



## iBPMS: Un motor de la transformación digital

Está claro que en todas las organizaciones existen procesos de negocio, independientemente que estén o no, mejor documentados; y sean más o menos formales. A estas alturas, la mayoría de los procesos están soportados por herramientas software que facilitan el cumplimiento de cada una de las tareas que forman parte del proceso.

Si se considera un proceso como un conjunto de actividades que se realizan de forma coordinada con un determinado objetivo, lo ideal sería contar con una solución software que cubra completamente el proceso, de modo que se pueda disponer de un flujo end-to-end totalmente gestionado y controlado.

Sin embargo lo normal es disponer de un conjunto de soluciones software (generalmente se incluyen hojas Excel), que dan soporte de forma parcial y aislada, a diferentes partes del proceso.

Una situación real que convierte los procesos en flujos complejos es la intervención de diferentes departamentos de la compañía; en algunos casos también participan otros agentes externos como clientes, socios, proveedores, lo cual dificulta su desarrollo.

La práctica habitual se basa en el uso de herramientas software que son necesarias para la consecución del proceso, sin embargo no están integradas, lo cual provoca duplicidad en los datos, ineficiencia en el flujo por la falta de integración y otros infortunios típicos de esta metodología. En estos casos es también frecuente que en algunas situaciones como los retrocesos, el flujo se quede bloqueado en algún punto del proceso, en tierra de nadie.

Ante esta problemática surgieron hace bastantes años en la industria del software, herramientas denominadas BPM (Business Process Management). Las herramientas BPM nacieron con el objetivo de poder establecer un flujo de trabajo (workflow), que cubriese el proceso de principio a fin y facilitase su monitorización y supervisión. Para ello solían proporcionar una arquitectura que facilitaba el movimiento de datos entre aplicaciones e incluso la gestión de eventos entre ellas.

El software Business Process Management (BPM) nació para permitir conectar a personas, procesos y datos a lo largo de toda la empresa para que el trabajo se realice de manera rápida y eficaz, al tiempo que aumenta la satisfacción de los usuarios y disminuyen los costes.

## Papel que desempeña el iBPM en la transformación digital

Alguna pregunta que puede surgir tras profundizar en el tema es, ¿y si es una tecnología tan madura, por qué motivo está ganando tanta relevancia en algo mucho más actual como la transformación digital?

La respuesta, se puede dividir en dos partes bien diferenciadas. En primer lugar, organizaciones siguen teniendo los mismos problemas en relación a sus procesos y es necesaria una reingeniería de los mismos:

- Los procesos no siempre se cumplen
- No muestran la realidad del día a día de la organización
- La comunicación entre los equipos no siempre es fluida
- Se producen bloqueos en algunas tareas de los procesos
- La planificación y los plazos se incumplen constantemente
- La compañía evoluciona pero los procesos no se actualizan
- Son una fuente de excusas para evitar responsabilidades
- No existe control ni monitorización sobre el estado de los procesos

En segundo lugar, las herramientas BPM tal y como se conocían, han evolucionado de manera considerable, hasta llegar en sus últimas versiones a lo que se ha denominado iBPMS (Intelligent Business Process Management Suites), y cuyas principales funcionalidades se detallarán más adelante.

Por estos motivos, la implantación de una solución iBPM puede llegar a ser clave en un proceso de transformación digital.

## Adopción de iBPMS

La reingeniería de procesos es el primer paso para optimizar los procesos de cualquier negocio. Sin embargo, en muchas empresas esta revisión ya se ha realizado en otras ocasiones y la realidad es que esa reingeniería ya no es capaz de conseguir mejores resultados que aporten valor.

En estos casos, será necesario un cambio más disruptivo, y por lo tanto un cambio que tenga que ver con una verdadera transformación digital, siendo los procesos de negocio un elemento clave de la hoja de ruta de la transformación de la empresa.

Al fin y al cabo en dicha transformación, lo que se buscará es la digitalización de los procesos, como paso previo para tratar de llegar a su automatización. Por lo tanto, si se realiza un enfoque de Business Process Management, tratar de mejorar los procesos es correcto, pero en realidad es una oportunidad para hacer cambios más grandes para ganar ventaja competitiva.

Optimizar los procesos no debe ser el único objetivo final, ya que este punto es idóneo para replantear su arquitectura desde una hoja en blanco.

Por lo tanto, el primer paso será el diseño de esos procesos. Cabe destacar que todas las herramientas iBPMS disponen de un diseñador de procesos, siendo la nomenclatura BPMN 2.0 (Business Process Model and Notation) la más utilizada para su modelado y documentación. A partir de ese diseño, las propias herramientas disponen de motores de ejecución que son capaces de leer esos diseños, y ponerlos en producción de forma inmediata, facilitando no sólo el diseño inicial sino su posterior mantenimiento.

## Capacidades de iBPMS

Las soluciones iBPMS dan soporte al ciclo completo del proceso, desde su análisis, diseño, implementación, ejecución, supervisión y optimización. Tales suites BPM incluyen aplicaciones inteligentes que integran tecnologías de automatización avanzada, como el análisis predictivo y la inteligencia artificial, para automatizar los procesos de negocios que requieran un funcionamiento que se pueda adaptar dinámicamente a cada situación.

En definitiva iBPMS representa un conjunto de tecnologías que permiten coordinar personas, máquinas y cosas.

Las llamadas iBPMS, disponen de una serie de capacidades de alto valor que han sido posicionado de manera relevante en procesos de transformación digital. A continuación se detallarán algunas de las capacidades mas representativas, que sirven de elementos comparativos en los cuadrantes mágicos de Gartner sobre soluciones iBPMS:

- **Gestión de interacciones:** la capacidad de organizar múltiples tipos de actividades e interacciones en tiempo de ejecución para respaldar el trabajo que realizan las personas, los sistemas y las cosas para producir resultados de negocio específicos.
- **Creación de aplicaciones:** las soluciones iBPMS incluyen herramientas que permiten la generación de aplicaciones software de forma rápida y sencilla. En la mayoría de los casos, no será necesario tener que escribir código, pudiendo ser generadas por los propios usuarios, sin necesidad de desarrolladores de TI.
- **Monitorización:** las plataformas iBPMS admiten BAM (Business Activity Monitoring) para realizar un seguimiento continuo de la situación de los procesos casi en tiempo real, proporcionando lo que se conoce como inteligencia de procesos.
- **Gestión de reglas:** incluyen motores para la gestión de reglas, motores de recomendación y motores de toma de decisiones que proporcionan ayuda para decidir de forma automática o bien los usuarios, de acuerdo con directivas de negocio o declaraciones de políticas asociadas al propio proceso.

- **Analítica de datos:** un iBPMS puede incorporar, o tener conexión a análisis predictivos (como servicios de puntuación) o análisis prescriptivos (como motores de optimización). También incluyen el procesamiento de eventos complejos (CEP).
- **Integración:** una plataforma iBPMS incluye adaptadores y herramientas para el desarrollo de interfaces (API) que permiten la integración con aplicaciones y servicios externos, ya sean aplicaciones comerciales, o aplicaciones desarrolladas a medida, así como adaptadores para el acceso a bases de datos y servicios cloud.
- **Movilidad:** las plataformas incluyen la capacidad de acceder a aplicaciones desde una amplia variedad de dispositivos móviles, incluidos teléfonos inteligentes, tabletas y otros dispositivos digitales. Más allá de proporcionar acceso desde cualquier lugar, la plataforma aprovecha incluso las capacidades nativas de un dispositivo móvil, como su cámara y otros sensores. La plataforma utiliza las capacidades del dispositivo para ejecutar el trabajo de manera más inteligente.
- **Automatización:** muchas plataformas incluyen soluciones **RPA** (Robotic Process Automation), que facilitan la automatización de los procesos.
- **Optimización de procesos:** una solución iBPMS proporciona capacidades que aceleran el tiempo para detectar y optimizar el funcionamiento (procesos, tareas, políticas) para mejorar el negocio. Estas pueden incluir análisis del historial de ejecuciones pasadas o la simulación de diferentes comportamientos.
- **Historial de comportamiento:** la plataforma mantiene un archivo histórico de eventos que han ocurrido durante las diferentes ejecuciones. Estos eventos pueden incluir análisis de procesos, decisiones, colaboración u otras actividades. El iBPMS también puede administrar otros tipos de datos de contexto, desde aplicaciones externas, bases de datos o flujos de eventos, para mejorar la inteligencia y la eficacia del sistema.

## Nuestra conclusión

Tanto si la empresa se encuentra en un momento donde revisar sus procesos actuales, o bien como si se va a enfrentar o está en pleno proceso de digitalización o transformación digital, debe tener en cuenta la adopción de una solución iBPMS como un factor clave y determinante para el éxito de dichas iniciativas.

Es importante tener en cuenta que para que la implantación de una solución iBPMS sea exitosa, no se deben olvidar las siguientes recomendaciones:

- Contar con el compromiso de la alta dirección
- Identificar e inventariar los procesos que hay dentro de la empresa y establecer posibles conexiones entre ellos
- Completar un mapeo de procesos que ayude a los empleados a visualizar los flujos de trabajo y la nueva estructura

- Ir implementando los procesos, a través de iteraciones que nos permitan obtener resultados a corto plazo
- **Contar con un Partner especializado** que aporte experiencia en la reingeniería de procesos y en la implantación de este tipo de soluciones

Para el año 2022, el 50% de los proyectos de tecnología de negocios digitales conectarán eventos a los resultados del negocio utilizando frameworks iBPMS orientados a eventos. (Gartner - febrero de 2018).

Es el momento idóneo para avanzar en la implantación de una solución iBPMS y obtener ventaja competitiva.