



Gestión del Proceso de Negocios: Agarre la oportunidad a través del poder del cambio

Costos crecientes, competencia global, explosión de informaciones, falta de recursos disponibles – son sólo algunos de los obstáculos enfrentados por las organizaciones en el panorama de negocios actual. En éste clima desafiador, oportunidades y riesgos vienen y se van más rápido que nunca. Para sobrevivir, las empresas necesitan encontrar maneras para trabajar con más inteligencia, optimizando los costos y alcanzando niveles más altos de agilidad. Para maximizar sus oportunidades de éxito, usted tiene la capacidad de continuamente optimizar, racionalizar y simplificar los procesos de negocios de forma a cumplir con las necesidades de mayor desempeño comercial y lograr ventajas competitivas. La Gestión de Procesos de Negocios (BPM) de IBM le puede ayudar.

La solución cierta le permite administrar, monitorear y optimizar los procesos de negocios. Lo que se traduce en capitalizar rápidamente en nuevas oportunidades, optimizar los costos y conducir un desempeño sostenible para su organización. Son los procesos de negocios mismos que con frecuencia ayudan a crear una ventaja competitiva. Para aprovechar a esto usted necesita tender una puente por sobre el hueco que hay entre los negocios y la TI, utilizando una estructura común diseñada a auxiliar las personas a colaborar con los procesos de negocios, posibilitando decisiones de negocios más rápidas y inteligentes y la capacidad de implementar cambios más rápidamente y con mayores eficiencia y eficacia.

La Suite BPM de IBM puede ayudarle a realizar todo el potencial de sus procesos de negocios, por medio de una oferta integral para la mejora continua de los procesos, la cual incluye:

- *Herramientas gráficas para el modelado de procesos.*
- *Análisis y simulación de procesos.*
- *Capacidades para rápidamente cambiar y desplegar procesos.*
- *Monitoreo de procesos en tiempo real.*
- *Capacidades basadas en roles.*

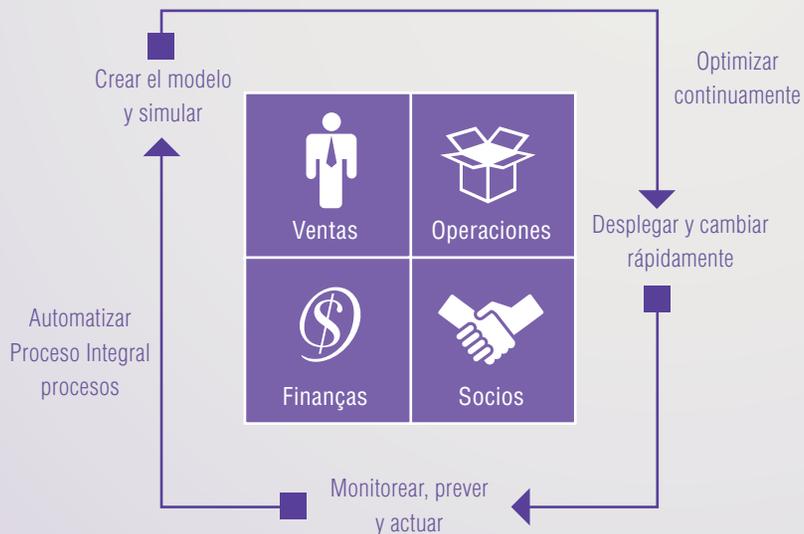
Entienda los patrones comunes para la adopción del BPM

Con base en la experiencia de IBM con más de 4,600 compromisos de BPM por todo el mundo, hemos consolidado las necesidades de negocios de nuestros clientes en tres categorías distintas, de forma a comprender mejor la manera cómo las organizaciones aprovechan al BPM en la actualidad. Típicamente, los negocios Individuales tienen necesidad de conducir las organizaciones a que adopten uno o más de los patrones de BPM presentados a continuación.

Automatización integral de procesos	▶ Mejore la eficiencia operacional y reduzca los costos
Convierta ideas en acciones	▶ Saque provecho de las oportunidades y mitigue riesgos
Adaptación y respuesta dinámicas	▶ Responda más rápido y con mayor facilidad a los cambios

Modelos para adopción de la Gestión del Proceso de Negocios:

Es importante comprender que estos modelos para adopción no necesariamente ocurren de una forma lineal y en secuencia; cada modelo entrega, de forma independiente, una serie de valores importantes y únicos.



El BPM entrega ventajas significativas al desempeño con procesos estructurados para traer cambios.



Automatización de procesos: Optimice costos y mejore el desempeño del negocio

Punto de partida natural para muchos negocios con interés en el BPM, la automatización de procesos es una idea relativamente sencilla, que trae un impacto profundo al desempeño de su empresa. Es decir, el desempeño de los negocios se define por los procesos que lo definen. El costo de instrumentar todas las actividades de un proceso integral puede ser asombroso. Peor, dicho costo puede impactar directa y negativamente la experiencia del cliente.

Automatizando procesos, usted convierte actividades manuales y deshilvanadas en actividades simplificadas y repetibles con resultados consistentes, ahorrando tiempo, optimizando costos para extraer lo máximo de sus inversiones, y permitiendo a su organización trabajar de manera más inteligente. Usted logra tareas manuales simplificadas y una eficiencia general más rápida, con impacto positivo en la calidad, los tiempos de ciclos, la asignación de recursos, optimización de costos y – quizás lo más importante – atención al cliente.

Logre la eficiencia dentro de la integración

Bajo las circunstancias actuales, es imprescindible integrar empleados, socios y clientes. Sin embargo, diferencias de sistemas, aplicaciones e interfaces hacen con que la integración sea casi imposible. Eso limita su capacidad de proveer el nivel correcto de atención a los clientes, desprovea su potencial para operar lucrativamente. Con una solución de automatización de IBM, usted es capaz de evitar el "hard-coding" a diversas integraciones complejas, y gana flexibilidad, agilidad y optimización de sus costos. Usted también sabe que cada paso del proceso se conecta a los mismos aportes y resultados, lo que ayuda a garantizar respuestas consistentes a todo momento.

Saque provecho de los resultados de negocios

Para sacar provecho de los beneficios significativos de la automatización de procesos hay diversos requerimientos de TI fundamentales, lo que incluye soporte a la automatización y monitoreo de procesos de negocios, escenarios de grandes volúmenes, procesos de negocios críticos para la misión, y estándares abiertos. La solución de BPM de IBM combina flujos de procesos, tareas manuales y capacidades colectivas de servicios a empresas en un engine de SOA apto para instrumentar activos a través de aplicaciones, sistemas y personas en procesos altamente optimizados. La solución trae una visión consolidada de los procesos de negocios a través de contenidos, permitiendo la colaboración contextual en un ambiente altamente seguro y basado en roles.

Obtenga más información sobre los beneficios de la automatización de procesos.

[Lea "Driving strategic value with process automation."](#)





Comprender para actuar: Gane la visibilidad que necesita para responder a cambios rápidos

En un ambiente de negocios que se caracteriza por cambios rápidos, usted necesita de visibilidad que le permita obtener la mejor respuesta a los cambios del mercado, bien como la agilidad requerida para formular dicha respuesta en un tiempo hábil. Obviamente, el desafío es crear un diferencial contra la competencia. Los diferenciales críticos, sin embargo, no se limitan solamente a productos u ofertas de servicios individualmente; estos frecuentemente se entrelazan íntimamente con los propios procesos de negocios. Y, sin visibilidad del desempeño de los procesos, la optimización de estos procesos se convierte en un juego de adivinación.

La clave para el éxito es tener una visión clara y procesable de sus procesos de negocios. Usted necesita de visibilidad en tiempo real para mitigar los riesgos y obtener lo máximo de las oportunidades – mientras superando a las expectativas del cliente y ejecutando los procesos con lo menor costo posible.

“Hemos visto más cambios en los últimos 10 años que en los 90 años precedentes.”

*– A. J. Scheepbouwer, CEO, KPN Telecom**



Las soluciones de IBM traen visiones claras, concisas y procesables de los procesos operacionales a su organización, extendiendo y reforzando el BPM al proveer los usuarios con nuevos niveles de comprensión los cuales pueden llevarse a cabo a través de las soluciones BPM de IBM. Usted gana la agilidad que le permite sacar mejor provecho de las oportunidades potenciales y superar más fácilmente desafíos inesperados, permitiéndole trabajar de manera más inteligente y obtener una ventaja competitiva. Además, eso reduce las barreras históricas al cambio y optimización de procesos, integrando ricas herramientas analíticas y proporcionando a los usuarios:

- *Mejor comprensión de los procesos de negocios, permitiendo a las organizaciones lograr enteramente el valor de la idea del proceso, y ayudándolas a actuar de forma a tomar decisiones comerciales más inteligentes.*
- *Mayor visibilidad de las operaciones, lo que entrega una visión clara, concisa y en tiempo real de los procesos operacionales.*
- *Mejor habilidad para tomar medidas, lo que auxilia los usuarios comerciales a tener ideas a partir de estas visiones y a ponerlas en práctica a través de la optimización de los procesos.*

Apalanque una comprensión más profunda del proceso

Cuando le falta una visión clara de los procesos de negocios, le hace falta una visión clara de las oportunidades de negocios. Pero el monitoreo de la actividad de negocios con una solución BPM de IBM proporciona a usted la habilidad de analizar los datos a través de procesos y sistemas, con una vista consolidada de los principales indicadores de desempeño (Key Performance Indicators – KPIs) por medio de paneles adaptable y basados en roles. Los KPIs y modelos sectoriales definidos en las soluciones BPM de IBM permiten a los usuarios monitorear proactivamente los indicadores críticos.



Obtenga ideas para el desempeño del proceso

Con el nivel adecuado de inteligencia comercial usted extiende la comprensión a los procesos de negocios para mostrar el impacto final del desempeño del proceso. IBM le provee ese nivel de inteligencia, permitiéndole comparar el desempeño operacional del pasado con el actual a través de métricas establecidas. El IBM BPM también incluye ofertas extendidas, las cuales pueden ayudarlo a identificar eventos comerciales cruciales ocurriendo en sistemas dispares a través de la empresa. Con los volúmenes de eventos explotando a tasas exponenciales, este esfuerzo puede parecer una búsqueda por una aguja en un montón de heno global. El procesado de eventos comerciales da al negocio el poder de lograr el conocimiento necesario para que determine cuando un evento procesable o patrón de eventos, por uno o más fuentes dispares a través de la empresa, ha ocurrido, y así coordinar la respuesta adecuada en el tiempo adecuado – si el evento o patrón de evento representa una oportunidad o amenaza.

Tome medidas rápidas y decisivas

Tener una idea es vital, pero la medida tomada en respuesta a dicha idea es realmente crucial. Así, si tomar medidas es crucial, entonces la habilidad de tomar medidas rápidamente es lo que abre el verdadero potencial del negocio. La Suite BPM de IBM trabaja con una interfaz de usuario comercial flexible y extensible para capacitar los usuarios a interactuar con los procesos de negocios y colaborar a través de varios medios, desde desktops a aparatos móviles e interfaces basadas en web.

Obtenga más información sobre cómo convertir ideas en acciones.

[Lea "Transforming insight into action with business process management."](#)





Adaptación y respuesta dinámicas: Aumente la agilidad del negocio

En el mundo actual, los líderes corporativos generalmente acuerdan en una cosa: los cambios son inevitables. Mientras empresas crecen, se hacen globales y adquieren otras empresas, estos cambios pueden resultar en potenciales problemas con la TI. Las compañías tienen que tratar de superposiciones y duplicaciones en los sistemas, y los sistemas heredados dificultan la documentación de actividades para atender a las regulaciones de conformidad.

En estos tiempos de cambios constantes usted necesita de un juego cohesivo de herramientas que le habilite a aprovechar el poder de una tecnología más inteligente, haciéndole más ágil y convirtiendo desafíos de TI en oportunidades de negocios. Aunque enfoques tradicionales del BPM puedan obtener fuertes resultados en los negocios a través de la velocidad y eficiencias, la gestión de procesos dinámicos aprovecha los beneficios del SOA para permitirle responder, de una forma rápida y rentable para rápidamente cambiar y evolucionar las necesidades del negocio, liberando efectivamente el poder de sus propios recursos para optimizar su retorno total de la inversión (ROI).



Las principales ofertas de la Suite BPM de IBM, incluyendo una oferta de BPM fundamental integral y dinámica, permiten a usted aprovechar el poder del cambio permitiendo optimizar los procesos del negocio, integrándose a las aplicaciones y sistemas de negocios existentes para proveer:

- *Simulación poderosa y rápidas capacidades de despliegue, permitiéndole optimizar procesos y refinarlos con el tiempo.*
- *Ideas de procesos integrales que permiten cambiar procesos en tiempo real, permitiendo a usted propiciar una colaboración más estrecha entre la TI y su estrategia y objetivos de negocios, a través de la visibilidad, rastreo y monitoreo del proceso.*
- *Rapidez en los cambios de procesos, alcanzada por medio de configuraciones de políticas de atención al negocio, en lugar del registro de aplicaciones.*

Modele, simule y despliegue procesos de negocios

Modelando procesos de negocios en estado "actual" y "pretendido", usted logra una mejor comprensión de cómo optimizarse de modo a incrementar el desempeño. Con una oferta de BPM integral y dinámica de IBM, los servicios compartibles y reutilizables guiados por las políticas de atención al negocio permiten a las organizaciones definir, gestionar y llevar a cabo los cambios a los procesos de negocios a través de la configuración. El BPM dinámico de IBM ayuda a trabajar con las políticas de atención al negocio, permitiendo a usted reaccionar de manera a cambiar las necesidades del negocio, lograr un ROI cada vez mayor y facilitar el modelado, la visibilidad y el monitoreo.

Monitoree, prevea y actúe en los procesos del negocio

Para comprender mejor como usted puede mejorar los procesos, es necesario verlos. El BPM dinámico de IBM suministra un monitoreo exhaustivo y herramientas de análisis para que usted pueda conocer mejor las áreas donde es posible hacer mejoras en los procesos, y auxilia a visualizar y evaluar los KPIs. Utilizando paneles intuitivos y adaptables, usted logra ideas en tiempo real para el desempeño del proceso. Además, el analítico multidimensional ayuda a predecir el desempeño futuro. Todo para que, cuando usted esté listo para realmente hacer el cambio, se lo haga rápida y confiadamente.

Aumente el ROI y logre una ventaja competitiva

La clave para optimizar el ROI es lograr lo máximo de lo que tiene. El BPM dinámico integral de IBM hace eso al utilizar los activos de TI que usted ya posea, trayéndolos para un "ambiente dinámico". Un BPM dinámico fundamental de IBM puede ayudarlo a mitigar riesgos y evitar pérdidas de tiempo y dinero al garantizar que la producción atiende a los objetivos del negocio. Esta solución no solamente incrementa el ROI, pero también lo acelera. Con eso, un cambio que antes podría llevar meses para lograrse puede ahora completarse dentro de horas, posibilitando un impacto casi inmediato.

Obtenga más información sobre el BPM dinámico integral de IBM.

[Lea "Optimizing your business for dynamic change."](#)



Cuando piense en los beneficios del BPM, piense IBM

IBM es excepcionalmente posicionada para llevar el BPM a su organización. Ya sea que su resultado de negocio preferido involucra pequeños refinamientos o un reacondicionamiento completo del proceso, IBM puede ayudarle a respaldar sus objetivos, posibilitándole ejecutar confiada y progresivamente sus esfuerzos continuos de transformación y optimización del negocio. Con IBM, usted es plenamente suministrado con el software, servicios, aceleradores e intenso conocimiento de la industria, lo que incluye una amplia gama de aceleradores para soluciones sectoriales para las áreas de seguros, asistencia médica, actividades bancarias, gobierno, minoristas, industria, telecomunicaciones, y mucho más.

Líder actual del market share en BPM, IBM es reconocida por sus ofertas de BPM líderes del mercado por numerosas firmas de análisis. IBM suministra una combinación casi insuperable de productos y servicios de BPM y SOA, bien cómo un de los más grandes ecosistemas de partícipes BPM del mundo. De hecho, IBM ha ayudado más de 4.600 clientes en 30 países a mejorar sus procesos de negocios – y esos números se expanden día tras día.

Para mayor información

Para saber más de la Suite de ofertas BPM de IBM o descubrir cómo su organización puede sacar provecho del BPM, contacte a su representante de ventas IBM o IBM Business Partner, o visite:

ibm.com/software/innovate

**IBM Latin America HQ**

One Alhambra PlazaCoral
Gables, FL 33134
USA

La home page de IBM se encuentra en la dirección:

ibm.com

IBM, el logo IBM, ibm.com, y WebSphere son marcas registradas de International Business Machines Corporation en los Estados Unidos, otros países, o ambos. Si estos y otros términos registrados de IBM están marcados en su primera ocurrencia en esta información con un símbolo de marca registrada (® o ™), dichos símbolos denotan marcas registradas o de derecho común en los EE.UU., de propiedad de IBM al tiempo que esta información ha sido publicada. Dichas marcas registradas pueden ser también marcas registradas o de derecho común en otros países. Un listado actual de las marcas comerciales de IBM está disponible en la Internet en "Copyright and trademark information", en el sitio ibm.com/legal/copytrade.shtml

Otros nombres de compañías, productos y servicios pueden ser marcas registradas o marcas de servicios de otros.

La información contenida en esta documentación se destina solamente a propósitos de información. Aunque esfuerzos han sido empleados para verificar la integridad y exactitud de la información contenida en esta documentación, la misma ha sido suministrada como se encuentra, sin garantía de cualquier género, ya sea expresa o implícita. Adicionalmente, esta información se basa en los planes de productos y estrategia actuales de IBM, los cuales se sujetan a cambios por parte de IBM sin aviso previo. IBM no asumirá responsabilidad por cualquier daño resultante del uso de, o de otra forma relacionado a, esta documentación o cualquier otra. Ningún contenido de esta documentación se presta a, tampoco tendrá el efecto de, crear cualesquiera garantías o representaciones de IBM (o de sus proveedores o distribuidores de licencias), o de cambiar los términos y condiciones del contrato de licencia aplicable lo cual gobierna el uso del software IBM.

Referencias en esta publicación a productos o servicios de IBM no significa que IBM pretende ponerlos a disposición en todos los países en los cuales opera.

* "The Enterprise of the Future," IBM Global CEO Study, Mayo de 2008.

