

**TALLER INTERNACIONAL BPM IV:**  
**INNOVANDO EN LOS MODELOS DE NEGOCIO**  
**A PARTIR DE ENTERPRISE ARCHITECTURE (EA) Y BPM**

28 de Junio 2012

**PROPÓSITO**

Las organizaciones líderes a nivel mundial están innovando en la manera en que diseñan sus negocios con métodos y herramientas que permiten representar las opciones de estructuras de negocios y procesos que llevan a la práctica una estrategia y un modelo de negocio asociado. Esto lleva a modelos explícitos que permiten representar y evaluar rigurosamente diseños alternativos. Estas innovaciones han generado valor importante para tales organizaciones y sus clientes. El factor común del valor generado es la contribución al incremento de productividad, mejor servicio a los clientes y un mejor posicionamiento competitivo. En este taller entregaremos propuestas concretas para realizar tal innovación y generar el valor asociado y presentaremos varios casos que muestran la aplicación exitosa de tales propuestas a nivel nacional e internacional.

**DIRIGIDO A:**

Ejecutivos interesados en la innovación de la estructura de sus negocios con procesos optimizados y mejor uso de las TI, tales como Gerentes de Operaciones, Gerentes de Administración y Finanzas, Gerentes de EA, Gerentes de Procesos, CIOs, Gerentes de Innovación y Planificación y Gerentes de Proyectos en todas las áreas mencionadas.

**FECHA, DURACIÓN Y LUGAR:**

28 de Junio 2012; 9.00 a 19.00.

El recinto del evento será Casapiedra

## TEMARIO:

9.00-10.00. **Presentación del Prof. Oscar Barros, Ph. D.**

### **Marco de referencia**

Se entrega un marco de referencia que muestra cómo integrar estrategia y modelo de negocio con el diseño de la Enterprise Architecture (EA), privilegiando el diseño de la arquitectura del negocio, incluyendo cadenas de valor, servicios compartidos, integración con proveedores y empresas relacionadas, y varias otras opciones de diseño. También se mostrará cómo de este diseño se deriva la arquitectura de procesos que se alinea con todo lo anterior.

- 10.15-12.15. **Presentación Magistral del Prof. Michael Rosemann, Ph. D.**

### **¿Cómo innovar en los procesos?**

La innovación en los negocios es una actividad crucial cuando se hacen diseños avanzados de procesos. La importancia de tal innovación no se ve reflejada en el conjunto de herramientas, técnicas y métodos en BPM. Hay una sobreoferta de enfoques reactivos de modelación y análisis de procesos, por ejemplo el “levantamiento de procesos”, que ofrecen poca orientación, más allá de un mero “brainstorming”, para la crucial tarea de generar mejores diseños de procesos. Esta presentación mostrará cuatro innovadoras, pragmáticas y probadas maneras de mejorar procesos: incrementar valor, innovación, derivación y utilización. Varios estudios de casos hechos en diversos países del mundo demostrarán cómo las organizaciones involucradas han implementado este “framework” usando redes sociales y estructuras avanzadas de gobernabilidad.

- 12.15- 13.00. **Presentación Prof. Ricardo Seguel, Ph. D.**

### **Enfoques y herramientas de integración de procesos inter empresas**

En esta presentación se muestran los conceptos, tecnologías y avances que permiten a las empresas integrar sus cadenas de abastecimiento, habilitando nuevos modelos de negocios. Esta presentación también muestra cómo la elección adecuada de la tecnología orientada a servicios (SOA), alineada a la arquitectura de negocios y procesos permitirá obtener resultados de alto impacto.

- 14.00-16.00. **Presentación del Prof. Michael zur Muehlen, Ph.D.**

### **Innovación en procesos apoyada por análisis semántico**

Michael Hammer dijo: “si algo no enoja a la gente, no es un proceso”. Los procesos de las empresas se caracterizan por que entran en juego los intereses de diferentes “stakeholders”: los que reciben los resultados del proceso, los que son responsables por el desempeño del mismo y los que lo ejecutan. La innovación de procesos necesita mediar

entre estos diferentes grupos de interés y, habitualmente, tiene que tender puentes entre los vocabularios usados en las diferentes comunidades. Para contribuir a la solución de este problema de comunicación, presentamos un enfoque nacido de los esfuerzos de la “Semantic Web” relacionados con entendimiento y análisis de información generada en proyectos de innovación, que pueden acomodar múltiples herramientas y métodos. Esta presentación ilustra los objetivos y técnicas de Innovación de Procesos Semántica y reporta su aplicación en el sector público de los EEUU.

- **16.15-19.00. Presentación de casos reales en Chile**

Los casos que se resumen a continuación ilustran cómo enfrentar el diseño de un negocio y sus procesos para alinearlos con objetivos estratégicos; también se mostrará el uso de técnicas analíticas que permiten optimizar desempeño y/o uso de recursos. Es interesante destacar que los casos se presentan por las personas que los ejecutaron y que eran ejecutivos, o alcanzaron tal posición en las empresas en que trabajan a raíz del éxito del proyecto que se describe.

### **Innovando en los procesos de servicio en el Sector Público**

Relator: Andrés Bustamante, Director de Gobierno Electrónico y CIO del Estado

#### **Resumen:**

Se presenta la experiencia del exitoso proyecto de diseño e implementación desde cero, en el tiempo record de tres meses, de un nuevo proceso y aplicaciones computacionales que hizo posible la implementación de la reforma laboral, lo cual permite procesar en forma rápida y efectiva las peticiones de las personas que tienen derecho a las pensiones a dueñas de casa y otras que definió tal reforma. El desafío técnico fue integrar un gran número de plataformas computacionales donde estaba la información que permitía el procesamiento de las peticiones evitando manejos burocráticos de información. Para producir esta integración se utilizó tecnología estado del arte de middleware o de comunicación entre aplicaciones diversas. La experiencia con esta tecnología ha permitido diseñar una arquitectura de procesos y aplicaciones computacionales que interconectan varios otros servicios que el estado provee en la plataforma web de servicios que existe en el IPS, la cual ha sido denominada “Chile Atiende”. La idea es llegar a integrar muchos de los servicios que el estado provee en una sola EA.

## **La redefinición del modelo de negocio para sobrevivir en la industria**

**Relator:** Mónica Cortés, Sub Gerente de Procesos de Negocios.

### **Resumen:**

Es el caso de una empresa que en los años ochenta había logrado alcanzar el liderazgo en su rubro. Sus campañas televisivas habían posicionado la marca en la mente y en la mesa de todos los chilenos. Esos tiempos de gloria fueron bruscamente interrumpidos por nuevas y exigentes normativas sanitarias para la industria. Cada empresa enfrentó la crisis según su mirada: varias apostaron al futuro construyendo modernas plantas cuyas capacidades productivas eran varias veces la demanda de aquél entonces. La empresa en estudio resolvió mantener su capacidad instalada e invertir en la modernización de su planta productiva. Pasaba el tiempo y el estancamiento en sus ventas la relegaba a un tercer lugar de participación. La competencia inyectaba cada vez más agresividad al mercado buscando alcanzar los puntos de equilibrio en sus plantas: urgía aumentar el consumo per cápita. La empresa no lograba crecer a la velocidad del mercado y sus problemas financieros se hacían sentir. Dado este complejo escenario, se redefinió la estrategia de la empresa para resguardar su permanencia en el mercado. La habilitación de esta nueva estrategia obligó a un replanteamiento de su modelo de negocio para hacerla operativa, y por tanto, rediseñar los procesos de negocio claves para sustentarlo, y así poder lograr resultados en un mínimo plazo. La estrategia de negocio va en la dirección de cubrir de mejor manera los mercados no tradicionales, optimizando las capacidades de una gran fuerza de venta; el modelo de negocio cambia a proveer mayor valor, por mejor atención, a los clientes de estos mercados, focalizándose en los que tienen mayor capacidad de compra. Para conseguir lo anterior se diseña un proceso de venta optimizado que incluye uso de modelos analíticos para asignar vendedores a clientes, establecer frecuencia de visita y ruta a seguir. Esto se complementa con un proceso de monitoreo de las ventas. La implementación en algunas zonas del país del nuevo diseño ha conseguido aumentos de ventas del 20 al 40%.

## **Cambio de la arquitectura del negocio en una empresa de distribución de equipamiento para oficinas**

**Relator:** Claudio Collao, Project Manager Regional

### **Resumen**

Se presentan los resultados obtenidos en un proyecto de cambio en el modelo de negocios en una organización internacional dedicada a la comercialización de equipamiento para oficinas. La principal innovación en relación a tal modelo de negocio implicó modificar la forma en que se gestionaban los clientes pasando de solo recibir sus pedidos a proponer productos y servicios basados en el comportamiento presentado por éstos, moviéndose en la dirección de un posicionamiento estratégico de integración con los clientes. Para llevar a la práctica tal modelo se diseñó e implementó una nueva

arquitectura del negocio y un nuevo proceso de ventas y el soporte computacional requerido. El análisis del comportamiento, que ejecutan los procesos, se realizó utilizando métodos de Data Mining y esta información se colocó a disposición de la fuerza de venta, permitiendo a ésta comprender de mejor forma los requerimientos de los clientes y visualizar sus necesidades.

## **Redefiniendo las líneas de negocio en una empresa de servicios de consultoría y desarrollo de proyectos TI**

**Relator:** Edwin Vargas, Gerente Técnico

### **Resumen:**

Los continuos cambios en el entorno empresarial, así como el avance de la tecnología, la entrada de nuevos actores a la escena del negocio y la evolución constante de las necesidades de los clientes hacen más complejo el logro de los objetivos de negocio que se plantean muchas empresas de servicio. Se presenta la experiencia de un proyecto de diseño e implementación de una arquitectura de procesos basada en la retroalimentación constante de las líneas de negocios y la redefinición de la estrategia de la empresa para poder ser más competitivo en el mercado y resguardar su permanencia. Esto se logró al implementar nuevos procesos de ejecución en las líneas de negocio y el uso de apoyo computacional y de gestión de conocimiento.

## **CURRICULUM EXPOSITORES**

### **Prof. Michael Rosemann, Ph. D.**

El Dr. Michael Rosemann es Profesor y Director de la Escuela de Sistemas de Información de Universidad de Tecnología de Queensland, Brisbane, Australia. Esta Escuela recibe los más altos rankings en su área de investigación en Australia e incluye la Disciplina de Business Process Management (BPM), que tiene uno de los más grandes e influyentes grupos de investigación en BPM en el mundo.

El Dr. Rosemann es autor/editor de siete libros y más de 200 papers en revistas con revisión y selección de papers, Miembro del Comité Editorial de diez revistas internacionales y co inventor de dos patentes en EEUU. Su *'Handbook of Business Process Management'* es la más completa consolidación del conocimiento de los líderes intelectuales globales en BPM. Ha sido traducido al Alemán, Ruso y Mandarín.

Ha realizado conferencias magistrales (keynote presentations) en eventos de Oracle, SAP y Gartner.

**Profesor Michael zur Muehlen, Ph.D.**

El Doctor Zur Muehlen dirige el Center for Business Process Innovation en el Stevens Institute of Technology en Hoboken, NJ, USA, el cual es responsable de los programas de educación de Stevens en Business Process Management. El Dr. zur Muehlen es un consejero del CTO y Chief Architect de la Business Mission Area en el U.S. Department of Defense. Su aporte fue decisivo en el desarrollo de DoDAF Enterprise Architecture, estándares de modelación y en una metodología de desarrollo de arquitectura basada en vocabulario.

Como contribuyente activo en estándares BPM, fue nombrado miembro de la Workflow Management Coalition en 2004 y encabeza el WfMC grupo de trabajo en "Management and Audit". Él estudia el uso práctico de estándares de modelación de procesos, EA semántica y la integración de procesos de negocios y reglas de negocios. Él ha publicado extensivamente en estándares BPM y estándares en general.

Dr. zur Muehlen es el autor/editor de dos libros en temas relacionados con BPM, y más de 60 artículos en revistas, papers en conferencias, capítulos de libros y documentos de trabajo en BPM y automatización de workflow. Sus clientes y patrocinadores incluyen SAP Research, New York City Transit, U.S. Army, National Security Agency, Australian Research Council, la Ciudad de Anaheim, Guidewire Software, Pegasystems, and SunGard.

**Profesor Oscar Barros, Ph. D.**

El Dr. O. Barros, en su vinculación con el Departamento de Ingeniería Industrial de la Universidad de Chile, ha creado varios Magíster y Postítulos en Sistemas de Información, Rediseño de Procesos de Negocios, Desarrollo Orientado a Objetos y Análisis de Sistemas. Su último aporte es el novedoso Magíster en Ingeniería de Negocios (MBE). Además ha desarrollado metodologías para el desarrollo de Sistemas de Información y Rediseño de Procesos, las cuales han sido ampliamente usadas en Chile y otros países, siendo su más reciente aporte los patrones de procesos de negocios y los frameworks de objetos de negocios, que permiten formalizar conocimiento de diseño de procesos y software para su reutilización.

El ha escrito diez libros con más de 100.000 copias vendidas, que han circulado en todos los países de habla hispana, en temas que van de Investigación Operativa y Sistemas de Información a Reingeniería de Proceso e Ingeniería de Negocios.

También ha publicado extensivamente en revistas científicas y técnicas internacionales, como Operations Research, Applied Mathematics, Information Systems, Management Datamatics, Journal of Systems and Software, Journal of Computer Information Systems, Business Process Management Journal, y también libros originados en prestigiosas conferencias, como la International Conference on Information Systems, International

Conference on CASE (IEEE), Operations Research (North Holland) e Information Processing (North Holland).

El Dr. Barros ha realizado también actividades de consultoría, dirigiendo muchos proyectos de gran tamaño en áreas tales como gestión y control de procesos industriales, gestión de distribución, administración de producción y gestión de servicios públicos, privados y operaciones financieras. Asimismo ha sido consultor del Banco Mundial y la OEA. .

El Dr. Barros es un relator frecuente en eventos académicos y profesionales en Chile y el resto del mundo. También ha organizado los prestigiosos eventos: Taller de Ingeniería de Sistemas, el más grande evento de la ingeniería en Chile, el Taller de Economía y Gestión y el Taller BPM.

El está trabajando actualmente en un proyecto que promueve el desarrollo colaborativo de patrones de procesos de negocios y software de apoyo, los que está haciendo públicos a través de su blog.obarros.cl. Los detalles del proyecto se entregan en otros documentos que se incluyen en este sitio y en sus dos últimos libros.

#### **Profesor Ricardo Seguel, Ph.D.**

Ricardo es Doctor de la Eindhoven University of Technology, Holanda, el cual es uno de los centros de desarrollo mundial de BPM y Process Mining. Ricardo tiene más de 12 años de experiencia profesional con habilidades desarrolladas en Chile y Holanda. Además, Ricardo es Fundador y Director de BPM LATAM, el principal centro de BPM de Latino América, el cual tiene más de 2000 miembros (profesionales, académicos y estudiantes) y más de 7 exitosos seminarios que han contribuído a la academia e industria. Ricardo también es Fundador de Service Innovation Chile, el cual es el primer centro de Service Science para promover y estimular la colaboración de la academia y la industria para innovar en la industria de servicios.