

## Modelo de proceso de negocio

### Excelencia de proceso de negocio

*El negocio está en los procesos, es imperativo entender y mejorarlos procesos para la excelencia operacional*

#### Autor



**Abilio Tinoco Leon**

Enterprise  
Transformation  
Consultant

#### Contenido

- Resumen
- Proceso de negocio
- Porque modelar procesos de negocio, impulsores
- Estrategia de proceso de negocio
- Estrategia del proceso de negocio, modelo de operación
- Estrategia del proceso de negocio, visión del proceso de negocio
- Transformación y gestión de procesos de negocios
- Transformación de la experiencia del cliente
- Internet de las cosas
- Enterprise Digital Twin
- Gestión de riesgos y cumplimientos
- Gestión de la cadena de suministro
- Gestión de calidad
- Conclusiones

#### Resumen

Actualmente la velocidad de cambio del entorno empresarial es el principal desafío, donde la agilidad de las empresas es imperativa y éstas tienen los siguientes requerimientos:

- Análisis de la situación empresarial
- Propuestas de cambio empresarial persuasivas y convincentes.
- Conducción de la ejecución del cambio empresarial
- Entrenamiento y aprendizaje acerca del funcionamiento empresarial.

Un modelo de procesos de negocio ayuda a responder con agilidad a estos requerimientos

El artículo presenta el concepto de proceso de negocio, los métodos de modelos de proceso, en función a un propósito específico, describiendo diferentes aspectos del negocio y en diferentes niveles de detalle.

#### Proceso de negocio

Proceso de negocio es un conjunto estructurado y medible de actividades diseñadas para conseguir un resultado concreto para algún cliente o mercado específico. T. Davenport

Modelamiento de procesos es la documentación, análisis y diseño de la estructura de un proceso y sus relaciones con recursos requeridos para su implementación en el contexto en el cual serán ejecutados. Rob Davis.

## Modelo de proceso de negocio

### Excelencia de proceso de negocio

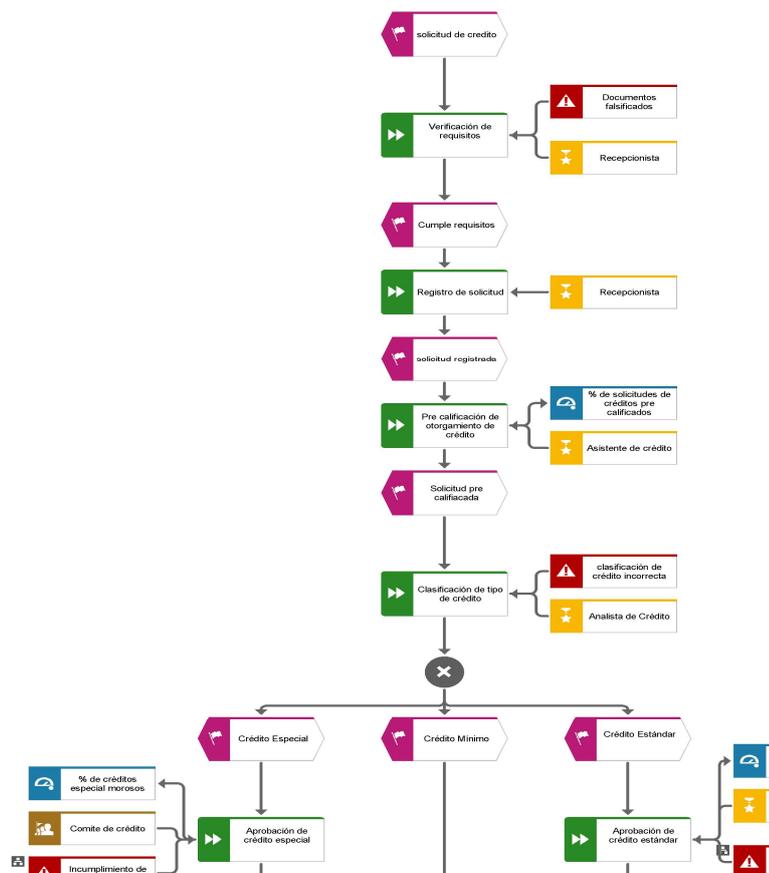
Arquitectura de procesos de negocio es una estructura jerárquica de niveles de descripción de procesos de negocio y la relación con todos los aspectos de la organización. Rob Davis.

El modelamiento de procesos de negocio implica definir: perspectivas, métodos, herramientas, convenciones y términos técnicos. Jorg Becker.

El modelo empresarial integrado básicamente ayuda a responder las siguientes interrogantes: ¿Qué se realiza? ¿Cómo se realiza? ¿Cuándo se realiza? ¿Quién lo realiza?

El modelo de proceso de negocio puede usarse para entender el funcionamiento del proceso de negocio e identificar oportunidades de mejora para especificar la implementación de los cambios. ABPMP.

Los procesos de negocio pueden ser vistos en contextos diversos: modelos de operación, modelo de negocio, mapa de procesos, mapa de capacidades y modelo de alineamiento. Y diferentes perspectivas: puestos, indicadores, riesgos, puntos de contacto, sistemas, datos, etc. y diferentes niveles de detalle: sub procesos, actividades y tareas.



## Modelo de proceso de negocio

### Excelencia de proceso de negocio

#### Porque modelar procesos de negocio, impulsores

Los impulsores para el modelamiento de proceso de negocios:

- Gestión Estratégica. Para implementar con mayor eficacia sus estrategias y modelos de negocio.
- Transformación y gestión de procesos. Para cumplir con los requerimientos del mercado, del cliente, legales y normativos y tecnológicos.
- Transformación de La experiencia del cliente. Para cumplir con las expectativas de los clientes: lo que desean, cuándo, cómo y dónde lo quieren.
- Internet de las cosas. Para generar valor y resolver los desafíos de un negocio digital.
- Enterprise digital twin. Para transformaciones complejas de negocio digital
- Gobierno y la gestión de riesgo y cumplimiento. Para mejorar la eficiencia operacional
- Gestión de cadena de suministro. Para optimizar la cadena de suministro.
- Gestión de calidad. Para garantizar la coherencia, la seguridad y la preparación para responder a los nuevos requerimientos del mercado.

#### Estrategia de proceso de negocio

La estrategia de proceso de negocio debe ser alineado a los objetivos y estrategias de negocio.

El modelo de estrategia de los procesos de negocio, ayuda a responder a las interrogantes:

- Q1: ¿Qué productos/servicios son ofrecidos y en qué mercado?
- Q2: ¿Qué tan importantes son los segmentos de negocio para realizar las estrategias de negocio?
- Q3: ¿Cuáles son los factores críticos de éxito para alcanzar nuestros objetivos?
- Q4: ¿Cuáles son los miembros claves de la organización para alcanzar los objetivos de negocio?
- Q5: ¿Cuál es la arquitectura de procesos, organización y de tecnología de información?
- Q6: ¿Cuáles son las unidades organizativas y procesos relacionados con los objetivos de negocio y los indicadores claves?

## Modelo de proceso de negocio

### Excelencia de proceso de negocio

- Q7: ¿Qué actividades son críticas para alcanzar los objetivos de negocio? August Scheer.
- Q8: ¿Cuál es la información y conocimiento requerido para cumplir con la capacidad demandada del proceso? Roger Burlton.

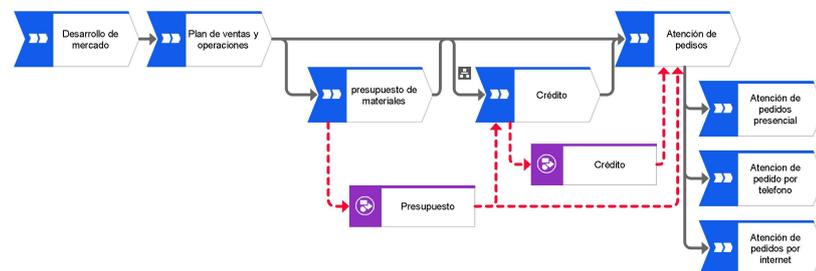
### Estrategia del proceso de negocio, modelo de operación

El modelo operacional es la base para implementación rápida de las iniciativas estratégicas para brindar buenos servicios a los clientes. Jeanne W. Ross & Peter Weill & David C. Robertson.

Un modelo operacional tiene dos dimensiones: integración y estandarización.

La integración coordina los esfuerzos compartiendo datos, por ejemplo, crédito. Los beneficios de la integración son eficiencia, coordinación, transparencia y agilidad. Un conjunto de procesos de negocios integrados puede mejorar los servicios al cliente y permite predecir los cambios de alguna parte y alertar a otras. La integración puede aumentar la velocidad del flujo de información y de las transacciones inter-funcionales.

La estandarización define como el proceso de negocio será ejecutado, es decir la orquestación y coreografía. La estandarización provee eficiencia y predicción inter-funcional e inter-empresarial. Puede mejorar radicalmente la eficiencia.



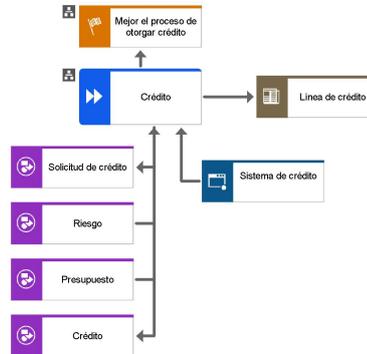
### Estrategia del proceso de negocio, visión del proceso de negocio

Para garantizar el éxito de cualquier iniciativa de mejora, innovación, renovación o transformación de procesos de negocio es conveniente tener claro la visión del proceso de negocio.

La visión del proceso de negocio se define con los objetivos, productos y/o servicios, sistemas, información operacional y estratégica. Tomas H. Davenport.

## Modelo de proceso de negocio

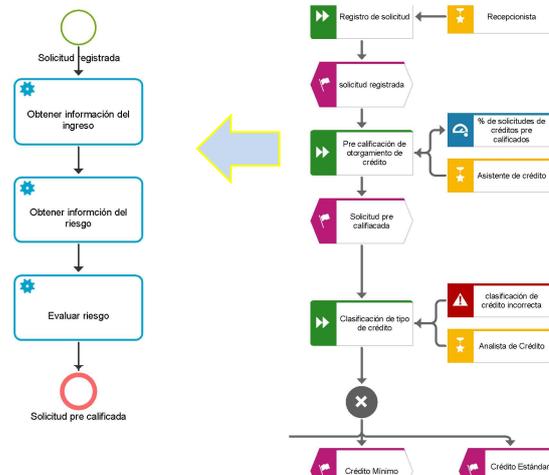
Excelencia de proceso de negocio



### Transformación y gestión de procesos de negocios

La transformación del proceso es el replanteamiento fundamental de un proceso. El objetivo es la innovación y la aplicación creativa de nuevos enfoques comerciales, técnicas, tecnologías y más. ABPMP.

El rediseño del proceso de negocio implica la especificación de la innovación de nuevos equipos de producción, nuevos requerimientos de software, nueva infraestructura de TI, nuevos enfoques de negocios y nuevas competencias requeridos para un puesto.



### Transformación de la experiencia del cliente

La identificación y transformación de los puntos de contacto en un proceso de negocio es un principio de la gestión de la experiencia del cliente - CXM. La CXM ayuda a entender las expectativas del cliente y cómo quieren interactuar con los procesos de negocio.

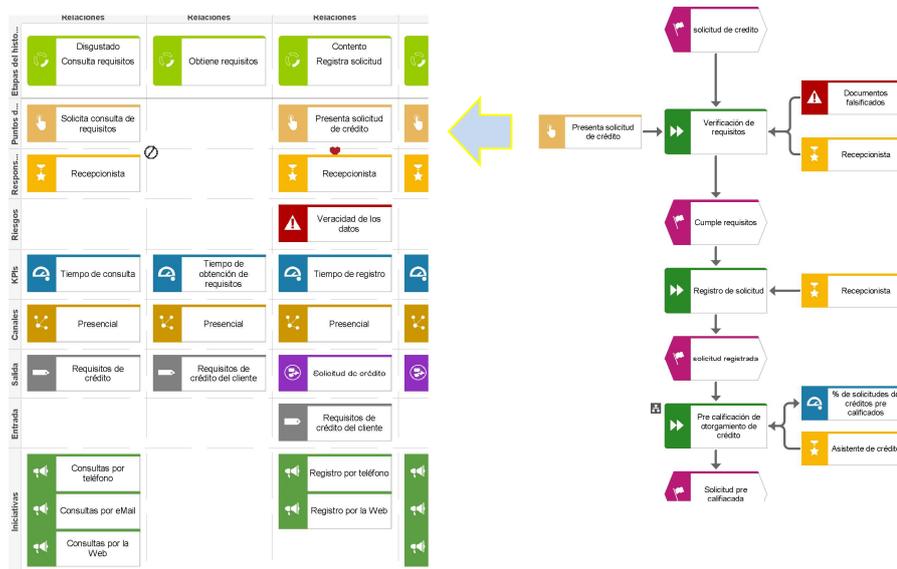
El paisaje del historial de contactos con el cliente basado en la experiencia, permite tener una visión de los recorridos del cliente en cada una de las etapas de su ciclo de vida.

## Modelo de proceso de negocio

### Excelencia de proceso de negocio

El mapa del historial de contactos con el cliente, permite tener la visión de los pasos del recorrido (actividades) y su impacto en la experiencia cliente, así como los puntos de contacto y su importancia. Muestra de cada uno de los puntos de contacto, los posibles riesgos, los responsables, los datos de entrada y salida necesarios, los indicadores clave de rendimiento de valor, así como las iniciativas y los canales.

El objeto central del recorrido es el punto de contacto del cliente. En sus atributos, se puede describir las expectativas y los sentimientos del cliente. Además, se puede destacar a los puntos de contacto del cliente importantes como momentos de la verdad (MoTs), como puntos de buenas prácticas o no. Identificar y mejorar los MoTs son de la máxima prioridad para mejorar la experiencia del cliente.



### Internet de las cosas

La digitización es la parte esencial del modo de vida, trabajo y conducción del negocio. Xu. La interacción maquina a máquina (M2M) es una de "The Next Big Thing - NBT", incluye "The Internet of Thing - IoT". IoT es la base de la cuarta revolución industrial. Karl. M2M puede aplicarse en:

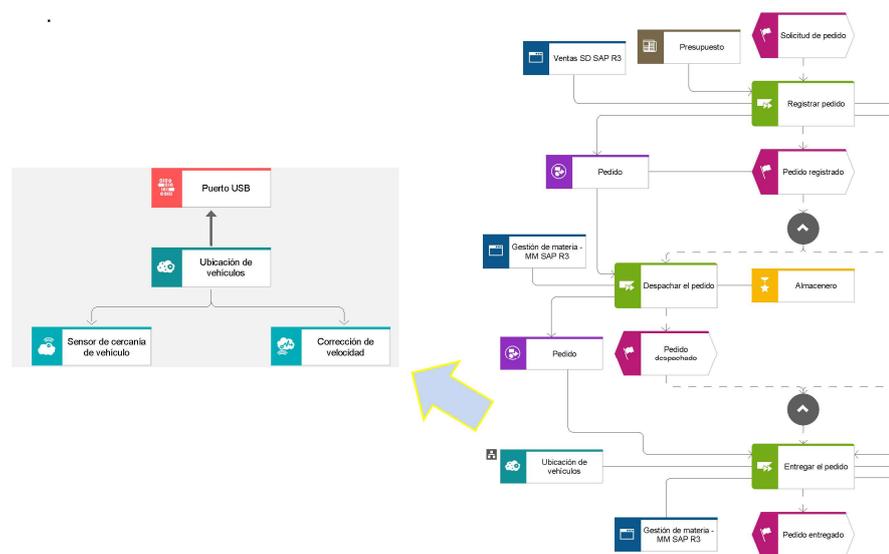
- Redes de energía.
- Cadenas de suministro, transporte y logística.
- Comercio electrónico.
- Seguridad del hogar.
- Salud remota.

## Modelo de proceso de negocio

### Excelencia de proceso de negocio

- Servicios públicos.
- Gestión del tráfico.

Las maquinas son recursos de los procesos de negocio y la interacción entre ellas, pueden especificarse a través de los modelos de procesos de negocio.



## Enterprise Digital Twin

¿Qué hace que las empresas sean excepcionales? ¡Luchan por la excelencia en todo lo que hacen! Pero, ¿cómo lo hacen? Creando un Digital Twin de su organización.

Digital Twin es una representación de activos físicos. Esta combinación de mundos virtuales y físicos permite a las empresas gestionar de manera eficiente las interdependencias e interrelaciones críticas entre personas, procesos y TIs. Digital Twin muestra lo que está ocurriendo en la empresa.

Digital Twin se están introduciendo en todas las líneas de negocio como un "Enterprise Digital Twin", que ilustra el modelo de operación de la empresa de extremo a extremo.

Para transformaciones complejas de negocio digital muchas empresas adoptan Enterprise Digital Twin.

Enterprise Digital Twin permite:

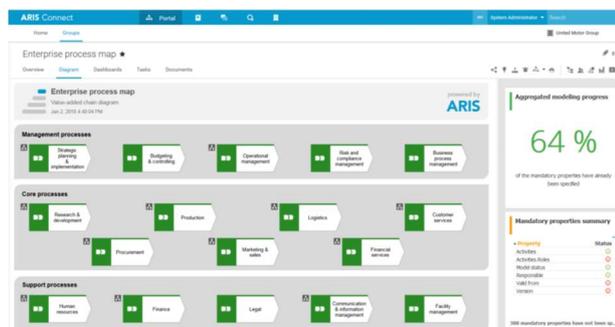
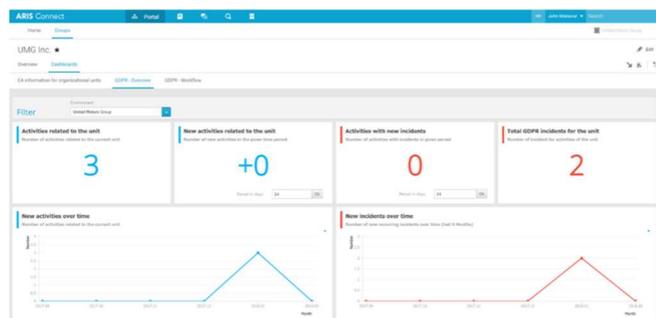
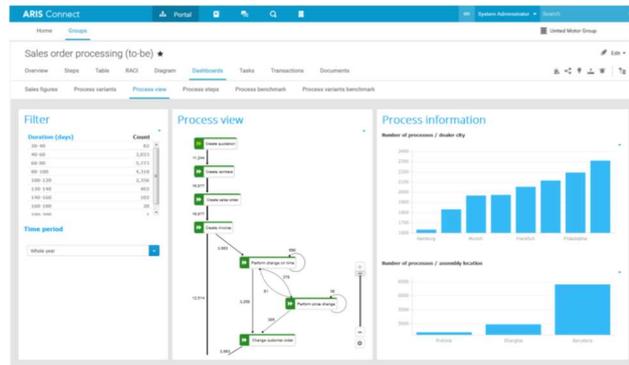
Describir, analizar y mejorar el modelo de operación de la empresa.

Hacer que la empresa sea más ágil y adaptable al cambio.

# Modelo de proceso de negocio

## Excelencia de proceso de negocio

Desarrollar e implementar hojas de ruta para la transformación de negocio digital.



### Gestión de riesgos y cumplimientos

Para garantizar el cumplimiento de los objetivos del proceso de negocio es necesario identificar los riesgos operacionales y mitigarlos.

Los riesgos que aparecen en las actividades del proceso de negocio pueden controlarse a través de un plan de acción, control del riesgo y un proceso de control.

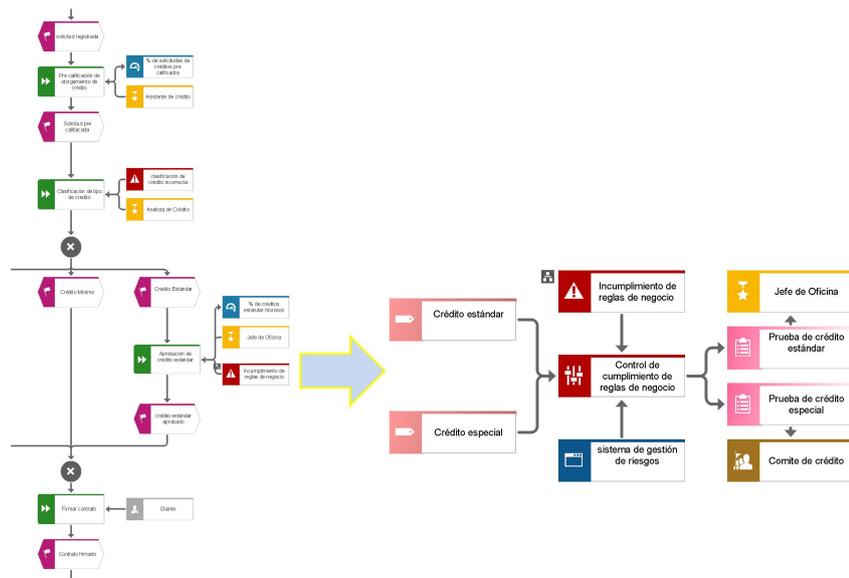
El plan de acción consiste en las acciones (iniciativas) que deben realizarse por un responsable con el propósito de mitigar el riesgo. Y estos riesgos se miden con indicadores.

## Modelo de proceso de negocio

### Excelencia de proceso de negocio

El control del riesgo consiste en la práctica de pruebas asignadas a responsables específicos.

El proceso de control consiste en la realización de actividades para reducir el impacto del riesgo ocurrido.



## Gestión de la cadena de suministro

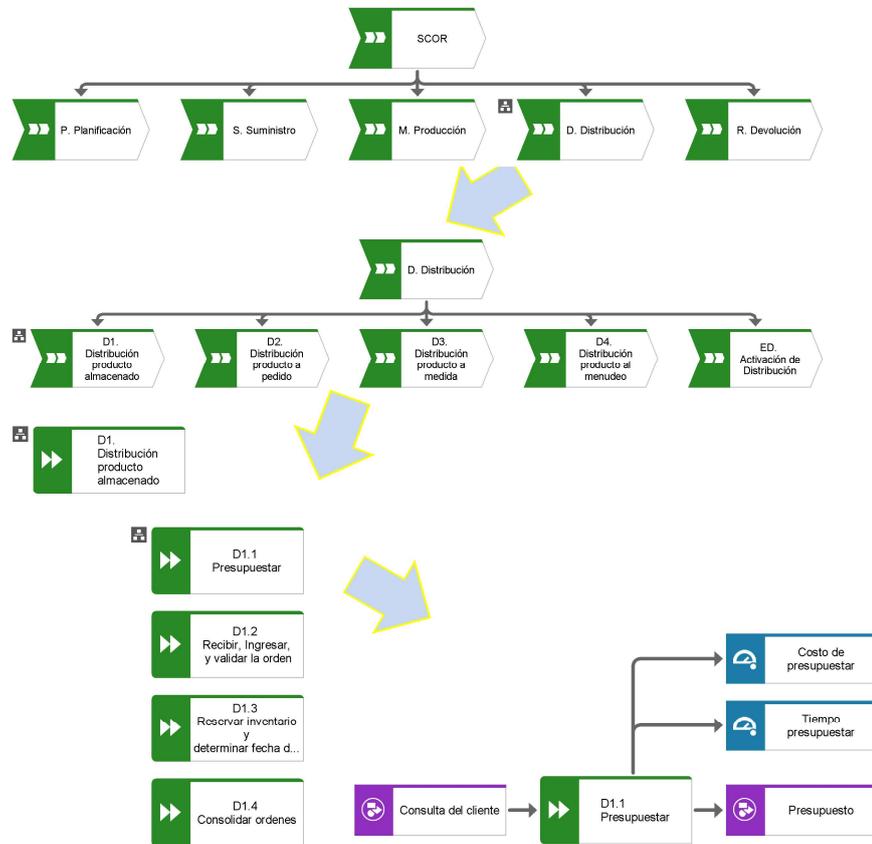
Los modelos de referencia tienen las características de universalidad y de naturaleza recomendatorio. La universalidad aplica a las empresas de un sector. La naturaleza recomendatoria sirve como punto de partida para la implementación.

Un modelo de referencia es un modelo para transferir conocimiento acerca del proceso.

Los beneficios del diseño de procesos a partir del modelo de referencia son la reducción de costo y tiempo y la mayor calidad.

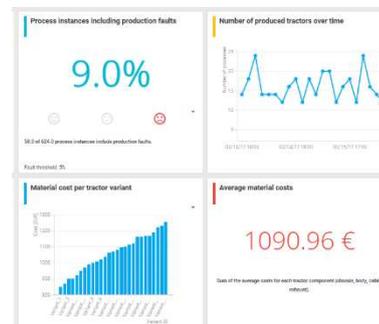
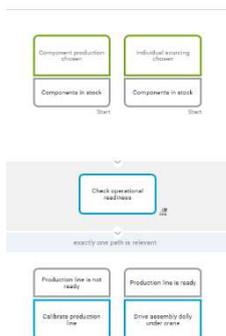
El diseño de los procesos de la cadena de suministro puede ser basado en el modelo de referencia SCOR.

## Modelo de proceso de negocio Excelencia de proceso de negocio



### Gestión de calidad

El modelo de negocio puede aclararse, si se responde a las interrogantes: ¿Quién hace que y en qué orden? ¿quién es responsable de qué? ¿Qué resultados son esperados? ¿Qué recursos son requeridos?



## Modelo de proceso de negocio

### Excelencia de proceso de negocio

#### Conclusiones

El modelo de proceso de negocio:

- Mejora el conocimiento empresarial, mejora la comprensión y estandariza la visión del funcionamiento del negocio, por el uso de estándares y buenas prácticas.
- Incrementa la eficiencia operacional, mejora el desempeño de las personas, por la disponibilidad de la información de los procesos de negocio.
- Reduce el tiempo de ejecución del cambio, reduce el tiempo para diseñar nuevos procesos e implementar nuevos sistemas.
- Aumenta la calidad, mejora la calidad de los procesos, por la mejor definición de los procesos y por una mejor comunicación.

## Modelo de proceso de negocio

Excelencia de proceso de negocio

### Contáctenos

 (511) 748 1634

 (51) 983 046 646

 [info@dbc-t.com](mailto:info@dbc-t.com)

 [www.dbc-t.com.pe](http://www.dbc-t.com.pe)

### Acerca de DBC-T

DBC-T provee soluciones para la excelencia de negocio digital, excelencia de procesos de negocio y excelencia de servicios de tecnología de información. DBC-T tiene más de 15 años transformando las empresas con el propósito de mejorar la experiencia de sus clientes y de sus accionistas.

Copyright © 2023, DBC-T SAC todos los derechos reservados