

“ La estrategia de Aval se construyó de tal manera que el analista va acumulando hacia el jefe; este hacia el director, y todos van mirando el árbol de los indicadores”.

Carlos Robles

de prospección. Dentro de la arquitectura debo mirar dónde está el problema”.

Causales de terminación. Son indicadores de la eficacia y sobre todo se deben mirar las positivas. “Si el 50 % es de créditos aprobados, la situación es aceptable. Pero si corresponde a clientes que están desistiendo de las solicitudes, tengo un problema en ventas”.

Informes de reclasificación. Comparan dos cortes de un proceso cruzando dos inventarios en distintos períodos. Muestran estancamiento, cuellos de botellas y retroceso o que se avanza en la dirección correcta.

Dimensión. La estrategia de Aval se construyó de tal manera que el analista va acumulando hacia el jefe; este, hacia el di-

rector, y todos van mirando el árbol de los indicadores”.

Indicador del cumplimiento de metas. Está asociado a procesos como el pago de nómina con salario variable por desempeño y es crucial porque cuando se toca el bolsillo cualquier error es grave. ■



Foto: Angie Silva

Carlos Robles enfatizó que la metodología BPM se basa en tres pilares: procesos, tecnología y personas y son estas últimas las que hacen la diferencia.

Digitalizar, actualización urgente

Juan Manuel Mogollón y Julián Delgado, de Bizagi, enfatizaron que se debe generar una capa de agilidad que conecte empleados, proveedores, socios y dispositivos, para facilitar las modificaciones con rapidez.

El medio de comunicación más grande del mundo no produce contenido, es Facebook; la mayor transportadora no tiene vehículos, es Uber, y la compañía de cine que se impone no tiene teatros, es Netflix. Esto nos indica la urgencia de las empresas de ponerse al día digitalmente”.

Lo dijo Juan Manuel Mogollón, vicepresidente para Latam de Bizagi, emprendimiento que nació cuando él estudiaba en la Universidad de los Andes y que hoy atiende

clientes en varios países, como Basf, Adidas, Colpensiones y Bancolombia.

En la conferencia “El papel del BPM frente a los retos de la transformación digital”, advirtió que cambiar implica mejorar la experiencia del usuario aumentando la optimización y la digitalización de los procesos. “Es como un iceberg; la punta es la experiencia del cliente a través del *contact center*, del teléfono, de la página web o de una sucursal, pero por detrás hay procesos que obligan a orquestar sistemas, aplicaciones y gente dentro y fuera de la organización”.



Cliente

Experiencia del cliente digital

Digitalizar el *end to end* de la experiencia del cliente

Digitalizar productos y servicios como parte de un ecosistema de valor

Crear “máquinas” confiables



La empresa

Experiencia operacional digital

Mejorar las capacidades operacionales en un ecosistema dinámico

Impulsar una rápida innovación centrada en el cliente

Digitalizar para mejorar la agilidad

La tecnología, los sistemas y los procesos para ganar, servir y retener clientes

Fuente: Presentación de Bizagi

Colaboración negocio-tecnología

Julián Delgado, especialista en transformación digital de Bizagi, señaló que una iniciativa de transformación digital debe basarse en tres pilares: agilidad para generar iniciativas con rapidez, personalización para cautivar a los clientes y a los empleados y conexión para capturar información externa como la que proveen las redes sociales.

Por eso, la conexión entre negocios y tecnología es vital. “Los problemas son diversos; hay dispositivos totalmente des-

conectados y sistemas legado o *core* muy difíciles y costosos de modernizar”.

Con el fin de enfrentar el reto y modernizar sistemas legados como CRM (*Customer Relationship Management*), no se quedan en la automatización tradicional, sino que trabajan en generar una capa de agilidad que conecte empleados, proveedores, socios y dispositivos; así, al analizar y monitorear el desempeño se pueden hacer cambios con velocidad. Su plataforma también permite registrar nuevas situaciones de negocio, como la

que se presenta cuando un cliente pide una póliza para su tractor, pero el vehículo no está dentro de los productos habituales que cubre la aseguradora. ■



Julián Delgado



Juan Manuel Mogollón

Fotografías: Angie Silva

Un BPM particular para la justicia en Panamá

Henry Pulido, director operativo de Xoftix, se refirió a cómo han implementado una solución tecnológica a la medida del Sistema Penal Acusatorio (SPA) en el país centroamericano.

En un proceso penal pueden intervenir la policía, la aduana, el sistema penitenciario, Medicina Legal, el Ministerio Público, los defensores, las víctimas y los jueces, entre muchos actores, pero cada uno maneja dominios de información diferentes. Por eso lo que es interesante para unos, es irrelevante para los otros.

De ahí que un proyecto de Sistema Penal Acusatorio (SPA) como el que ejecuta el Gobierno de Panamá desde el 2011 tiene particularidades ajenas a los instrumentos habituales de *Business Process Management* (BPM).



Fuente: Presentación Henry Pulido

En el 2015, Xoftix se unió al equipo para diseñar las nuevas herramientas con un *software* de BPM (BPMS) especial, pues, según explicó Henry Pulido, hasta ese momento el modelo se ajustaba a un BPM que no consideraba dominios diferentes.

El sistema propuesto tiene en cuenta aspectos como la entidad a la que pertenece un participante en un proceso y logra que, por seguridad, solo pueda acceder a los datos a los que está autorizado.