

IBM Business Process Manager (BPM)



Salud

Gobierno

Energía y Servicios

Viajes y Transporte

Telecomunicaciones

Comercio

PRESENTACIÓN DEL PRODUCTO

DESAFIOS Y BENEFICIOS

METODOLOGÍA

DESAFIOS EN LOS PROCESOS

Los procesos son el ADN de los negocios. La forma de trabajo es un proceso, al igual que todo lo que hacemos. Sin embargo, en la mayoría de los casos tenemos poca información sobre nuestros propios procesos:

- No tenemos certeza de muchos de nuestros procesos
- No sabemos qué tan bien funcionan
- Es costoso y difícil cambiarlos
- Los cambios son complejos
- Muchas veces debido a esa complejidad se decide no cambiar

Un proceso promedio es manejado por comunicaciones por mail y papel, y en general requiere acceso a varios sistemas. Los sistemas soportan el proceso pero están aislados del resto. El resultado es un proceso **ineficiente, variable, sin control, y sin visibilidad.**

IBM BPM

IBM Business Process Manager (BPM) es la solución de administración de procesos de negocio de IBM. Incluye herramientas para el **diseño** de los procesos, su **ejecución**, su **monitoreo**, y su **optimización**.

IBM BPM está diseñado específicamente para que los usuarios de negocio y los de sistemas puedan involucrarse directamente en la mejora de los procesos. Su ambiente es altamente amigable, integrable y escalable desde un proceso inicial a un programa corporativo de revisión de procesos. Con un despliegue simple y una configuración fácilmente adaptable, permite obtener un valor agregado y productividad en poco tiempo.

IBM BPM puede ser usado para cualquier tipo de procesos, desde aquellos llevados a cabo en su mayoría por sistemas hasta los centrados en acción humana.

IBM BPM es el líder indiscutido en la industria, calificado como tal por Gartner y Forrester.

BENEFICIOS DE BPM

Generalmente, los procesos son llevados a cabo por comunicaciones por email o documentos en papel, en persona o por teléfono, e interacciones entre los usuarios y cada uno de los sistemas involucrados. IBM BPM las reemplaza, funcionando como una **capa intermedia** entre el usuario, los sistemas, y los otros usuarios involucrados. De esta manera **el proceso en su totalidad es manejado por BPM**, lo que permite:

- **Visibilidad:** cada etapa del proceso puede ser medida y controlada, al igual que la totalidad del proceso. Además para cada instancia de un proceso se puede ver quién realizó qué tarea, cuándo, en cuánto tiempo, y con cualquier otra métrica necesaria.
- **Eficiencia:** Algunas tareas y decisiones son automatizadas, aumentando velocidad para completar el proceso.
- **Consistencia:** La estandarización del proceso y reducción del trabajo manual provee consistencia en cada ejecución del mismo y también **elimina los errores humanos**.
- **Movilidad:** IBM BPM está pensado para ser utilizado desde los dispositivos móviles. Ya sea con la App ya existentes, o con sus herramientas para el desarrollo de aplicaciones a medida.
- **Visión única** y total del proceso para todos los involucrados, de negocios o de IT.
- **Optimización:** BPM detecta las tareas que más tardan en los procesos, las muestra, y sugiere mejoras para optimizarla. Además, permite correr simulacros de cómo se ejecutaría el proceso al hacer ciertos cambios.
- **Gobernabilidad:** Ciertos usuarios deben aprobar o desaprobado cambios en los procesos antes de que estos sean implementados.
- **Reacción rápida al cambio:** BPM está hecho para que los procesos cambien rápidamente, al igual que lo hacen en la vida real. No sirve de nada tener un proceso automatizado si realizarle un cambio tarda 6 meses, cuando el cambio a esa altura ya es probablemente anticuado.

METODOLOGIA

La implementación de los procesos conlleva las siguientes etapas.

- **Descubrir o documentar** el proceso: usando el **Diseñador de Procesos de BPM** se determina el objetivo del mismo, sus tareas y el orden en el que se realizan, por quién, qué decisiones son tomadas, y se documenta.
- **Definir cómo el proceso será implementado** en BPM: cuáles tareas y decisiones se pueden automatizar y qué cambios hay que hacer al proceso documentado.
- **La entrega** del proceso automatizado y orquestado, junto con sus interacciones con sistemas externos y humanos funcionando, pone al proceso en producción.
- Una vez que el proceso es ejecutado mediante BPM, es **analizado** para ver qué mejoras pueden realizarse.

Durante todas las etapas se realizan **validaciones y demostraciones de avance**, con los usuarios de sistemas y negocios. Esto permite validar cambios más rápidamente, poder visualizar estos cambios, y que ambos tipos de usuarios entiendan los impactos de los cambios y las concesiones que deban realizarse por sus pedidos.

El primer proceso a implementarse debe hacerse en poco tiempo (aproximadamente ocho semanas), por lo que la herramienta empieza a usarse en un periodo corto desde el comienzo del desarrollo.