



TIS Talleres de Ingeniería de Sistemas 2007

BPM II: El valor estratégico de la innovación en los procesos de negocios

13 y 14 de junio

¿BPM? Sí. Business Process Management. La gestión de los procesos implicados en su negocio son los que pueden hacer que su empresa logre la tan anhelada diferenciación que proclamaba Porter para sobrevivir en el mercado. Una diferenciación que va más allá de las mejores prácticas, ya que éstas a la larga van igualando la competitividad de entre las distintas empresas.

¿Qué se necesita entonces? Intervenir en el diseño del negocio para crear una estrategia competitiva que entregue una mezcla única de valor al cliente. Es lo que arroja un estudio de McKinsey y el London School of Economics, por citar un ejemplo: que las empresas que logran mayores aumentos de su productividad son las que mejoran sus prácticas y también la incorporación de TI a los procesos de negocios.

Ingeniería Industrial hoy es pionero en Chile en BPM. Ha desarrollado un patrón de procesos de negocios que es válido para distintas industrias, lo que se traduce en metodologías que se están aplicando exitosamente en muchas empresas tales como BCI, Banmédica, Canal 13, BancoEstado, VTR, Telefónica y varias otras.

P R O G R A M A

13 de junio, 2007 | 8:30 - 18:00 horas

8:30 - 9:00 : Inscripciones

9:00- 10:30 : Los fundamentos del Business Process Management: el sentido del BPM
Expositor: Paul Harmon

En esta presentación se precisarán los conceptos del Business Process Management (BPM) y se describirá la experiencia de empresas líderes en el mundo en la implementación de iniciativas BPM. Se diferenciarán varios tipos de iniciativas y enfoques BPM, y se analizará su evaluación e integración. Se presentarán antecedentes de varios estudios del estado del BPM en empresas representativas del mundo y casos desarrollados a partir de la experiencia de empresas líderes, tales como HP, Air Products y Boeing, los cuales le mostrarán a los asistentes ejemplos específicos de lo que funciona en BPM.

Temario:

Conceptos del BMP

- ¿Por qué las empresas están desarrollando iniciativas BPM?
- ¿Qué beneficios esperan las empresas de las iniciativas BPM?
- ¿Qué tipos de iniciativas estratégicas se están desarrollando a nivel corporativo?
- ¿Qué tipo de iniciativas se dan a nivel de los procesos?
- ¿Cuáles son las TI nuevas de implementación de procesos que se están explorando?
- ¿Cuáles son los aspectos del BPM que son más importantes para su empresa?

10:30 - 11:00 : Café

11:00 - 13:00: Continuación exposición Paul Harmon

13:00 - 14:00 : Almuerzo

14:00- 15:30: Innovación en los proyectos de diseños en los procesos de negocios

Expositor: Roger Burlton

Esta sesión irá más allá de tratar de encontrar pequeñas mejoras en los procesos y proveerá a gerentes, analistas y diseñadores un enfoque que genere la innovación en los procesos requerida para producir mejoras significativas en su desempeño. Empezará con el supuesto de que se ha formulado el intento estratégico y que los procesos requeridos para llevarlo a la práctica son conocidos, pero no han sido rediseñados. Describirá algunos de los enfoques avanzados para conceptuar una nueva dirección, partiendo de la manera actual de hacer las cosas, y utilizando enfoques prometedores de pensamiento creativo.

Temario:

Sacándole partido al conocimiento de procesos a nivel de la empresa:

- Revisión de la dirección estratégica de la empresa
- Entendiendo los requerimientos de los stakeholders
- Empezando con la arquitectura de procesos

Definición del proyecto de procesos:

- Determinación de los criterios de éxito basados en procesos
- Análisis de los stakeholders
- Determinación de metas de desempeño de procesos
- Definición del ámbito de análisis y cambio
- Establecimiento de costos/beneficios y parámetros de riesgo

Entendimiento del estado actual:

- Recolección y modelamiento del conocimiento actual
- Análisis de explicaciones para el desempeño actual
- Comparación con Reference Frameworks
- Benchmarking e investigación
- Ganando comprensión para la renovación

Innovación en diseño de procesos:

- Consolidación de todas las fuentes de inspiración
- Aplicación de conceptos creativos: Lotus Blossom, TRIZ, Acceptance y otros
- Validación de los nuevos conceptos: Escenarios de procesos, prototipos y simulación

15:30 - 16:00: Café.

16:00 - 18:00: Continuación exposición Roger Burlton

14 de junio, 2007 | 8:30 - 18:00 horas

9:00- 11:00 : Experiencia de innovación de procesos en Chile

Expositor: Oscar Barros

Esta presentación describirá el enfoque de diseño de negocios y procesos, desarrollado en el Master in Business Engineering (MBE) del Departamento de Ingeniería Industrial de la Universidad de Chile, y la experiencia acumulada en su aplicación en cientos de empresas nacionales. Se destacarán algunos casos de éxito con impacto estratégico en Bancos, Servicios y Telecomunicaciones.

Temario:

Bases conceptuales para el diseño de negocios y procesos:

- Arquitectura empresarial
- Arquitectura de procesos
- Patrones de procesos
- Relación con el posicionamiento estratégico de la empresa

Diseño de la arquitectura empresarial y de procesos a partir de una Ontología del dominio.

Diseño de procesos mediante el uso de patrones

La Ingeniería de Negocios y su metodología

Casos en Bancos, Servicios y Telecomunicaciones

11:00 - 11:30: Café

11:30 - 13:00: Casos de empresas nacionales (Primera parte)

Presentación de casos de éxito de innovación de procesos en empresas nacionales, en varios sectores de la economía. Se harán presentaciones en sesiones paralelas por sector, las cuales serán realizadas por los profesionales que ejecutaron los proyectos. Se enfatizará la metodología utilizada y los resultados obtenidos.

Rediseño del Proceso Comercial en Telefónica Chile

Expositor: Jonathan Scott

Diseño del Proceso de Planificación y Control Estratégico en Optimisa

Expositor: Martín Donoso

Diseño de un Proceso de Manejo de Fondos Concursables para Proyectos de Informática Educativa en Enlaces Mineduc.

Expositora: María Soledad Carrillo

13:00 - 14:00 : Almuerzo

14:00- 16:00: Visión Ejecutiva de la Innovación en los Procesos

Expositor: Claudio Muñoz

Esta presentación transmitirá la visión y experiencia de un ejecutivo internacional respecto a la necesidad e impacto estratégico que se puede obtener de las iniciativas BPM en las empresas. En particular abordará el aprendizaje de una empresa multinacional en transformaciones de procesos y el rol que juega la tecnología y las comunicaciones en una exitosa innovación de procesos.

16:00: 16:30: Café.

16:30 - 18:00: Continuación exposición empresas nacionales (Segunda Parte)

Diseño del Proceso de Costeo de Productos en la Fábrica de Telefónica Chile
Expositores: Aldo Caprile y Maikel Awad

Diseño del Proceso de Gestión del Riesgo Operacional en un Banco
Expositor: Hugo Mora

Rediseño del Negocio y Procesos en una Empresa de Outsourcing y Selección de Personal
Expositor: Gastón González