



# La Disciplina del BPM: principal componente de gestión para La Dirección

*Carlos Ordeñana*  
**IBM**  
*carlos@es.ibm.com*

**Bilbao. 22 de septiembre de 2011**

## Los mejores de ayer... hoy no son suficientemente buenos



**Fuerza de trabajo:**  
26% más productiva  
que hace una década



**Tasa recuperación  
del petróleo:** +15  
puntos desde los 70



**Tiempo de entrega  
de proveedores:**  
62% más rápido que  
hace 2 años



**Del muelle al  
almacén:** 50% más  
rápido que hace 2  
años



**Servicios IT:** 25%  
más rápido que hace  
2 años

***Los líderes de  
mañana deben  
encontrar nuevas  
vías para crecer***

## Estamos llegando a un punto de inflexión

No podemos  
trabajar más

No podemos dedicar  
más recursos

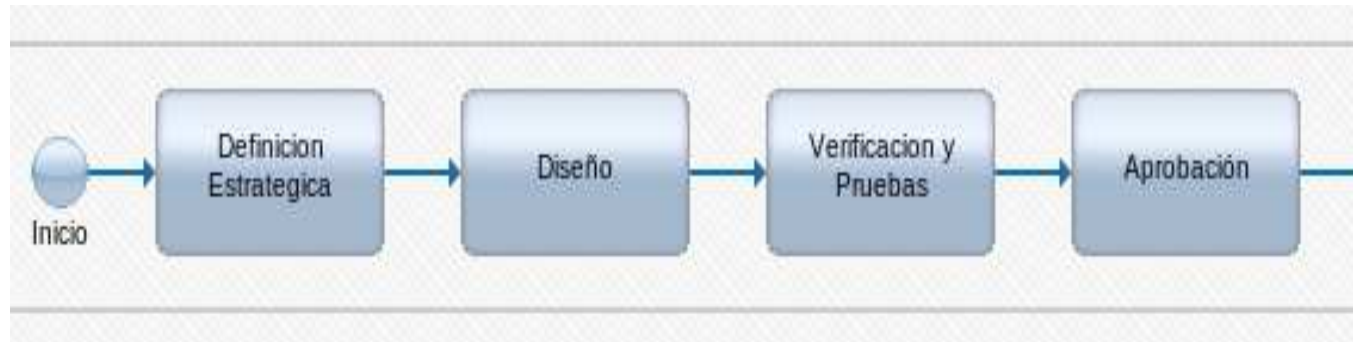


**Tenemos que trabajar de un modo  
más inteligente**

# Los procesos están en todas partes



## Ejemplo



### Necesidad del Negocio

Reducir los tiempos de lanzamiento de producto, así como una mejor coordinación, exactitud, visibilidad y agilidad de los procesos.

SE lanza miles de productos cada año. La aprobación, localización y lanzamiento en **130 países** para cada uno de estos productos no es sencillo de manejar.

El tiempo de latencia para poner un producto en el mercado era de más de **ocho meses**. Deseaban mejorar estos tiempos y que los procesos fuesen más eficaces.

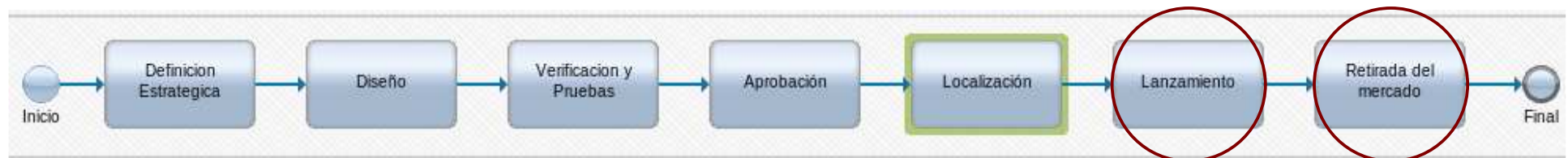
Burlington, Kentucky, United States

## La Solución de SE

### Implementación y despliegue de 2 procesos , con IBM BPM, y despliegue en sus unidades operacionales de 130 países, en 1 mes.

El primer proceso desplegado soporta el **lanzamiento de producto** y es utilizado por la organización de marketing, los departamentos de negocio y los distintos países.

El segundo proceso implementado es el de **retirada de producto del mercado**. El sistema apoyado en BPM soporta la aprobación y los requisitos de visibilidad para la eliminación de un producto de un mercado específico. Los datos recogidos son visibles a todos los países y sus usuarios.



# Objetivos y Beneficios

## Objetivos perseguidos

Construido desde cero, el sistema logra los siguientes objetivos:

- Recoge datos de los países sobre las ofertas para lanzar un nuevo producto
- Permite a los departamentos de negocio compartir sus planes de acción para cada país de lanzamiento
- Permite a los países llevar a cabo el plan de acción
- Ayuda a los departamentos de negocio y a los países a cumplir con un compromiso común.

Además de la creación del proceso, con el software de IBM BPM, el equipo de Schneider Electric es capaz de hacer frente a los retos de **diseñar, controlar, optimizar y gestionar los ciclos de vida de los procesos** en toda la organización.

## Beneficios

### Países:

- Visión completa sobre todos los lanzamientos de producto posibles
- Recibir información directa y actualizada sobre el lanzamiento y las retiradas de los departamentos de negocio
- Participar en la definición de la oferta y la evaluación
- Seguir el progreso de proyectos de creación de oferta
- Compartir la visión de lanzamiento con otros países.

### Departamentos de Negocio:

- Informar a los países de nuevos lanzamientos y cambios
- Recibir información de los países sobre la evolución de oferta
- Obtener una visión sincronizada del cumplimiento de los países
- Anticipar las excepciones.

Todas las partes involucradas:

- Identifican con rapidez a los miembros de un proyecto
- Ponene de relieve fácilmente los desacuerdos entre los departamentos de negocio y los países
- Capitalizan la experiencia de la puesta en marcha

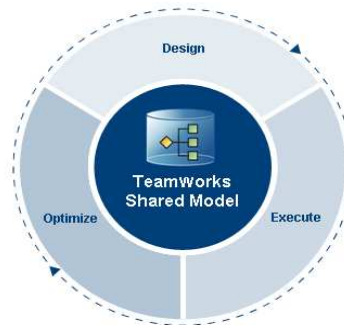
# ¿Cómo se hace BPM?



# Reglas Fundamentales

## Integrar Equipos

- Tecnología + metodología
- Acortar los ciclos
- Habilitado por la plataforma BPMS



## Foco en el Proceso

- Alinea personas y tareas con resultados valiosos
- De principio a fin en lugar de silos
- Multifuncional



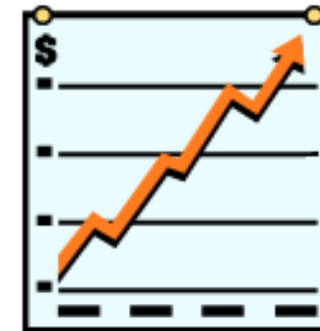
## Medir

- Visibilidad del rendimiento del proceso y de las personas
- Métricas significativas para el negocio
- Cuantifica el impacto de mejora del proceso



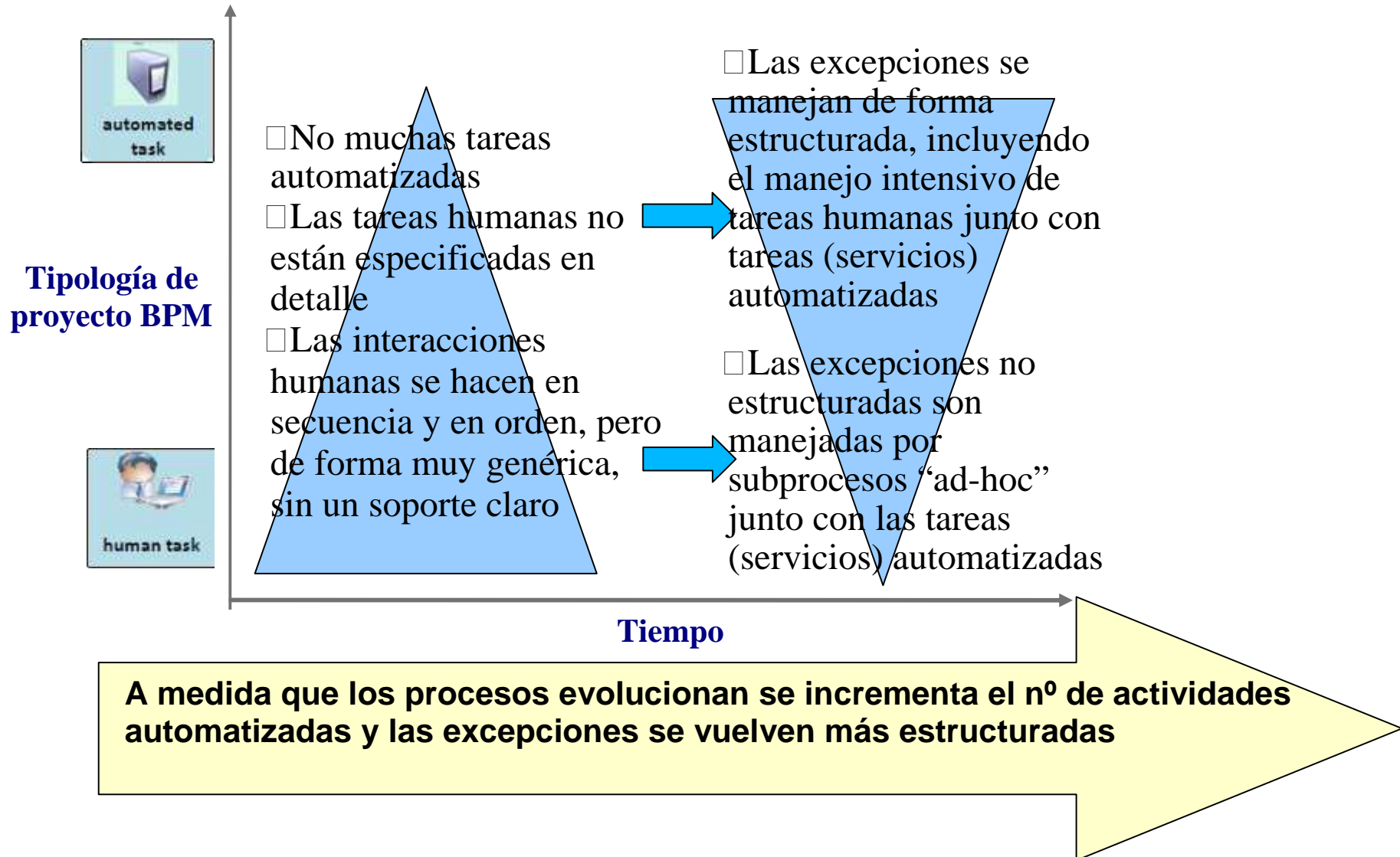
## Optimizar

- Mejorar el proceso para maximizar el valor del negocio
- Identificar y eliminar cuellos de botella
- Eliminar actividades que no aportan ningún valor



**Eliminar las barreras IT conectando Estrategia con Operaciones**

# Evolución en la forma de abordar proyectos en BPM



## Obsidiana (Bankinter Consumer Finance)

### **Reto: Solución End to End para proceso y gestión de tarjetas de crédito y débito**

- La Solución BPM proporciona:
  - Control y monitorización de los procesos.
  - Orientación a la mejora continua.
  - Gestión SLAs.
  - Optimización y simulación.
  - Modelo Colaborativo.
  - Máxima capacidad de integración con sistemas y canales.
  - Pensando en la simplicidad en el puesto de trabajo.
  
- Resultados y Beneficios:
  - Conexión directa de las políticas de riesgo con la estrategia de concesión de tarjetas. Ajuste sin desarrollos IT de la realidad del mercado a la estrategia de la compañía.
  - Reducción coste de gestión de partners estimada: 60%
  - Mejora del time-to-market estimada: 3 meses a 1 mes.
  - Reducción del coste de emisión de tarjeta estimado: 30%.

# IBM es líder de mercado ... por soluciones y experiencia



*Simplicity*

*Power*

**IBM  
Business  
Process  
Manager**

*Visibility*

*ince*



## Gartner

Publication Date: 27 May 2011

## Research

ID Number: G00213078

### IBM Simplifies its BPM Strategy and Portfolio to Put "Business" Back in Business Transformation

Janelle B. Hill, Michele Cantara

At its recent Impact 2011 event, IBM announced sweeping changes to its business process management (BPM) strategy and portfolio. These changes were designed to better address the needs of business stakeholders interested in BPM as an approach for growing and transforming their businesses. Here, we examine the implications of these announcements. Business process improvement leaders and application managers should use this research to understand IBM's future directions for BPM and plan their responses.

Ta

Rank 2009	Rank 2010	Rank Change	Vendor	2008	2009	2010	Share (%) 2009	Share (%) 2010	Growth (%) 2009	Growth (%) 2010
1	1	-	IBM	376.2	453.6	535.6	22.9	24.1	19.9	18.1
2	2	-	Oracle	151.7	202.4	216.7	10.2	10.1	33.4	8.1
4	3	+1	Adobe	151.6	159.7	194.8	8.1	9.0	5.4	22.0
3	4	-1	Pegasystems	116.7	166.1	177.3	6.4	6.2	42.3	6.8
5	5	-	Software AG	146.2	152.9	164.7	7.7	7.6	4.6	7.7
6	6	-	Fujitsu	84.5	93.1	94.0	4.7	4.4	10.1	1.9
7	7	-	Tibco	70.2	65.4	69.3	3.3	3.2	-6.9	6.0
8	8	-	Global 500	58.9	58.8	66.9	3.0	3.2	1.5	15.1
9	9	-	Applan	24.5	43.9	62.3	2.2	2.9	79.0	41.9
11	10	+1	Metastorm	37.8	40.0	41.7	2.0	1.9	5.8	4.4
15	11	+4	Cordys	16.3	21.3	36.4	1.1	1.7	31.0	71.0
12	12	-	DST Systems	31.4	30.0	32.1	1.5	1.5	-4.3	6.9
13	13	-	Autonomy	26.3	26.8	29.3	1.3	1.4	1.9	9.4
16	14	+2	Singularly	27.6	19.4	21.0	1.0	1.0	-29.9	12.5
-	15	-	Progress Software	0.0	0.0	19.4	0.0	0.9	0.0	0.0
			Others	417.0	449.2	396.9	22.6	18.4	7.7	-11.2
			Total	1,738.9	1,983.6	2,166.0	100.0	100.0	14.1	9.2

Source: Gartner (April 2011)

**in BPMS market share\***

Over **5000** BPM customers worldwide and growing

## ¿Por qué abordar un Proyecto de Optimización de Procesos?



### □ Para:

- reducir los Costes **OPTIMIZANDO LOS RECURSOS**
- que las personas sean más **PRODUCTIVAS** y **RENTABLES**
- reducir el riesgo financiero al obtener mayor **VISIBILIDAD** del Negocio
- tener una mayor percepción del **CLIENTE**

### □ Porque la Industria está abordando **PROYECTOS** de Optimización de Procesos

***porque Racionalizar los Procesos de Negocio  
produce BENEFICIOS***