

BPM-III: METODOLOGÍA PARA LA OPTIMIZACIÓN E INNOVACIÓN DE PROCESOS DE NEGOCIO

⇒ **CÓDIGO**
BPM-III

DURACIÓN
36 horas

⇒ PRESENTACIÓN

En este curso-taller usted conocerá y aplicará una metodología para la "Optimización e innovación" de los procesos de negocio de su organización. Cuáles son las fases, entregables y técnicas requeridas para desarrollar un proyecto BPI (Business Process Improvement) son temas tratados en este curso. Usted comprenderá cuáles son los posibles escenarios de optimización, desde la mejora menor y focalizada de procesos, pasando por la optimización / rediseño de meta-procesos (grupos de procesos relacionados), hasta la implementación de un proceso de mejoramiento de alcance empresarial.

Una vez comprendida la metodología, usted aplicará la metodología a través del desarrollo de casos prácticos que le permitirán implementar las técnicas del método.

⇒ DIRIGIDO A

Jefes de Área (TI y negocio), Jefes de Proyecto, Ingenieros de Procesos, Analistas de Negocio, Consultores, Ejecutivos clientes de TI, y en general a profesionales que participen en iniciativa de mejoramiento de procesos.

⇒ OBJETIVOS

Al término de este curso usted estará en condiciones de:

- Aplicar una metodología para la Optimización e Innovación de Procesos de Negocio
- Establecer qué actividades desarrollar y cuáles entregables obtener de un proyecto de optimización de procesos
- Comprender cuáles son los posibles escenarios (alcance) de un proyecto de mejoramiento e innovación de procesos
- Utilizar facilitadores y restricciones para alinear la optimización con la estrategia, objetivos y necesidades del negocio
- Aplicar las técnicas requeridas para desarrollar la metodología BPI en su organización

- Utilizar una herramienta de modelado (basada en BPMN) para desarrollar los workflow "as-is" y "to-be"
- Planificar y organizar un proyecto BPI en su organización.

⇒ REQUISITOS

- Conocimientos básicos del lenguaje BPMN (equivalentes a nuestro curso T-BPMN)
- Conocimientos de gestión de procesos (equivalentes a nuestro curso BPM-I)

⇒ SIGUIENTES CURSOS SUGERIDOS

- (EA) Desarrollo de una arquitectura empresarial
- (SA-EA) Taller de Desarrollo de una arquitectura empresarial con TOGAF (y una herramienta basada en BPMN)

⇒ RESUMEN DE CONTENIDOS

- Introducción
- La metodología
- Dificultad para optimizar procesos
- Enfoque 6-sigma
- Técnicas de la fase 1 (aep)
- Técnicas de la fase 2 (comprensión)
- Técnicas de la fase 3 (diseño de la mejora)
- Técnicas de la fase 4 (requerimientos)
- Taller practico

⇒ VALORES AGREGADOS DEL CURSO

- Usted desarrollará un conjunto de casos que le permitirá aplicar lo aprendido en el curso.
- Usted adquirirá (sin costo adicional) los recursos para utilizar la metodología (plantillas de los casos aplicados en el curso).
- Usted utilizará una herramienta de modelado basado en BPMN.

CONTENIDO DETALLADO

PARTE I: UNA METODOLOGIA PARA BPI

INTRODUCCION

- ¿En qué consiste la optimización de los procesos?
- ¿En qué consiste la innovación de los procesos?
- Marcos de referencia para la optimización e innovación de procesos
- ¿Por qué optimizar e innovar los procesos del negocio?
- Beneficios y costos
- Consideraciones adicionales

LA METODOLOGIA

- Visualización de las fases (ciclo de vida)
 - ◆ Fase 1: Análisis Estratégico de Procesos (AEP)
 - ◆ Fase 2: Comprensión de procesos (actual)
 - ◆ Fase 3: (re)Diseño de procesos (futuro)
 - ◆ Fase 4: Especificación de requerimientos
 - ◆ Fase 5: Diseño técnico de procesos (TI/SI)
- Fases y actividades del método
- Fases y entregables del método
- Constraints & Enablers
 - ◆ Facilitadores (Enablers)
 - ◆ Restricciones (Constraints)
- Qué enfoque de mejora utilizar
 - ◆ Modelado con miras a levantar los procesos (documentar)
 - ◆ Modelado con miras a la automatización de los procesos (BP Automatization)
 - ◆ Modelado con miras a optimizaciones acotadas a los procesos (BP Improvement)
 - ◆ Modelado con miras a intervención de los procesos (re-diseño)
 - ◆ Modelado con miras a la re-invencción de los procesos (re-ingeniería)
- ¿Otro escenario?



DIFICULTAD PARA OPTIMIZAR PROCESOS

- Dicotomía: Organización Funcional versus Organización por Procesos
- Mejora de procesos: "visión horizontal del negocio"
- ¿Y las necesidades y expectativas del cliente?
- ¿Y las necesidades y expectativas de los clientes internos?
- Otros problemas a considerar

ENFOQUE 6-SIGMA

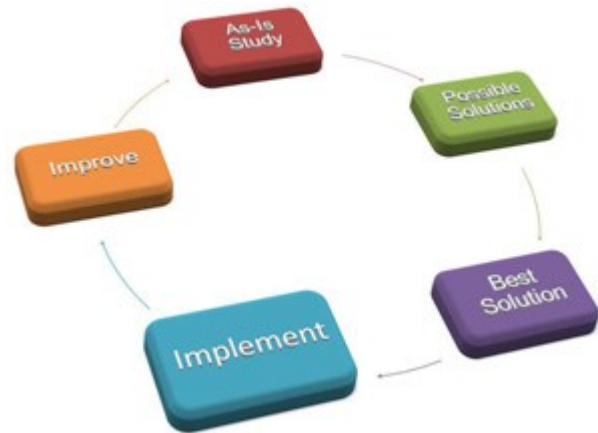
- Qué es Six-Sigma
- Análisis SIPOC
- Voz de los clientes
- Elementos críticos para la calidad (CTQ)
- Mapa de Procesos

PARTE II: IMPLEMENTANDO LA METODOLOGIA

TECNICAS DE LA FASE 1 (AEP)

- Establecer la dirección del (área) negocio
 - ◆ Misión, visión
 - ◆ Objetivos estratégicos
 - ◆ Análisis FODA
 - ◆ Análisis de fuerzas de PORTER
 - ◆ Análisis de la organización
 - ◆ Objetivos por Unidad Organizacional
 - ◆ Supuestos, FCE y KPI

- Desarrollar el modelo estratégico de procesos
 - ◆ Cadena de valor
 - ◆ Mapa empresarial de procesos
 - ◆ Mapa de productos y servicios
- Desarrollar modelos complementarios
 - ◆ Información Estratégico
 - ◆ Funcional Estratégico
 - ◆ Plataforma Tecnológica
- Diseñar el Tablero de Mando Integral
 - ◆ Desarrollar mapa de objetivos
 - ◆ Desarrollar Tabla de Indicadores
 - ◆ Describir las iniciativas por Dimensión del TMI



TECNICAS DE LA FASE 2 (Comprensión)

- Definir el Alcance del Modelado
 - ◆ Seleccionar los procesos objetivo
 - ◆ Evaluar los proceso seleccionados
 - ◆ Describir el proceso
- Comprender el proceso (“as-is”)
 - ◆ Desarrollar diagrama de proceso (workflow)
 - ◆ Evaluar el estado actual (as-is) del proceso
 - ◆ Establecer mejoras potenciales

TECNICAS DE LA FASE 3 (Diseño de la mejora)

- Diseñar el proceso “to-be”
 - ◆ Caracterizar el proceso (“enablers”)
 - ◆ Establecer el alcance del mejoramiento
 - ◆ Determinar oportunidades de mejora
 - ◆ Determinar oportunidades de innovación
 - ◆ Desarrollar el workflow del escenario futuro deseado (to-be)
- Revisar y actualizar el modelo de información estratégico
- Validar el rediseño

TECNICAS DE LA FASE 4 (Requerimientos)

- Identificar los casos de uso
- Identificar los distintos escenarios del escenario “to-be”
- Especificar cada escenario de caso de uso
- Validar los requerimientos

PARTE III: TALLER PRACTICO

- Presentación del caso
- Caso 1: Análisis Estratégico de Procesos
 - ◆ Mapa empresarial de procesos
 - ◆ Mapa de productos y servicios
 - ◆ Modelo Estratégico de Información
 - ◆ Modelo Estratégico Funcional
 - ◆ Modelo de la Plataforma Tecnológica
- Caso 2: Tablero de Mando Integral
 - ◆ Desarrollar mapa de objetivos
 - ◆ Desarrollar Tabla de Indicadores
 - ◆ Describir las iniciativas por Dimensión del TMI
- Caso 3: Comprensión del proceso “as-is”
 - ◆ Evaluar los proceso seleccionados
 - ◆ Desarrollar diagrama de proceso (workflow)
 - ◆ Evaluar el estado actual (as-is) del proceso
 - ◆ Establecer mejoras potenciales
- Caso 4: Modelo estratégico de información
 - ◆ Desarrollo del modelo del escenario “as-is”
- Caso 5: Diseño del proceso “to-be”
 - ◆ Caracterizar el proceso (“enablers”)
 - ◆ Determinar oportunidades de mejora e innovación
 - ◆ Desarrollar el workflow del escenario futuro deseado
- Caso 6: Revisita del modelo estratégico de información
 - ◆ Actualizar el modelo con el escenario “to-be”
- Caso 7: Identificar y especificar los casos de uso.