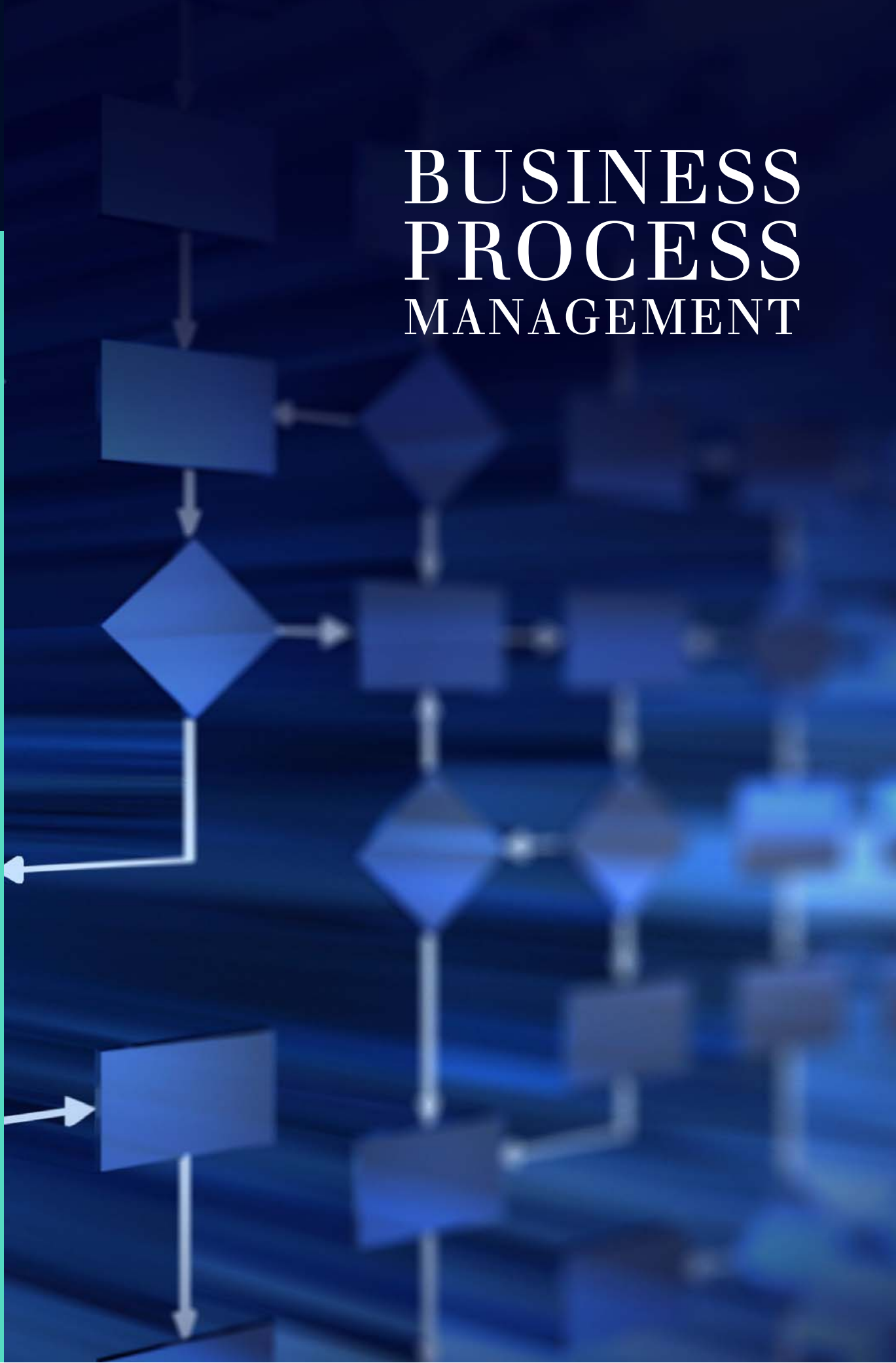


# BUSINESS PROCESS MANAGEMENT



# BUSINESS PROCESS MANAGEMENT

Las consultoras Gartner y Forrester prevén que el mercado de Business Process Management crecerá hasta 6.000 millones de dólares en el 2011, el aumento estimado es del 24% entre el 2006 y el 2011. Se considera uno de los segmentos de mercado de software que más rápido ha crecido.

Los motivos por los que el **BPM** atrae mucho negocio se resumen en:

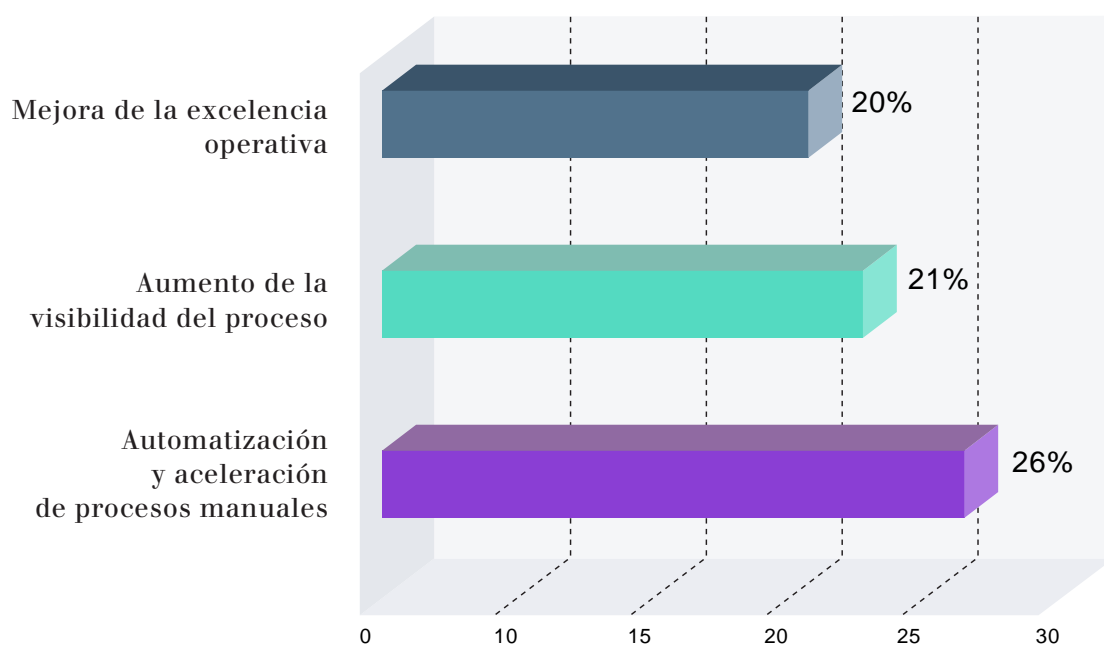
- Aumento de la eficiencia. Menos papel y ciclos de trabajo más cortos.
- Incremento de la productividad. Detección y eliminación cuellos de botella, mejorando la colaboración entre personas y sistemas.
- Control de gestión, identificando y evitando riesgos, pudiendo tomar las decisiones adecuadas en el momento justo.

- Automatización de cumplimiento de leyes y mejores prácticas.

Los CIOs han elegido la optimización de procesos de negocio como la necesidad prioritaria por tercer año consecutivo, según desvela un estudio realizado por Gartner.

En dicho estudio sobre el estado del mercado BPM los encuestados establecieron las expectativas de ROI con la aplicación de BPM en distintas áreas de la empresa.

**El gráfico muestra sus respuestas:**





“LA IMPORTANCIA DE TOMAR LAS  
DECISIONES ADECUADAS EN EL  
MOMENTO JUSTO”

## Business Process Management dentro de la Plataforma outsourcing ECM de SGAIM

### BPM como soporte a Outsourcing integrado de procesos de negocio

El modelo de negocio de SGAIM, Business Process Outsourcing Services, busca la sencilla integración del cliente, con sus colaboradores gestionando todo el backoffice del proceso de negocio.

Las empresas necesitan agilizar sus procesos de cobro, controlar a su equipo de tramitadores, asegurarse que los créditos que conceden están dentro de los márgenes de riesgos establecidos, etc. Las soluciones que SGAIM ofrece para ayudar a sus clientes están siempre soportadas por el módulo BPM, que hace posible la optimización de estos procesos de negocio.

## Plataforma Outsourcing **ECM**

“CONTROL Y SEGUIMIENTO DEL PROCESO DE NEGOCIO, SITUACIONES Y ESTADOS DE CADA TAREA”



## Funcionamiento del Business Process Management de **SGAIM**

Las herramientas de **BPM** se aplican en el modelado de flujos, actividades, reglas de negocio y en las interacciones con otros sistemas y personas independientemente de su ubicación geográfica.

Los procesos de negocio se inician con la entrada de información sea en soporte papel o electrónico. La recepción de formatos electrónicos se realiza a través de servicios web, email, protocolos ftp, etc. pero también está contemplada la llegada de información en formato papel que es digitalizada y procesada. La comunicación segura entre sistemas es posible gracias al módulo BPM (motor certificado por Microsoft).

El BPM organiza la información entrante distribuyéndola entre los diferentes usuarios (internos y externos) y sistemas.

La herramienta facilita la utilización de múltiples opciones: búsquedas, acciones, envíos, aprobaciones, etc. Las acciones realizadas desencadenan sucesivas actividades modeladas en el BPM, según las necesidades de cada cliente, posibilitando que se vayan sucediendo de manera ágil y controlada.



Las actividades y documentos que intervienen en todo proceso están condicionados por el motor de reglas de negocio preparado para aplicar estándares sectoriales o bien diseñar reglas particulares de la empresa.

La monitorización y reporting del proceso es posible a través del módulo BAM (Business Activity Monitoring). Este permite el control y seguimiento del proceso de negocio, la situación y estado en el que se encuentra cada tarea y el desempeño de las personas que han realizado dichas actividades. Los elementos de información están localizados en todo momento a lo largo del proceso.

Otra de las utilidades de BAM es la evaluación de cambios en procesos mediante simulaciones previas a sus implantaciones definitivas.

El reporting se puede complementar con la utilización del módulo Business Intelligence de la plataforma Outsourcing ECM de SGAIM. BI analiza la productividad, calidad, economías, etc. además de crear previsiones y dar soporte a la toma de decisiones.

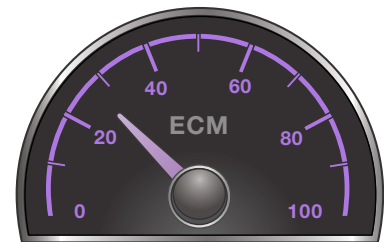
## Business Activity Monitoring



Duración media del flujo de trabajo



Instancias del flujo de trabajo abiertas



Cuellos de botella

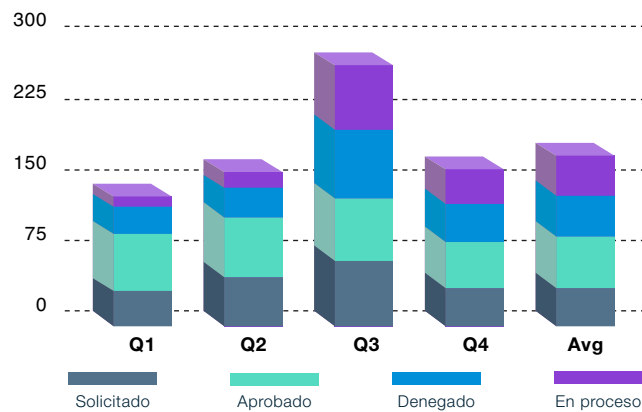
La herramienta facilita unos sencillos gráficos que permiten el control y seguimiento interno del proceso: tiempo que se tarda en desarrollar cada tarea, flujos de trabajo sin finalizar, puntos críticos dentro del flujo de trabajo, etc. La información que aparece en los gráficos de BAM varía en función de las necesidades de cada empresa.



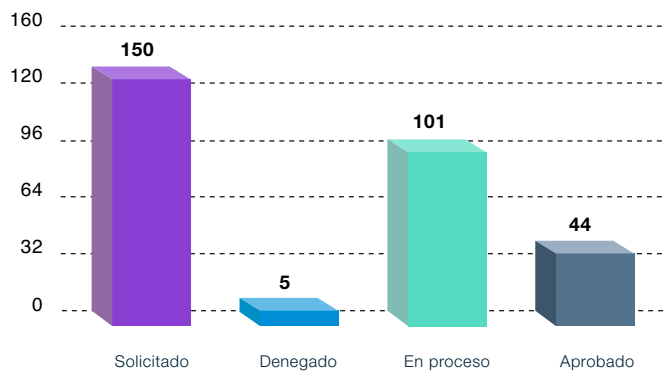
## Business Intelligence de BPM

Business Process Management se complementa con el módulo Business Intelligence de SGAIM aportando, mediante diferentes tipos de gráficos, análisis intermensuales de los procesos, situaciones de los procesos medidas trimestralmente, previsiones de cargas de trabajo, etc.

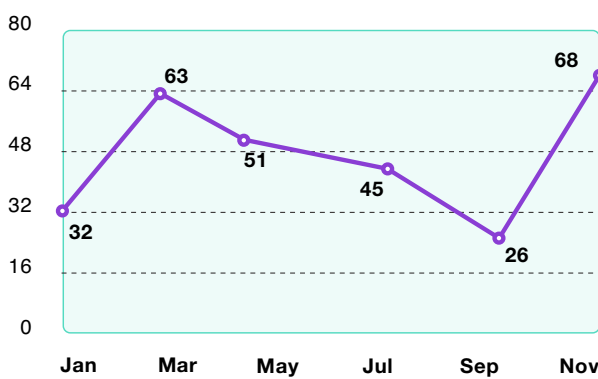
Nuevos flujos de trabajo por trimestre



Nuevos flujos de trabajo por situación



Nuevos flujos de trabajo por mes



## Beneficios de Business Process Management de SGAIM

Flexibilidad y agilidad ante cualquier tipo de cambio en los procesos.

Reducción de costes a través de procesos optimizados y automatizados.

Control y monitorización total del proceso para los diferentes niveles de responsabilidad.

Reducción del plazo en las implementaciones de una solución ya que el código informático está sistematizado.

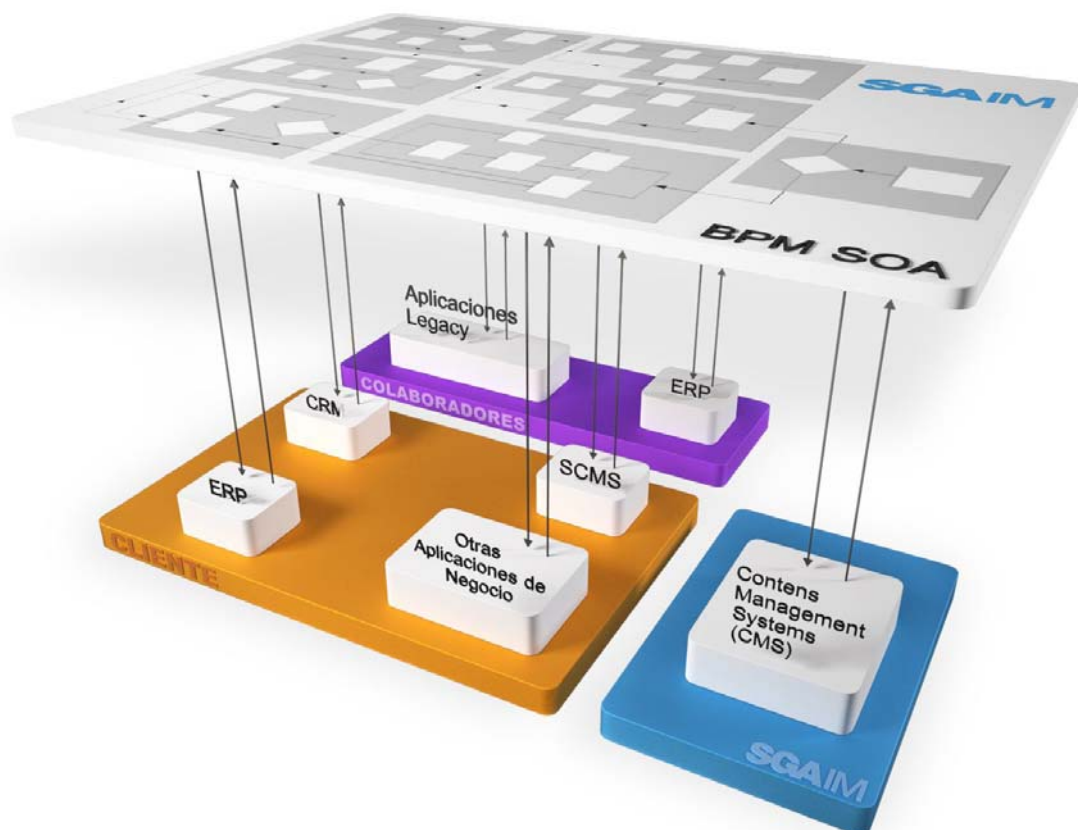
Facilidad en la interconexión de todos los procesos con los colaboradores.

Integración de SGAIM, empresa de BPOS, en la cadena del proceso, aportando valor.

Transparencia del proceso que facilita mayor implicación de los participantes.

Control total de la calidad el proceso.

Garantía de cumplimiento automatizado de las leyes y best practices.



# SGAIM

Convertimos la información  
en conocimiento

SGA INFORMATION MANAGEMENT. S.A

---

Almagro 15, 28010 MADRID · Pablo Alcover 75-77, 08017 BARCELONA  
Arquimedes 130, 11560 MÉXICO D.F.  
TEL: 902 012 446 · sga@sga.es

[sgaim.es](http://sgaim.es) / [sgaim.com](http://sgaim.com) / [sgaim.com.mx](http://sgaim.com.mx) / [sgaim.fr](http://sgaim.fr)

---