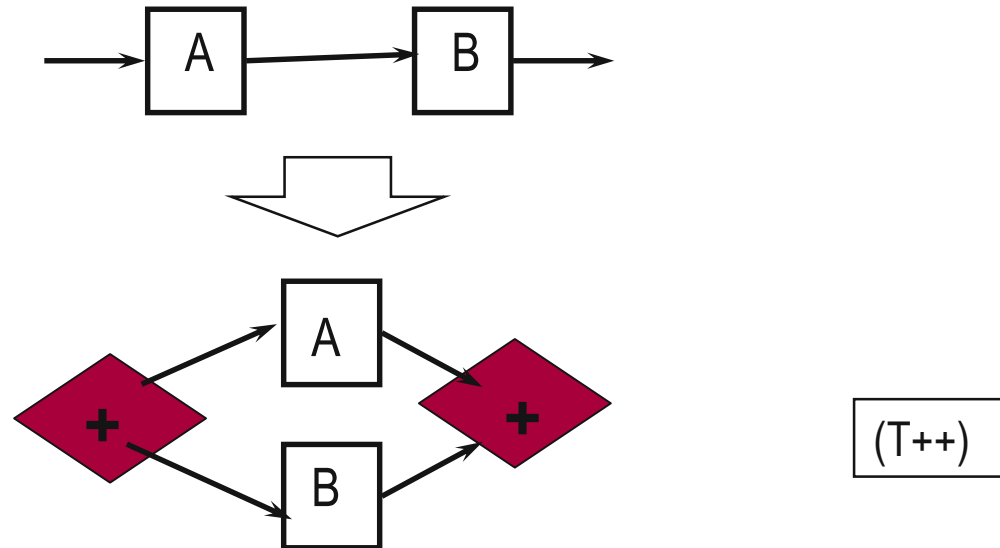


Rediseño

Verificar si todos los controles son estrictamente necesarios.

Rediseño

- Considera si las actividades pueden ser ejecutadas en paralelo
- Las infraestructuras IT que permiten compartir datos, habilitan el paralelismo



Rediseño

Diseña los procesos de negocio para los casos típicos, aislando casos excepcionales del flujo normal del proceso

Rediseño

Evitar responsabilidades compartidas para
tareas de gente de distintas unidades
funcionales

Rediseño

Minimizar el número de departamentos, grupos y personas involucradas en un proceso

Rediseño

Si la capacidad es insuficiente, considerar incrementar el número de recursos disponibles

Rediseño

Dar a los trabajadores autoridad en la toma de decisiones en lugar de depender del “middle management”

Rediseño

Comprobar la completitud y corrección de los datos recibidos y comprobar la salida antes de enviársela al cliente

Rediseño

Minimizar la solicitud de información a fuentes
externas

La Transición hacia la Mejora del Proceso

¿Cuáles son las Actividades o Tareas que deben integrar los Procesos?



Sólo deben integrar los Procesos aquellas Actividades o Tareas que evidencien mecanismos de Agregado de Valor!!!!

Hacia la Mejora Continua



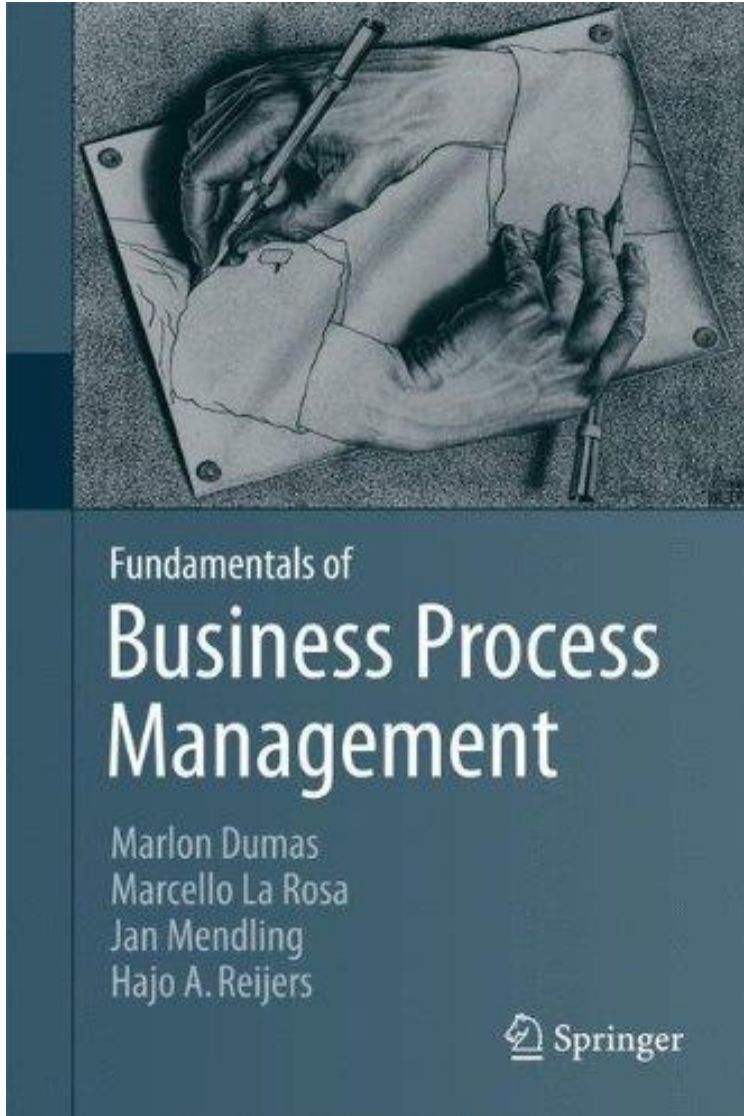
Mejora Continua





Preguntas?

Fundamentals of Business Process Management



- Capítulo 8
- Accesible en: <http://0-link.springer.com.fama.us.es/book/10.1007/978-3-642-33143-5/page/1>
- Más información en: <http://fundamentals-of-bpm.org/>