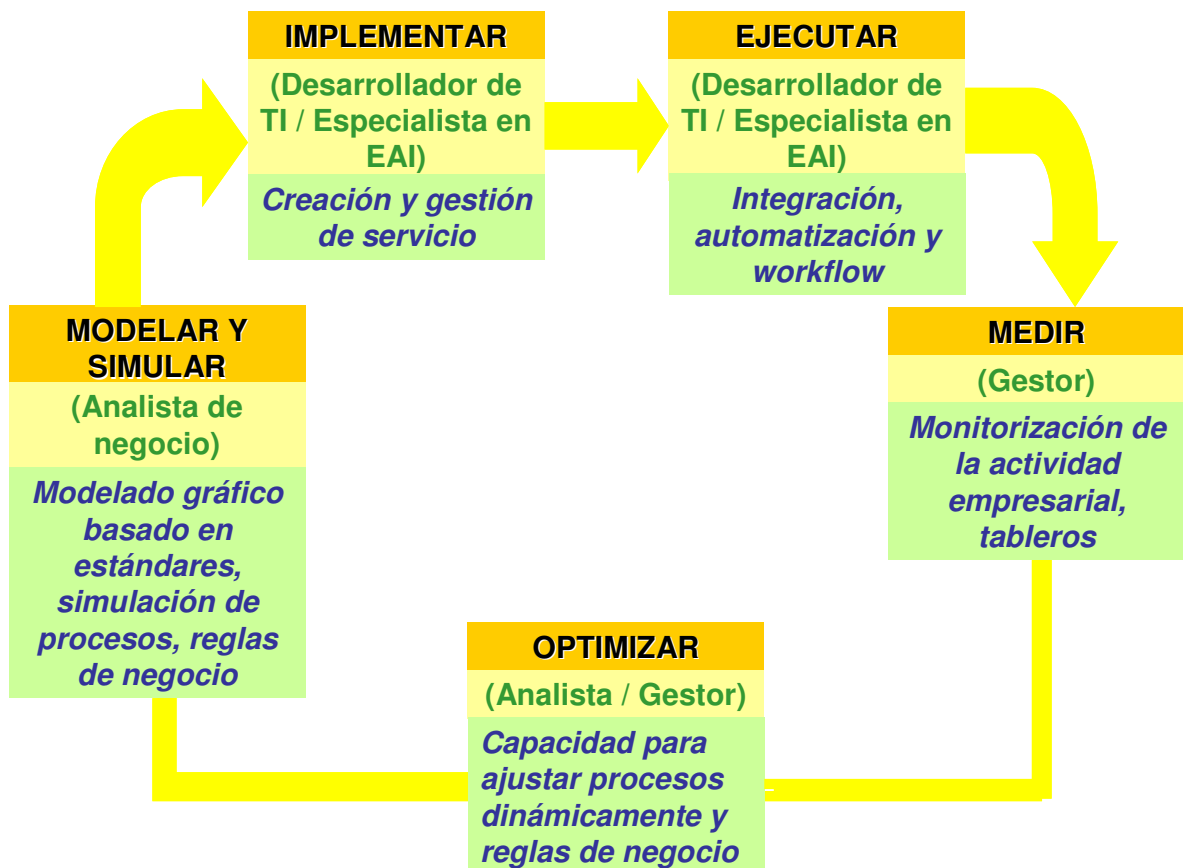


CONSIDERACIONES TECNICAS PARA ADQUIRIR UNA SOLUCIÓN TECNOLÓGICA DE GESTIÓN DE PROCESOS DE NEGOCIO BASADA EN BPM-SOA (BUSINESS PROCESS MANAGEMENT – SERVICE ORIENTED ARCHITECTURE)

En el núcleo de cada empresa existe un conjunto de procesos que determinan su funcionamiento. La eficiencia de estos procesos afecta directamente al éxito de la empresa. Debido a la mayor competencia, los requisitos normativos y gubernamentales, y la necesidad continua de eficiencia operacional, estos procesos son cada vez más importantes para establecer las diferencias entre las empresas. La gestión de procesos de negocio (BPM) existe desde los orígenes del comercio y los negocios y su objetivo ha sido siempre gestionar estos procesos principales con el fin de mejorar la empresa y cumplir los requisitos normativos.

Sin embargo, los estándares y los avances tecnológicos recientes han elevado la Gestión basada en Procesos - BPM a un nuevo nivel. Ahora es posible proporcionar una solución completa basada en la tecnología para automatizar y gestionar todo el proceso de negocio, creando un circuito cerrado de mejora continua de los procesos, desde el modelado y la simulación hasta la ejecución, la supervisión y la optimización. Además de automatizar este circuito cerrado para la mejora continua de los procesos, se tienen en cuenta diferentes perfiles de usuario en cada etapa de este ciclo de vida con el fin de mejorar el uso de estas herramientas. Por ejemplo, el modelado y la simulación de un proceso de negocio suele ser realizado por un analista de negocio, mientras que la implementación del proceso de negocio, para integrarlo con el sistema de TI existente, la lleva a cabo el desarrollador de TI y así sucesivamente.

En un proceso de adquisición de una solución tecnológica de Gestión de Procesos de Negocio (bienes y servicios conexos), basada en BPM-SOA (acrónimo de Business Process Management – Service Oriented Architecture), se debe considerar una suite completa basada en la tecnología para automatizar y gestionar el nuevo Modelo Conceptual del Sistema Empresarial, creando un circuito cerrado de mejora continua de los procesos, desde el modelado y la simulación hasta la ejecución, la supervisión y la optimización, tal como se muestra en el siguiente grafico:



Los bienes que se deben solicitar para una solución tecnológica, basada en BPM-SOA, a implementar debe poder cumplir el Ciclo Completo de un Sistema BPM (Modelización, Ejecución, Monitorización y Optimización): que nos permita gestionar los procesos a través de la Red Informática en niveles aceptables de tiempo de respuesta. Debe considerar:

- La utilización de un modelizador para plasmar gráficamente la estructura y diagrama de flujos de los Procesos. El modelizador debe formar parte del producto desarrollado por el Fabricante.
- La ejecución de los procesos debe regular los inicios y finales de los procesos que funcionan concurrentemente controlados por las reglas de negocio definidas en la empresa y que activarán los workflows de los usuarios para que cada uno reciba el encargo de realizar la tarea del que es responsable usando los formatos y formularios que se hayan definido.
- La Monitorización debe permitir registrar y mostrar a los responsables de los procesos y a las Direcciones Generales de la empresa en situaciones reales los tiempos, retrasos o adelantos de todos los procesos mientras estos se ejecutan.

- La optimización se realizará analizando los resultados registrados en la Monitorización determinando los cambios que conviene realizar en los procesos para su mejora.

Además de automatizar este circuito cerrado para la mejora continua de los procesos en tiempo real, es necesario tener en cuenta diferentes perfiles de usuario en cada etapa de este ciclo de vida con el fin de mejorar el uso de la herramienta a seleccionarse.

Los servicios que deben incluirse en la solución tecnológica BPM-SOA comprenden instalación, configuración, capacitación, pruebas de validación, puesta en operación y el monitoreo posterior, con las que se espera tener una implementación exitosa de la herramienta.

De esta manera, la solución tecnológica BPM – SOA, debe ofrecer a la empresa un beneficio tangible de alto impacto en su operación, logrando el control de los procesos, permitiendo el seguimiento, la optimización de los recursos asignados a su ejecución y mejorando la gestión sobre los mismos.

La aplicación de la solución tecnológica BPM-SOA debe garantizar mejoras en la operatividad del nuevo Modelo Conceptual Analítico de la empresa, integrando los procesos mejorados. Estas expectativas radican en:

a) Beneficios para el área de negocio:

- BPM cuenta con una notación diseñada especialmente para el modelamiento de procesos de negocio – BPMN (Business Process Management Notation). Esta notación permitirá comunicar a los analistas de negocio, funcionales y técnicos; el flujo de las actividades y las reglas de negocio del proceso a implementar.
- Un modelo de procesos definido por el usuario del negocio bajo la notación BPMN, puede ser implementado por una Unidad Organizacional en forma natural. El modelo que se diseñe permitirá definir cómo será la integración de cada actividad del proceso con los servicios informáticos que los implementan.
- BPM proporciona herramientas que permiten medir el desempeño de los procesos en tiempo real, facilitando el análisis para la toma de decisiones operativas y para el planteamiento mejoras.
- BPM proporciona herramientas que permiten simular el comportamiento de los procesos implementados, ante un escenario supuesto de carga de trabajo; lo

que permite comprobar si los cambios propuestos al proceso, brindarán los resultados esperados ante un escenario supuesto de carga de trabajo.

b) Beneficios para el área de desarrollo de software:

- BPM-SOA Simplifica el proceso de desarrollo retirando de los programas el código que corresponde al manejo del “flujo de proceso”, la “orquestración de servicios” y las “reglas de negocio” que en adelante serán ejecutados en “servidores de procesos”, “servidores e reglas de negocios” y “buses de servicios”.
- La posibilidad de ejecutar cambios sin necesidad de codificar nuevos programas. Los cambios que involucran flujo de trabajo (workflow) y reglas de negocio se podrán realizar actualizando la definición en el servidor de procesos.
- El manejo de una arquitectura orientada a servicios permite una mejor concepción de la estructuración del código, lo que facilita la reutilización.
- Se dispone de herramientas para gestionar la calidad de los servicios construidos, permitiendo la mejora continua de los servicios y procesos.
- Proporciona herramientas como el ESB (Enterprise service bus) que facilitan la integración entre diversas aplicaciones de diversas plataformas, así como orquestrar, balancear y garantizar la disponibilidad de los servicios sin necesidad de codificar programas.
- Proporciona herramientas que permiten conocer el impacto de los cambios propuestos por el negocio. Facilidades para el manejo de versiones de procesos, reglas de negocio y servicios.

La solución tecnológica de Gestión de Procesos de Negocio, basada en BPM-SOA, deberá integrarse a la arquitectura de sistemas (software), a la arquitectura de datos y a la arquitectura física (hardware) de la empresa, de manera que a un mediano plazo se pueda implementar tecnológicamente la arquitectura empresarial de la institución.

AUTOR: ING. JESSIKA MARQUEZ OPPE
Consultora en Tecnologías de Información
del Banco Interamericano de Desarrollo.