

Lucia CANTÚ / **Customer Success Manager**Carlos MOCTEZUMA / **Customer Success Manager**

Abril 2022



Los Speakers de Hoy



Lucia CANTU

Customer Success Manager

MEGA International



Carlos MOCTEZUMA

Customer Success Manager

MEGA International



¿Por qué procesos de negocios?









Digitalización de negocios

 ¿Cómo puedo aprovechar las tecnologías digitales para crear nuevos flujos de ingresos?

Documentación del negocio

 ¿Cómo puedo obtener una imagen clara de mi negocio y conocer cómo trabaja?

Identifique nuevos riesgos

¿Cómo puedo identificar nuevos riesgos, crear controles y evaluar el cumplimiento?





Digitalización de negocios



- El poder pasó de las empresas a los clientes en la era digital.
- Las nuevas tecnologías brindan a los clientes múltiples puntos de contacto para interactuar con las empresas.
- Las empresas están inventando nuevas formas de interactuar con los clientes mientras mejoran la experiencia del cliente.





Documentación del negocio

- Obtenga una imagen clara del negocio.
- Mejore las operaciones de negocios.
- Adáptese a la rápida evolución del mercado y vaya un paso adelante de la competencia.





Identifique nuevos riesgos



- Nuevos riesgos impactan a los negocios.
- Las operaciones de negocios dependen cada vez más de los sistemas de TI.
- El volumen de las regulaciones ha incrementado dramáticamente en los últimos años.



Beneficios principales



Mejore la eficiencia de negocios

 Modele, analice y estandarice sus procesos de negocios para mejorar la eficiencia de negocios y brinde soporte a nuevos modelos de negocios.

Brinde una experiencia del cliente superior

 Mapee los recorridos del cliente para diseñar procesos óptimos y brinde una experiencia del cliente superior.

Asegure el cumplimiento de políticas y reglamentos

 Mantenga los modelos de procesos de negocios en un solo repositorio, identifique áreas de preocupación y mejore las operaciones para impulsar iniciativas de cumplimiento.

Beneficios principales



Modele, documente y comparta procesos de negocios

- Genere diagramas de manera automática.
- Aproveche una plataforma de diseño colaborativa y flujos de trabajo preconfigurados.
- Mantenga modelos de procesos de negocios en un solo repositorio.
- Utilice la Notación para la Gestión de Procesos de Negocios (BPMN por sus siglas en inglés).

Mapee recorridos del cliente

- Mapee los recorridos del cliente basado en personas.
- Mida la satisfacción del cliente.
- Conecte puntos de contacto para procesos subyacentes.
- Diseñe procesos de negocios centrados en el cliente.

Mapee riesgos

- Enriquezca modelos de procesos con riesgos y controles.
- Lleve a cabo evaluaciones de riesgos en diagramas de procesos.
- Implemente controles para reducir riesgos asociados a procesos.

Modele, documente y comparta procesos de negocios

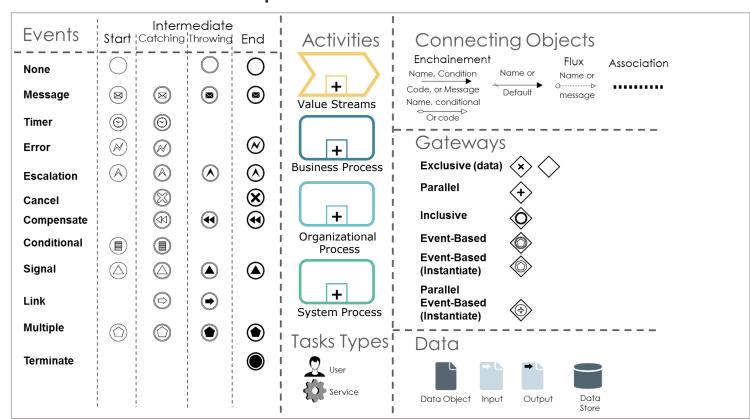


Estándar BPMN

- Cumple con el estándar BPMN 2.0.
- La Importación/Exportación de BPMN está disponible.



Pools and Lanes



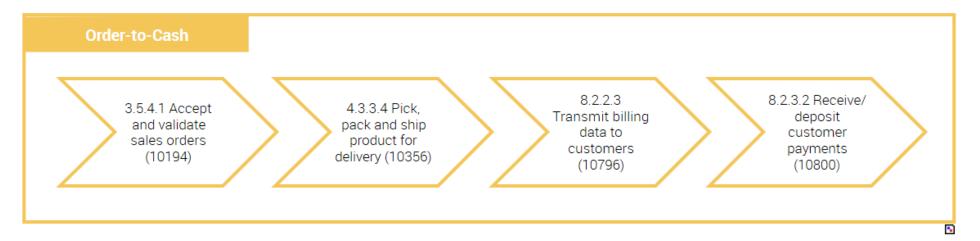
✓ La solución se utiliza fácilmente y es comprensible para todos los usuarios, desde los analistas de negocios hasta los desarrolladores técnicos.

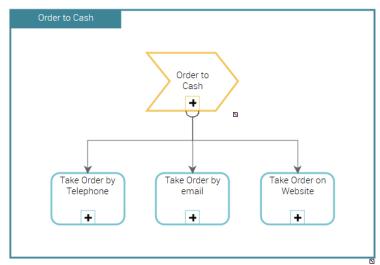






 Una colección de etapas de valor de extremo a extremo que crea un resultado para un cliente, que puede ser el cliente final o un usuario final interno del flujo de valor.



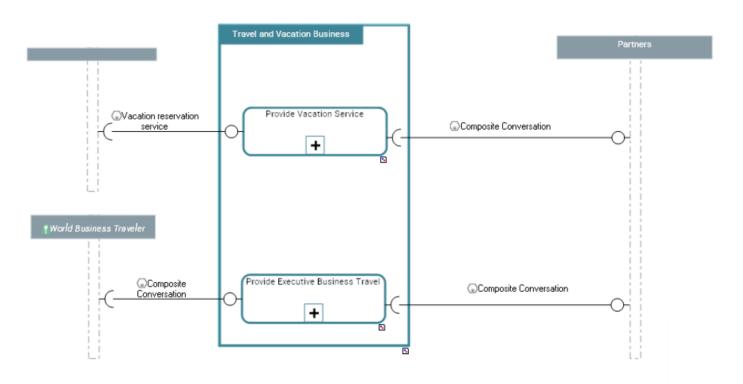


Procesos de referencia cruzada para los Flujos de Valor para mostrar cómo su organización entrega valor a los involucrados.



Procesos de negocios





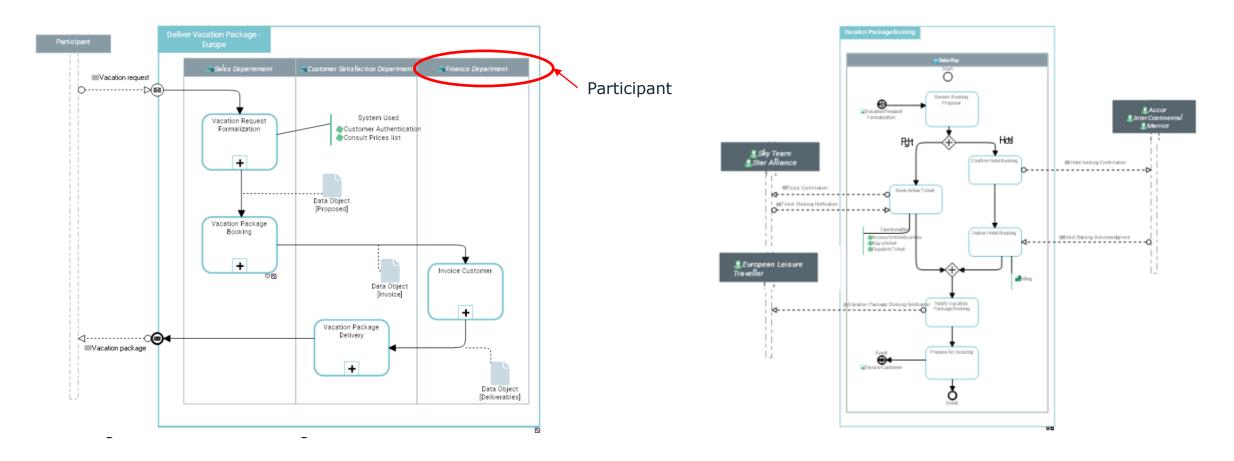
- Describa los principales procesos de negocios de una organización usando la notación BPMN.
- Describa la estructura de negocios de una organización.

- ✓ Brinda una visión general de todos los procesos de negocios en una organización.
- ✓ Ayuda a enfocarse en temas importantes al dar una vista completa del proceso de negocios.





- Describa una secuencia de operaciones y participantes.
- Asigne participantes a las unidades organizacionales de la empresa.



✓ Permite a los usuarios profundizar en uno o múltiples subprocesos.

Desempeño de operaciones por participante

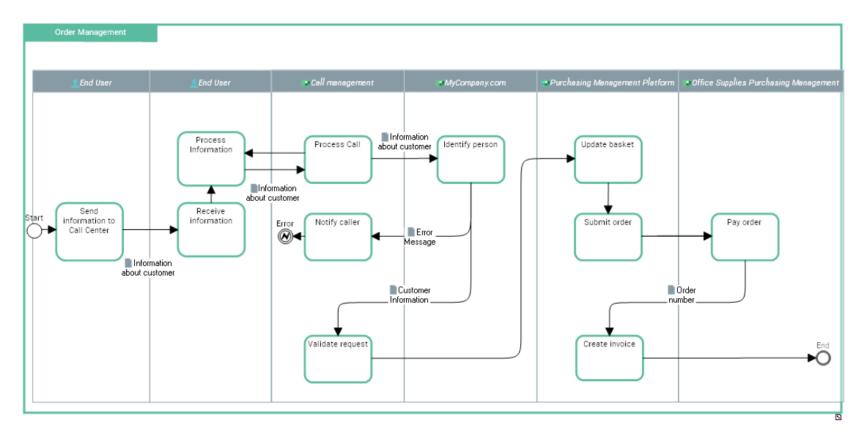
✓ Cada elemento del proceso se almacena en el repositorio para reutilizarse.







- Describa flujos de trabajo y secuencias de tareas.
- Las tareas se pueden asignar a los participantes que representan aplicaciones, servicios de TI o unidades organizacionales (para tareas interactivas).



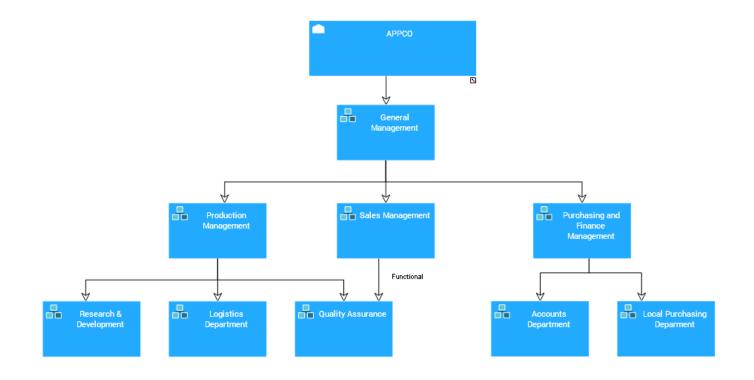
✓ Verifique automáticamente el cumplimiento de la Arquitectura de TI con los flujos de trabajo implementados, basado en los datos almacenados en el repositorio.







 Describa la organización de la empresa (estructuras, departamentos, funciones, personas, etc.) y la organización externa (clientes, consumidores, socios).

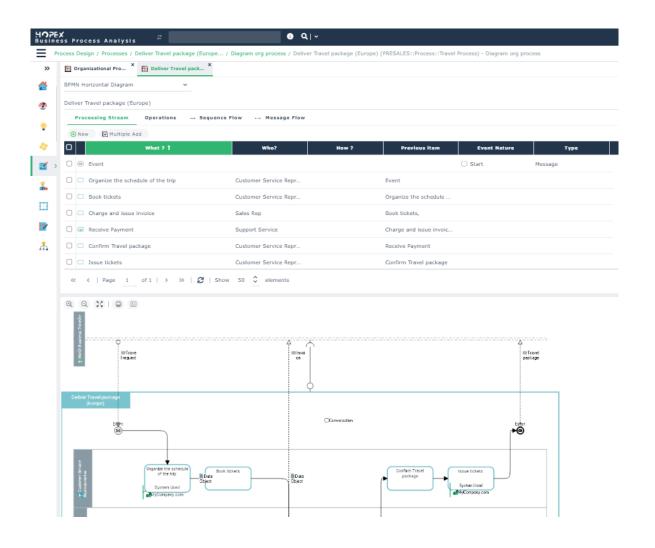


✓ Brinde una vista estática de una organización asociando unidades organizacionales con procesos.



Diagrama fácil



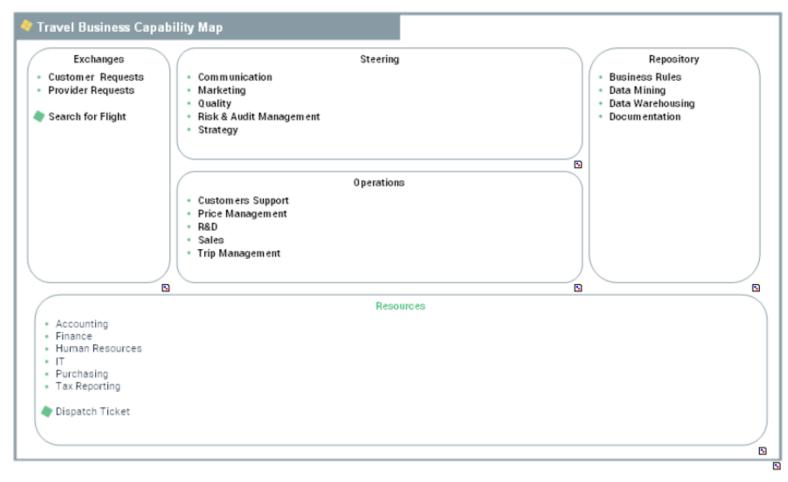


- Cree automáticamente diagramas a partir de una tabla de entrada.
- Disponible para procesos y mapas de recorrido del cliente.
- Mejora la eficiencia de usuarios y ayuda a ahorrar tiempo.
- Permite a los usuarios enfocarse en el proceso en sí en lugar de perder tiempo en diseñarlo.
- Nueva funcionalidad de auto alineación



Mapas de capacidades





- Vincule procesos con capacidades.
- Conozca qué procesos permiten las capacidades.



Roles de análisis de procesos de negocios



Gerente de procesos

- Puede hacer todo lo que hace un diseñador y además:
- Aprobar procesos.
- Gestionar diseñadores.
- Establecer estándares y marcos.

Diseñador de procesos

- Modela procesos de negocios.
- Capaz de crear flujos de trabajo.

Colaborador del proceso

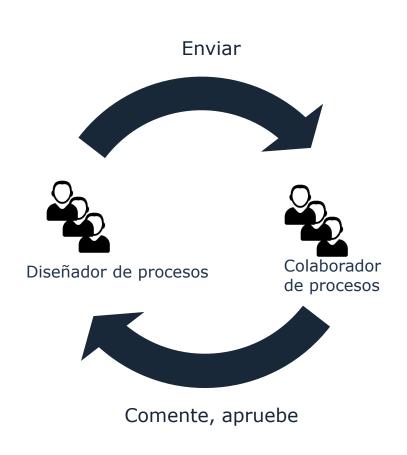
- P. ej. un experto de negocios.
- Participa en actividades de diseño de procesos. Brinda comentarios y correcciones.
- Contesta cuestionarios de evaluación.
- Aprueba procesos.
- Capaz de lanzar flujos de trabajo (Por ejemplo: solicitud de cambio, mejora).

Diseñador de riesgos

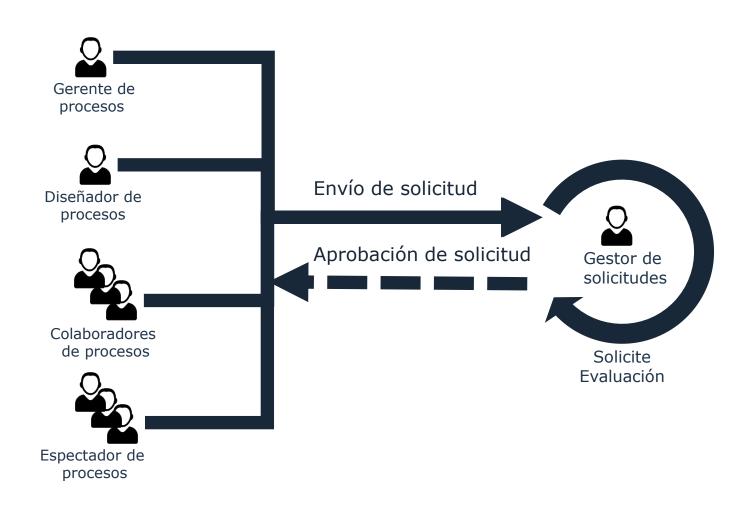
 Mapea riesgos y controles en modelos de procesos.

Flujos de trabajo preconfigurados









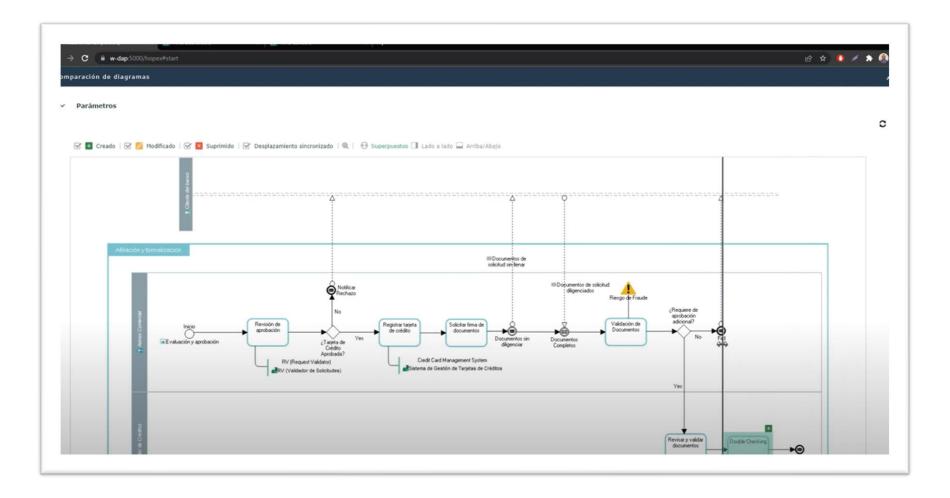
Solicite un cambio en el flujo de trabajo



Comparación de procesos



Proceso duplicado





Utilice el marco APQC





- Implementación del marco APQC (American Productivity Quality Center):
 - La estructura jerárquica de APQC puede tener hasta cuatro niveles.
 - Los niveles 1 y 2 están implementados como procesos de negocios (azul) o flujos de valor (Amarillo). Los otros subniveles en flujos de valor.

PCF ID	Hierarchy ID	Name
10002	1.0	Develop ∖äsion and Strategy
10003	2.0	Develop and Manage Products and Services
10004	3.0	Market and Sell Products and Services
20022	4.0	Deliver Physical Products
20025	5.0	Deliver Services
20085	6.0	Manage Customer Service
10007	7.0	Develop and Manage Human Capital
10008	8.0	Manage Information Technology (IT)
17058	9.0	Manage Financial Resources
19207	10.0	Acquire, Construct, and Manage Assets
16437	11.0	Manage Enterprise Risk, Compliance, Remediation, and Resiliency
10012	12.0	Manage External Relationships
10013	13.0	Develop and Manage Business Capabilities





Herarchy View / 1.1.1.1 Identify competitors (APQC PCF Cross Industry 7.2.1 1.0 Develop Vision and Strategy (10002) 1.1.1.1 Identify competitors (19945) 1.1.1.2 Analyze and Evaluate competition (10021) 1.1.1.3 Identify economic trends (10022) 1.1.1.4 Identify political and regulatory issues (10023) 1.1.1.5 Assess new technology innovations (10024) 1.1.1.6 Analyze demographics (10025) 1.1.1.7 Identify social and cultural changes (10026) 1.1.1.8 Identify ecological concerns (10027) 1.1.1.9 Identify intellectual property concerns (16790) 1.1.1.10 Evaluate IP acquisition options (16791) 1.1.2 Survey market and determine customer needs and wants (10018) 1.1.3 Assess the internal environment (10019)

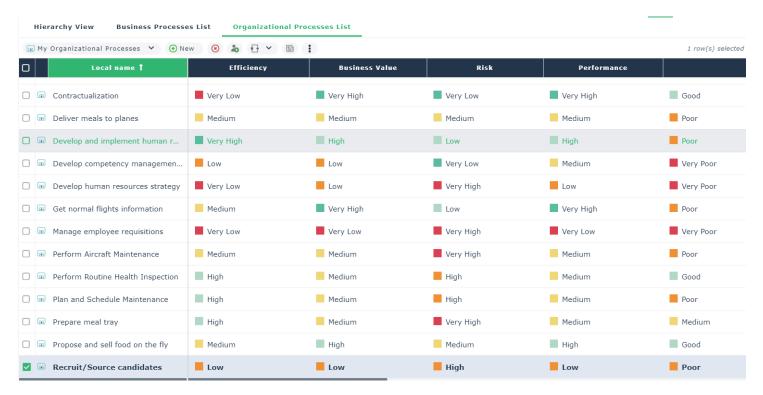
APQC en HOPEX

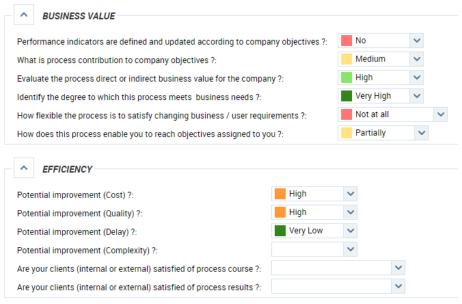






 Evalúe procesos a través de cuestionarios y criterios estándar y personalizados como ejecución (diseño, conocimiento, soporte de TI) y desempeño (valor de negocios, eficiencia y riesgos).





Cuestionario de evaluación

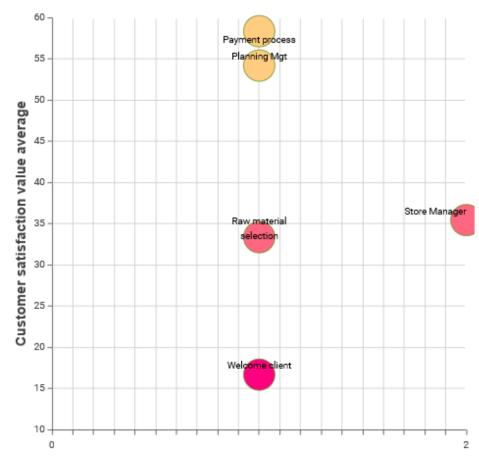
Evaluación de procesos



Evalúe portafolios de procesos







- Cree y evalúe portafolios de procesos.
- Evalúe portafolios utilizando criterios como valor de negocios, diseño de procesos, eficiencia de procesos, soporte de TI, conocimiento y riesgos.
- Cree informes de TIEMPO utilizando dos de los criterios de arriba.
 - ✓ Vea procesos agrupados en cada burbuja y mejore los procesos con bajas calificaciones.

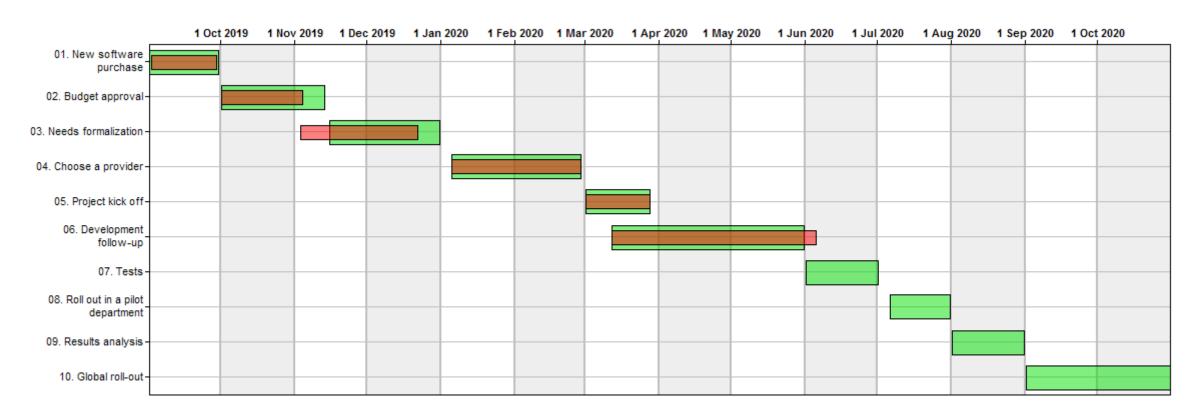
- ✓ Obtenga visibilidad en el estado de sus portafolios de procesos.
- ✓ Priorice iniciativas de mejora de procesos.







- Asigne usuarios para mejorar procesos.
- Programe planes de acción y siga el progreso.
- Priorice planes de acción basado en varios criterios como la prioridad y el retraso.



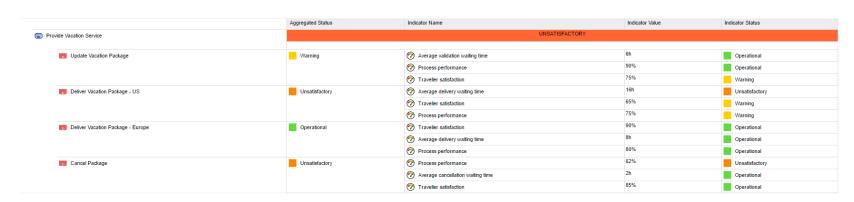
- ✓ Los usuarios de negocios están involucrados en la mejora de procesos.
- ✓ Ayuda a los gerentes de procesos a mejorar los cambios de programación en los procesos.



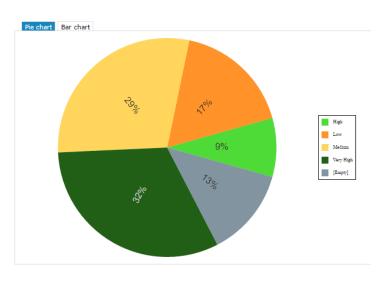




 Cree informes rápidamente: gráficas circulares, gráficas de barras, diagramas de Gantt, informes en tablas y matrices, gráficas multidimensionales.



Ejemplo del informe sobre los KPI



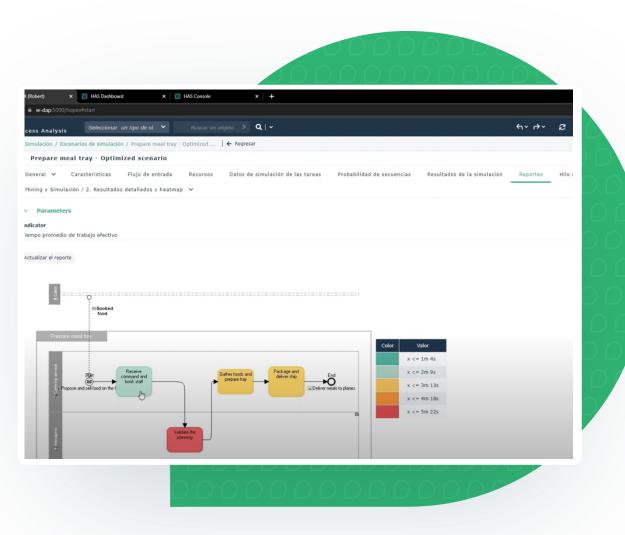
Informe sobre el desempeño de procesos

✓ Cree y comparta fácilmente informes en toda la organización.



Simulación de procesos





- Tiempo
 - Costo



Mapee recorridos del cliente

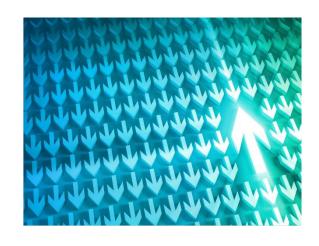


¿Por qué el recorrido del cliente?



El poder está en manos del cliente

Ahora los clientes tienen múltiples formas de comprar y pueden calificar la experiencia.



Disrupción digital

Mejorar la experiencia del cliente al aprovechar las tecnologías digitales.

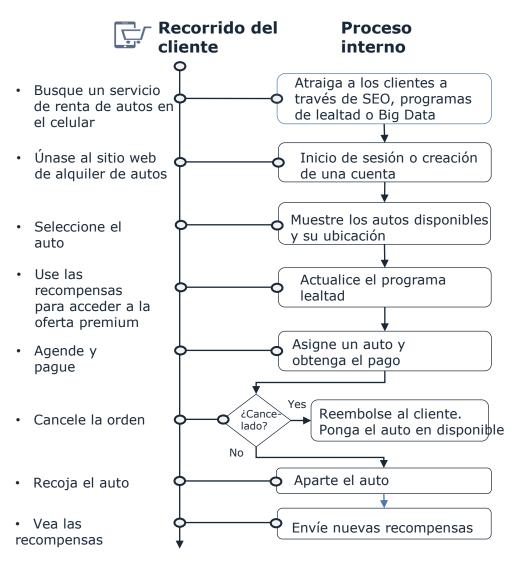


Respuesta rápida

Las empresas necesitan lanzar nuevos productos más rápido que nunca.



Rentar un auto en el aeropuerto



Los procesos de negocios deben de alinearse con los recorridos del cliente

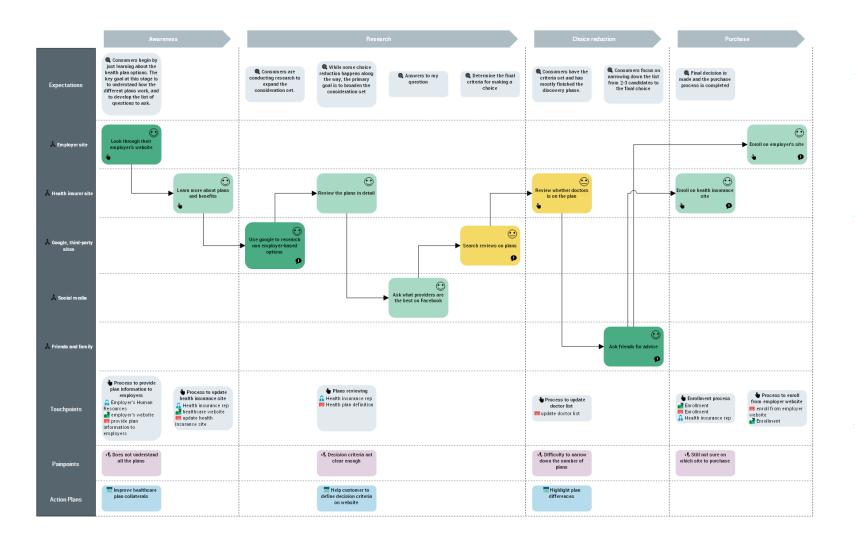
- Las empresas exitosas necesitan:
 - Crear sistemas de interacción en todo el proceso de compra.
 - Alinear los procesos de la empresa con el recorrido del cliente.

3 pasos para crear innovación entorno a los recorridos de los clientes

- 1- Conozca el recorrido del cliente.
- 2- Determine los momentos clave para influir en los clientes
- 3- Vincule los momentos digitales con los procesos de negocios

Mapeo del recorrido del cliente





- Gestione la experiencia del cliente de extremo a extremo, mapee y califique los puntos de contacto para identificar dónde optimizar/ invertir primero.
- Vincule puntos de contacto con los procesos internos de la organización y vea cómo los procesos internos dan soporte al recorrido del cliente.

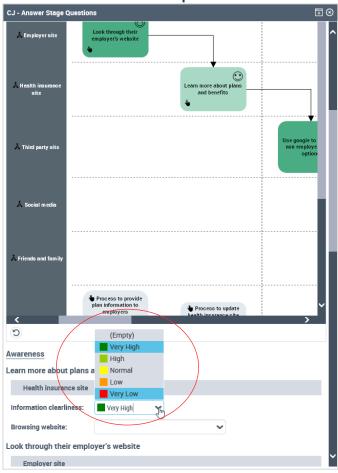
✓ Al evaluar la experiencia del cliente en diferentes puntos de contacto, los usuarios pueden identificar los puntos de contacto para enfocarse en los procesos internos relacionados para mejorar la experiencia del cliente.





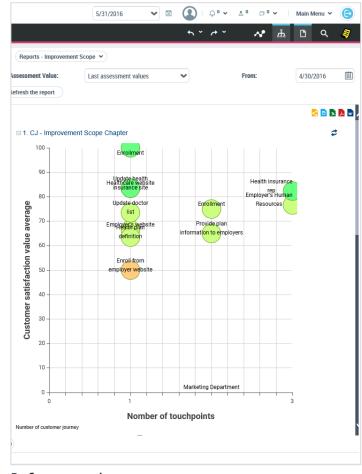


Califique los puntos de contacto basado en un conjunto de criterios en tiempos diferentes.



Ejemplo de evaluación

Obtenga informes para conocer la satisfacción del cliente.



Informe sobre: Satisfacción del cliente x # de puntos de contacto



Elementos del recorrido del cliente







Fases





Muy alta



Alta



Media



Baja



Muy baja



Canales



Expectativas



Puntos de contacto

Momentos de verdad







Puntos de dolor



Planes de acción



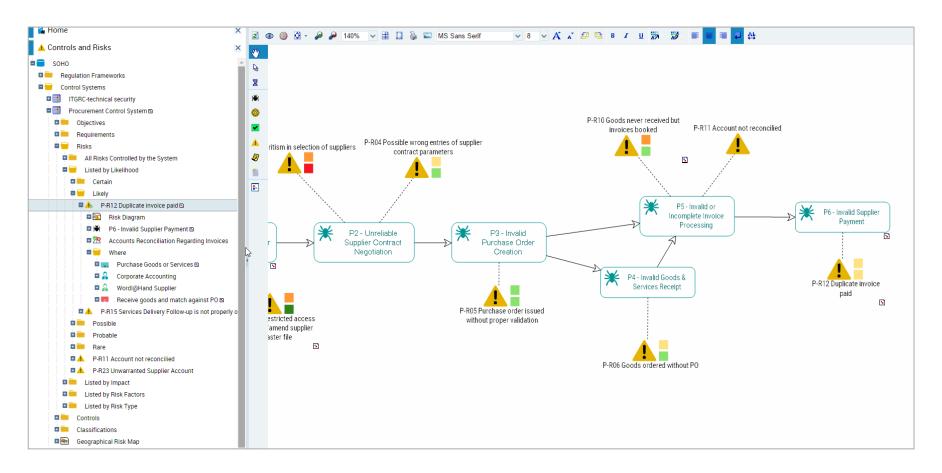
Oportunidades

Mapee Riesgos





Incluya riesgos y controles en los modelos de procesos.



✓ Aporta un perspectiva de riesgo a los modelos de procesos.







- Identifique riesgos operativos con los responsables del proceso y lleve a acabo evaluaciones regulares del impacto y la probabilidad.
- Cada riesgo identificado se puede caracterizar y evaluar en un periodo y ámbito organizacional determinado.

D	Name	Status	<u>Impact</u>	Likelihood
	Q	Q ~	• ~	Q
■ Sta	atus : Validated (29)			
	*Risk of non-payment	Validated	High	Certain
	Architecture lacks flexibility	Validated	Low	Probable
	Bad Technology Choices	Validated	Medium	Probable
_ <u> </u>	Benefits are not being offered to	Validated	Low	Rare
	Budget overrun	Validated	Low	Likely
	Change management overload	Validated	Low	Rare
	Change risk	Validated	Low	Possible
_	Data Retention and Disposal	Validated	Medium	Certain
	Data Transmission	Validated	Very Low	Possible
	Default of payment	Validated	Medium	Rare
	Exchange rate risk	Validated	Low	Rare
	Financial Health	Validated	Very Low	Probable
	Firewalls	Validated	Very Low	Possible
	Fraud: unregistered call for tender	Validated	High	Rare

		Impact /Lil	kelihood (ERM)		
^	Rare	Possible	Likely	Probable	Certain	Т
Very High	1	3	0	2	3	9
High	0	0	0	1	12	13
Medium	0	4	3	0	1	8
Low	5	2	0	0	0	7
Very Low	3	1	0	1	0	5
Total	9	10	3	4	16	42

Mapa de calor de riesgos: Impacto x riesgo inherente

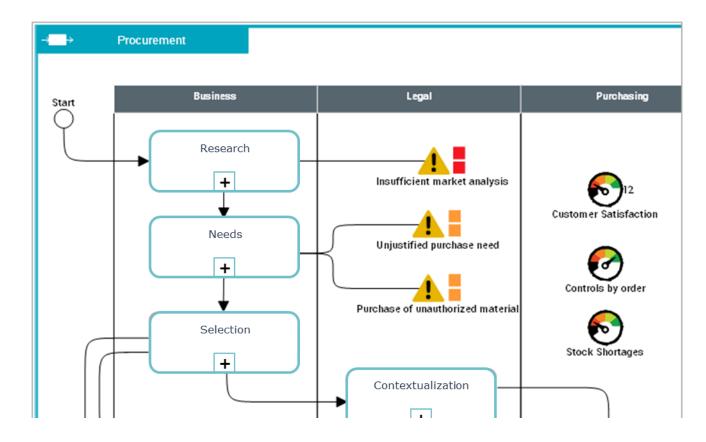
✓ Provee una lista exhaustiva de riesgos y evaluaciones relacionadas

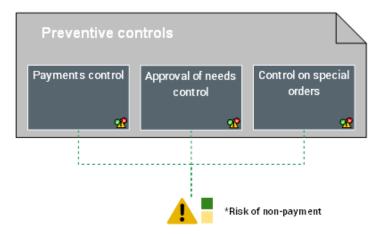






Defina controles preventivos para mitigar riesgos identificados.





Identificación gráfica del control preventivo asociado a un riesgo

Identificación de control gráfico en el proceso de adquisición

✓ Controle los principales riesgos.





