



cutting through complexity™

# *El impacto del relevamiento y modelado de procesos en la implantación de sistemas informáticos*

KPMG, Abril 2013



saico

# Agenda

Los contactos en KPMG con relación a esta presentación son:

**Lic. Margarita Cordoba**  
Consultor Senior  
*Advisory Services*

Tel: + 598 (2) 902 4546  
Fax: + 598 (2) 902 1337  
[mcordoba@kpmg.com](mailto:mcordoba@kpmg.com)

**Lic. Enrique Ros**  
Consultor Senior  
*Advisory Services*

Tel: + 598 (2) 902 4546  
Fax: + 598 (2) 902 1337  
[eros@kpmg.com](mailto:eros@kpmg.com)

Sección	Descripción	Pág.
Tópicos a tratar		
1.	Proyectos de implantación de Sistemas de Información	4
2.	Nuestro enfoque	8
3.	Business Process Management	13
4.	Impacto del Modelado	24
6.	Bibliografía	26

# Proyectos de implantación de Sistemas de Información

# Proyectos de implantación de sistemas de información

## Características

### Implantación

La instalación de un nuevo Programa informático en una organización es un proceso complejo por:

- Transversalidad del proyecto en la organización (cantidad de áreas involucradas)
- Otros sistemas de información con los que interactuar.
- Cantidad de involucrados (empresa, consultores, externos)
- Expectativas, intereses diferentes
- Necesidad de obtener total entendimiento del negocio



# Proyectos de implantación de sistemas de información

## Características

### Transversalidad del proyecto

Los sistemas de información afectan y son afectados por varias áreas de la empresa.



Interactúan con otros sistemas. Por ejemplo, un sistema de RRHH que luego de la liquidación hace el asiento en el sistema de contabilidad.

# Proyectos de implantación de sistemas de información

## Características

### Involucrados - Interesados



# Proyectos de implantación de sistemas de información

## Características

### Problemas

- Diferentes intereses de todas las áreas e involucrados.
- Diferentes expectativas (cumplir con las reglas, performance, agilizar el trabajo, mayor beneficio económico, más satisfacción de clientes, etc)
- Lenguajes o terminologías diferentes
- Diferentes formas de analizar un mismo problema dependiendo de formación, intereses, visión.
- Falta de conocimiento de otras áreas, de las actividades que realizan.
- Falta de conocimiento de la estrategia de la empresa.
- Cambios constantes en normativas y procedimientos que deben ser consideradas

# Nuestro enfoque

# Nuestro enfoque

## Entendimiento del negocio

### Conocer el Negocio

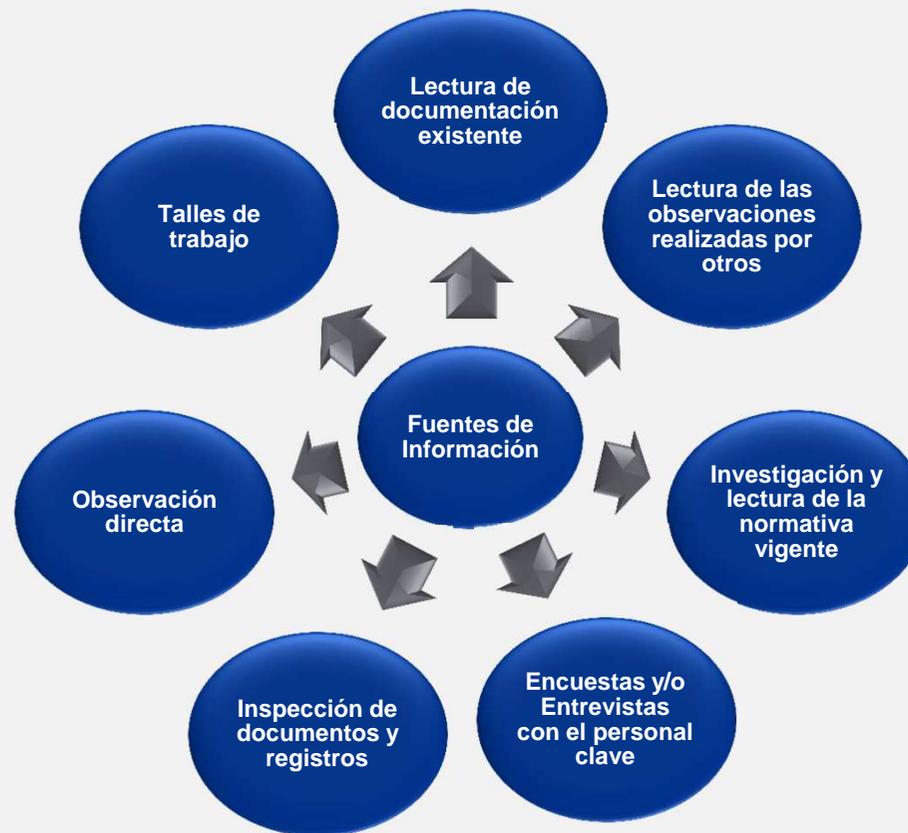
- Que hace la organización, a qué se dedica.
- Cómo funciona, prácticas
- Cuál es su cultura organizacional
- Eventos importantes
- Integrantes, competidores, clientes, etc.



# Nuestro enfoque

## Entendimiento del negocio

### Qué hacemos para entender el negocio



# Nuestro enfoque

Analizar la organización desde el punto de vista de sus procesos



# Nuestro enfoque

Analizar la organización desde el punto de vista de sus procesos

## Actividades

- En algunos casos están documentados y es necesario leer esta documentación.
- En otros casos es necesario construir el proceso mediante actividades participativas con los involucrados.
- Equipos de trabajo multidisciplinarios (contadores, TI, RRHH, psicólogos, etc)
- Diagramar esos procesos y validarlos con todos los involucrados en actividades participativas.

# Business Process Management

# Business Process Management

## Definición

### BPM

#### Business Process Management:

“Gestión de procesos de negocio incluye conceptos, **métodos** y **técnicas** para apoyar el **diseño, administración, configuración, ejecución, y el análisis** de procesos de negocio.” (Weske, 2007)

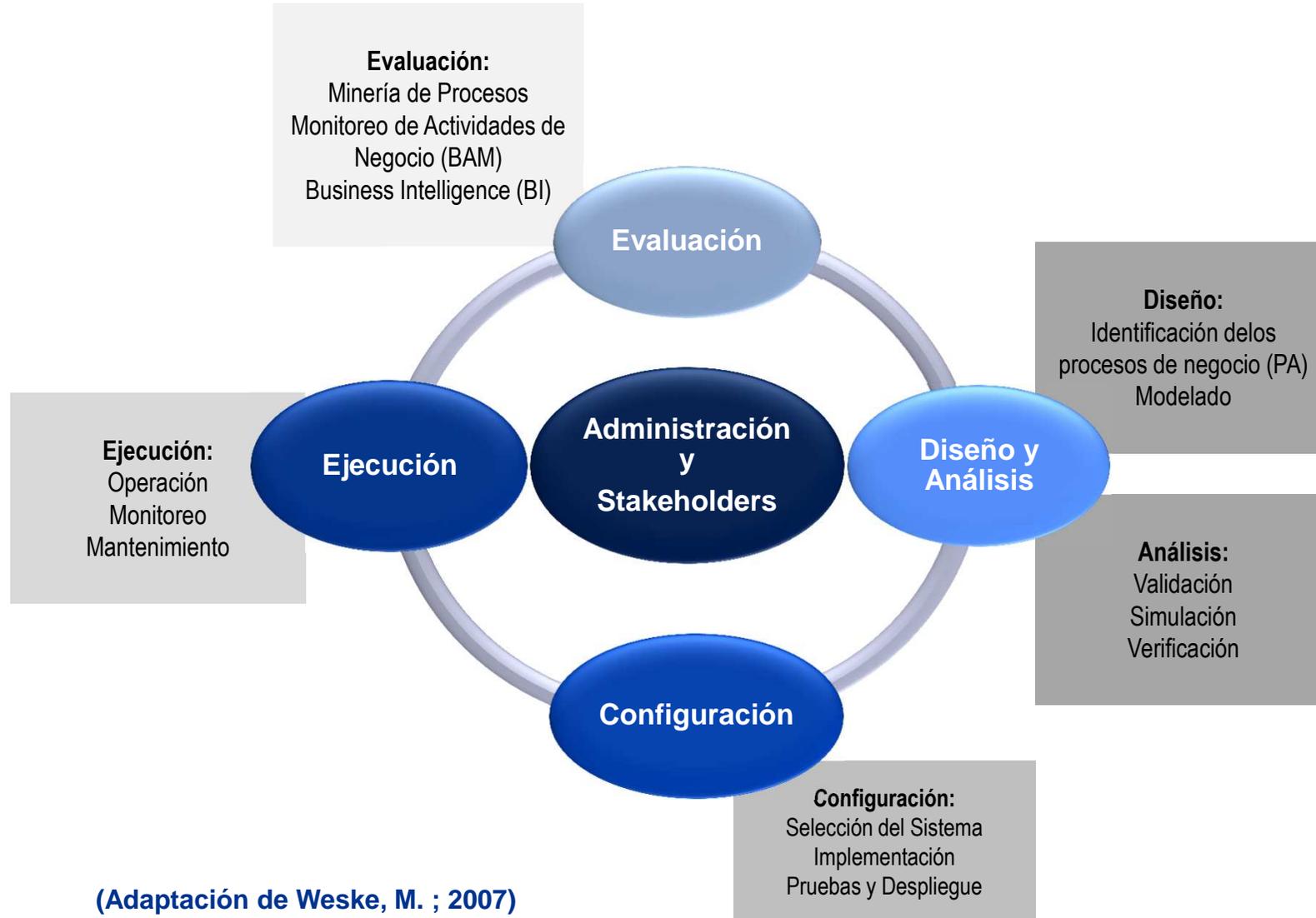
# Business Process Management

## Los cuatro pilares de BPM



# Business Process Management

## Ciclo de Vida de BPM



(Adaptación de Weske, M. ; 2007)

# Modelado

# Modelado

## Conceptos

### ¿Qué es un modelo?

Es una **abstracción de la realidad** sobre la cual se desea construir.

### ¿Por qué realizar un modelo?

- Realizar el modelado es una forma de manejar la complejidad y mitigar el riesgo.
- Forma de transmitir información y conocimiento.
- Testear y analizar procesos o sistemas actuales.
- Identificar defectos

# Modelado

## Conceptos

### ¿Existe un único modelo correcto?

- No, depende del propósito del modelo y por quien será interpretado para que sea de utilidad.
- Algunos son inválidos en el sentido del mal uso de la notación.

### ¿Cómo realizar un modelo?

- Plano.
- Manual.
- BPD (Business Process Diagram) son una forma de representar los caminos de un proceso

# Modelado

## Conceptos

### ¿Para qué modelar el negocio?

- Sirve para ver el estado actual de trabajo en la organización y poder rediseñar el flujo para un futuro.
- Se necesita asegurar una representación consistente y completa de la información, donde se incluyan operaciones normales, alternativas y excepciones.

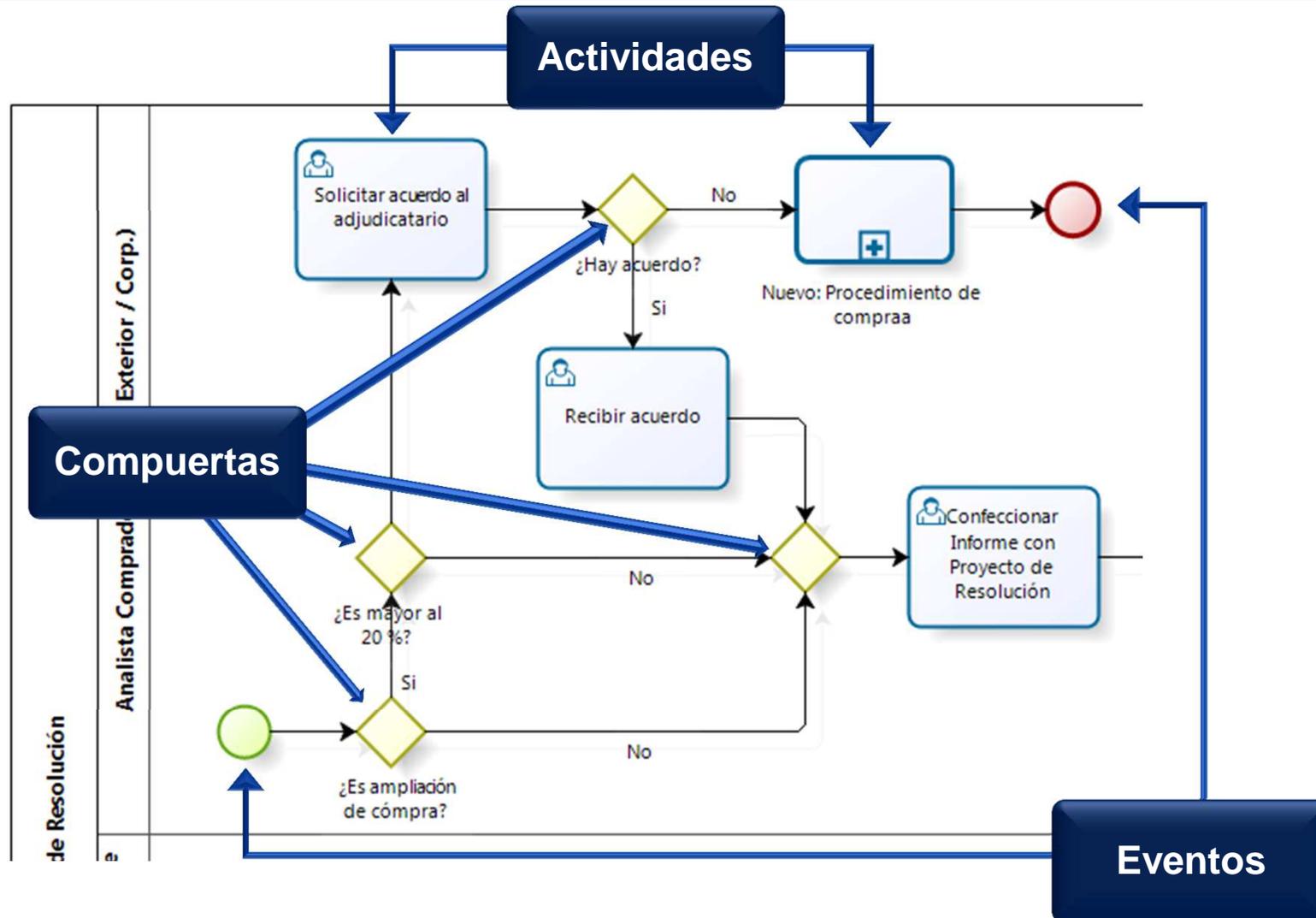
# Modelado

## Notación estandarizada



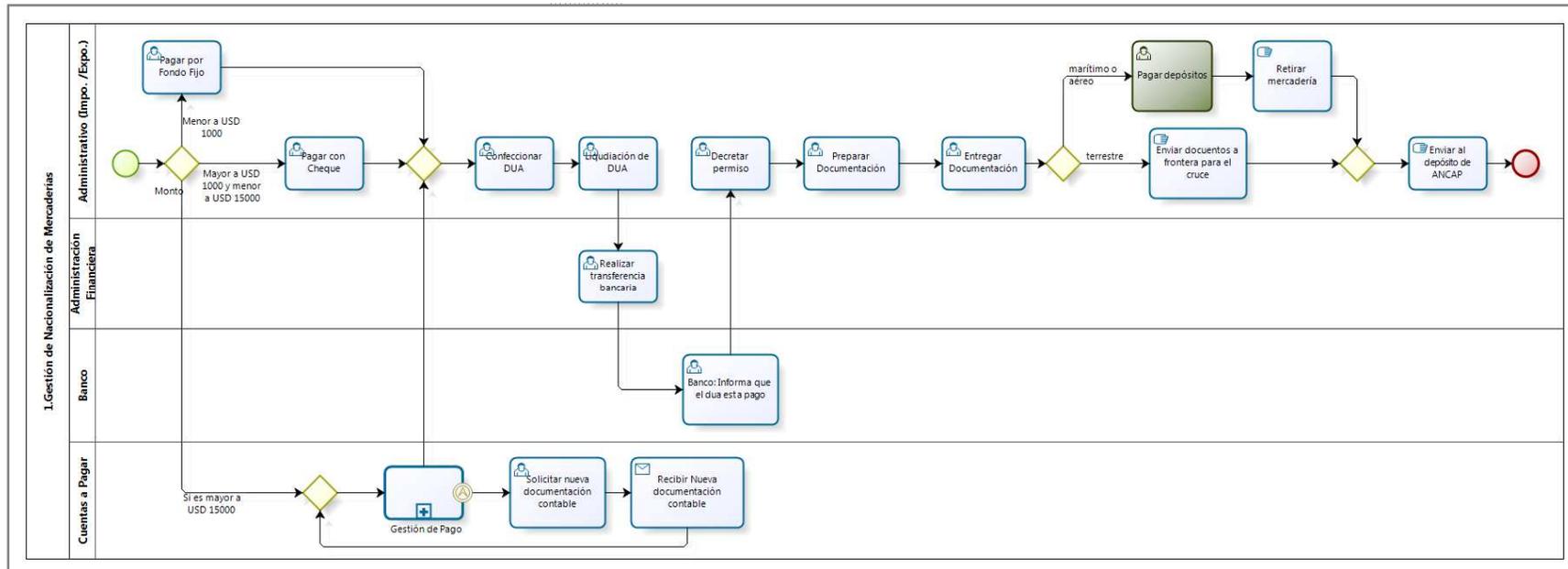
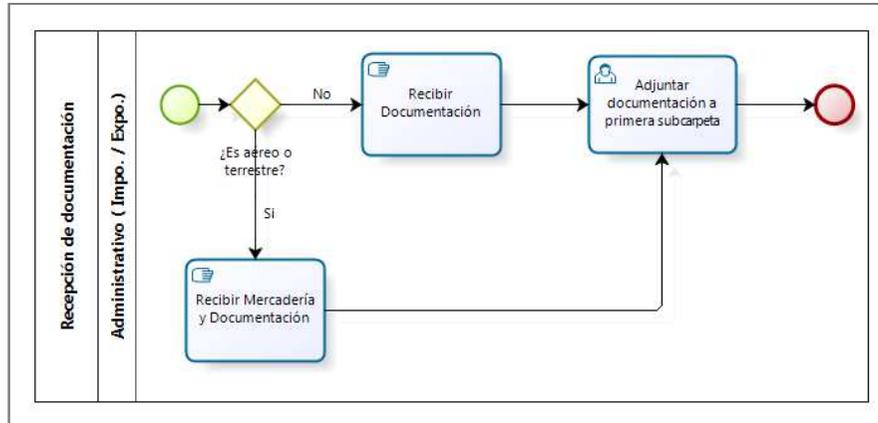
# Modelado

## Notación estandarizada



# Modelado

## Notación estandarizada



# Impacto del Modelado

# Impacto del Modelado

## Nuestra experiencia

- Lenguaje común a todos.
- Fácil de visualizar las secuencias de actividades y los involucrados
- Fácil de detectar errores o necesidad de cambios al comienzo del proyecto, antes de la implantación
- Fácil de detectar los requerimientos necesarios para el nuevo software en cada una de las etapas del proceso.
- El modelado documenta los procesos soportados por el nuevo sistema y sirve como soporte en la capacitación.
- Agilidad en el análisis de requerimientos.

# Bibliografía

OMG (2010) *BPMN 2.0 by Example*. Disponible en: <http://www.omg.org/spec/BPMN/20100601/10-06-02.pdf>

OMG. (2011). *Business Process Model and Notation ( BPMN )*. Disponible en: <http://www.omg.org/spec/BPMN/2.0/PDF/>

White, S. & Mieres, D. - *BPMN Modeling and Reference Guide. Develop rigorous yet understandable graphical representations of business processes*. Lighthouse Point: Future Strategies Inc. 2008

Weske, M. (2007). *Business process management: concepts, languages, architectures* (p. 368). Berlin: Springer Verlag Berlin. Retrieved from <http://dl.acm.org/citation.cfm?id=1951579>

**KPMG**

cutting through complexity™



saico



©2013 KPMG Sociedad Civil, sociedad civil uruguaya y firma miembro de la red de firmas miembro independientes de KPMG afiliadas a KPMG International Cooperative (“KPMG International”), una entidad suiza. Derechos reservados.

La información aquí contenida es de naturaleza general y no pretende abordar las circunstancias de ningún individuo o entidad en particular. Aunque nos esforzamos por proporcionar información precisa y oportuna, no puede haber ninguna garantía de que dicha información es exacta a partir de la fecha en que se reciba o que continuará siendo correcta en el futuro. Nadie debe actuar en dicha información sin la debida asesoría profesional después de un examen exhaustivo de la situación particular.