

“Cómo usar BPM para agregar valor al negocio”.

World Wide Movers (WWM) se encuentra en un mercado altamente competitivo. “Nuestros competidores nos están superando en rendimiento porque son capaces de ser muy competitivos en el mercado. Se rumorea en el mercado que pronto habrá un concurso para un proyecto grande y complejo de mudanza. Este concurso se adjudicará a la empresa que pueda demostrar el mejor rendimiento. Tenemos que conseguir rápidamente optimizar nuestros procesos, de forma que estemos en condiciones de ganar el contrato y asegurar la supervivencia de World Wide Movers en este entorno tan competitivo”.

“El enfoque a procesos y su optimización es la nueva ventaja competitiva en el mundo de los negocios”.

El seminario de simulación de BPM “The Greatest Move™” es una forma realista e interactiva de experimentar los conceptos esenciales y los beneficios del Business Process Management. La simulación hace que los participantes afronten situaciones que reconocerán de su propio entorno de trabajo, al tiempo que les permite distanciarse de su propio entorno de negocio y sus procesos, para revisar y experimentar aspectos clave del BPM en acción.

En esta simulación usted es un empleado de una organización internacional de mudanzas, World Wide Movers. El credo de World Wide Movers es “Trasladamos cualquier cosa, incluso lo que otros rechazan o no pueden hacer”. El catálogo de productos muestra que su organización está especializada en el traslado de los siguientes productos: animales, mudanzas domésticas y de empresa, grandes cantidades de minerales, diamantes y coches de lujo. Hay un rumor de que el gran ‘Big Apple Zoo’ de Nueva York ha sido vendido a un hombre de negocios australiano. Todo el zoo, incluidos animales, edificios, jaulas y productos de bienestar animal tienen que ser trasladados. Se trata de un proyecto enorme y complejo que nos proporcionaría un gran reconocimiento mundial. Todas las empresas de renombre en el sector han mostrado interés por llevarse el proyecto. El concurso lo ganará la empresa que pueda demostrar el mejor rendimiento. World Wide Movers ha decidido presentar oferta a este proyecto, que se ha llamado “The Greatest Move”, La gran mudanza.

Enfocar y alinear los procesos al cliente.



¿Qué opinan los clientes?

“Apasionante e interesante jornada llena de momentos de aprendizaje.”

“Durante la simulación identificamos unos cuantos errores que cometemos, y seguro que podemos llevar lo experimentado y aprendido a nuestro entorno de forma práctica ...”

“Se crea conciencia y se logra la venta interna y el compromiso para BPM. Se muestran los beneficios de BPM. Ayuda a crear un sentido de urgencia para el cambio”.

“Al inicio de una iniciativa BPM, todos los empleados debieran participar en la simulación para involucrarlos en la cadena de valor completa. Dejar que experimenten BPM en acción”.

“Fomenta el trabajo en equipo en torno a procesos. Crea e inspira a que los equipos trabajen desarrollando el empoderamiento de la gente para que cambie su propia forma de trabajar”.

“Ayuda a convencer a la gerencia de la necesidad de BPM y les muestra los factores que provocan los éxitos y los fracasos de una iniciativa BPM y la necesidad imperativa de abordar aquellos problemas relacionados con la gente”.



El seminario

Durante la jornada, usted será uno de los empleados de World Wide Movers. Puede, por ejemplo, ser un empleado del Centro de Servicios. Aquí se reciben todas las peticiones de oferta y solicitudes de información que entran en la empresa. O quizá sea un empleado del departamento de planificación. En este rol, usted es responsable de garantizar que la capacidad de carga aérea se usa de forma optimizada.

Con su equipo, usted diseña el proceso de trabajo necesario para asegurarse de que se consigue cumplir con los objetivos marcados por el director. Los procesos que diseñe serán probados con peticiones realistas de mudanza durante la simulación. Al final de la primera ronda de la simulación, un panel de control mostrará el rendimiento de su organización, según unos indicadores clave de rendimiento. Esta puntuación, junto con la inteligencia de mercado, se usará para decidir si necesita optimizar más sus procesos en la siguiente ronda más y cómo hacerlo.



Roles

- Director
- Centro de Servicio (que recibe los requerimientos de los clientes)
- Planeación (responsable por la disponibilidad y capacidad de las aeronaves)
- I&D (diseño de nuevos productos y servicios, cálculo de costos)
- Comercio (responsable por las ventas, los márgenes y por el cálculo de los precios)
- Finanzas (facturación y cobranza)
- Suministros (apoya a WWM con capacidad extra para el transporte aéreo)
- Supervisión y Seguimiento (responsable por la gestión del estado de los movimientos de los Clientes)

Fases de Madurez.

Durante las tres rondas, podrá experimentar con las tres fases de madurez de una organización o departamento. Reconocerá el comportamiento específico, las características y los retos de cada fase de madurez.

Fase	Características	Retos
Transparencia	<i>Calidad Conformidad Control</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Los interesados clave tienen que comprender su contribución y su influencia en el proceso. • Hay que implantar las consecuencias de cambios legales y controles regulatorios en los procesos para asegurar que continúan siendo conformes a la normativa. • Los procesos implantados son impuestos de forma adecuada con una estructura de gobierno autorizada.
Transformación	<i>Ahorro de costes. Enfoque al Cliente Time-to-Customer</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Necesidades a corto plazo para conseguir mejoras de eficiencia demostrables. • ¿Cómo podemos hacer un uso óptimo de nuestro potencial humano? • How can we align our “production process” with the sales and delivery channels. • Hay que gestionar los vínculos de todo tipo con la cadena de suministro con un proceso de principio a fin.
Flexibilidad	<i>Time-to-Market Innovación Red de conocimiento</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Procesos de apoyo (como el desarrollo de producto) tienen que asegurar que el producto se entrega a tiempo como el mercado demanda. • Hay que identificar rápidamente las necesidades de innovación, acordarlas y ponerse a desarrollarlas. • Los procesos de apoyo tienen que ser capaces de externalizarse, mientras que los procesos fundamentales (core) siguen funcionando de forma efectiva y eficaz.

Viva la experiencia del BPM

La simulación está dividida en tres rondas. En cada ronda la atención se centra en aspectos típicos de BPM. Business Process Management abarca un enfoque basado en procesos que implica a personas, métodos y tecnologías. En cada ronda se diseña y se mejora el proceso de negocio. También se aprende a monitorizar y guiar esos procesos. Se pondrá de relieve la influencia del comportamiento, las capacidades y competencias de las personas en el proceso. También se aprende el papel que desempeña la información en un proceso y cómo se puede capturar y compartir. Usted experimentará cómo se pueden usar los sistemas para habilitar y dar soporte óptimo a los procesos de negocio.

Durante este taller interactivo, usted experimentará y practicará los siguientes aspectos de BPM:

- Establecer objetivos medibles
- Analizar la situación deseada y la situación actual (SOLL e IST)
- Definir procesos y asignar la propiedad de los procesos para los Indicadores de Rendimiento de Procesos
- Implantar procesos, medirlos, así como usar instrumentos de medición y control
- Monitorizar y guiar los procesos
- Mejora continua de procesos



¿Quiénes se benefician?

Equipos de gestión:

- Para decidir si son capaces de aplicar aspectos del BPM en la organización;
- Si han decidido poner en marcha la implantación de BPM en su organización;
- Si quieren crear conciencia de BPM en sus departamentos;
- Si quieren aprender a implantar, mejorar y gestionar procesos;
- Para descubrir qué es el BPM y qué consecuencias podría tener en su organización adoptar BPM;
- Si necesitan trabajar juntos para desarrollar un plan práctico de aproximación a la implantación de BPM.

Empleados:

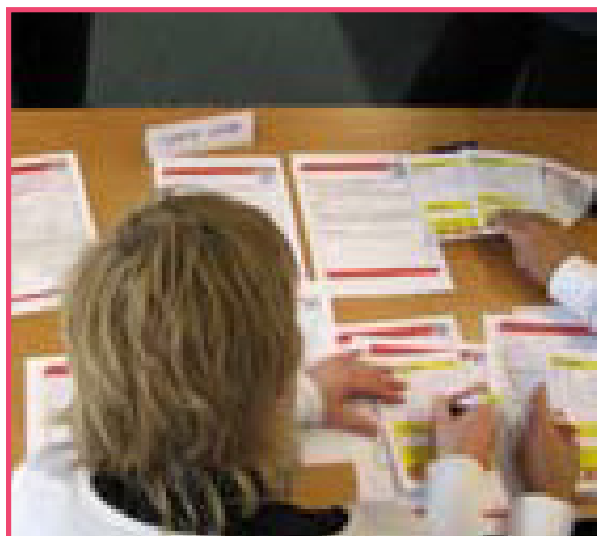
- Si la dirección quiere crear conciencia sobre una “nueva” forma de trabajar dentro del departamento;
- Si están involucrados en una iniciativa BPM;
- Si los gestores de proyecto están buscando un entorno de aprendizaje libre de estrés para empezar una iniciativa BPM, creando adhesión a ella y promoviendo el cambio;
- Si se ha trasladado a los empleados la responsabilidad de mejorar sus propios procesos.

Resultados clave.

- ¿Qué es el Business Process Management?
- ¿Por qué es necesaria su comprensión de los procesos?
- ¿Cuál es la relación entre liderazgo y cooperación entre las personas, por un lado, y los objetivos de una organización BPM?
- ¿Cómo diseñar y optimizar sus procesos y cómo gestionarlos?
- ¿Cómo traducir los objetivos de negocio a procesos, indicadores de rendimiento e instrumentos de seguimiento?
- ¿Cómo integrar exigencias de conformidad en sus procesos?
- ¿Cómo controlar y gestionar la cadena de suministro?
- ¿Cuál es el papel de la información para guiar y optimizar los procesos?
- ¿Cuáles son los factores de éxito para implantar, gestionar y mejorar procesos?
- ¿Cómo puede asegurarse de que hace un buen gobierno de sus procesos?

Conceptos clave.

- Procesos end-to-end estandarizados y repetibles
- Enfoque en el cliente
- Tareas, roles y responsabilidades
- Métodos y herramientas estándar
- Dueños de los procesos
- Necesidad del cambio
- Enfoque estructurado
- Información y comunicación



Hechos

La simulación ha sido desarrollada de forma conjunta por GamingWorks y LogicaCMG. LogicaCMG es una compañía líder en servicios TIC y facilitadora del cambio organizacional.

Simulación basada en tablero que permite la participación de entre 6 y 10 personas con roles específicos asignados de acuerdo a la simulación.

Tiempo requerido: Un día intenso.

Se puede mantener una sesión previa de comprensión de la madurez de la organización y de los objetivos de aprendizaje que hay que conseguir. Opcionalmente, después de la simulación se proporciona un informe sobre las observaciones realizadas y la experiencia aprendida, dando a la organización un punto de partida para posteriores desarrollos y mejoras.

¿Qué hago para tenerlo?

Contactar a un representante del SMLI en días hábiles, de 10 a 14 horas, tel: +52 (55) 56 03-0010 ó

Enviar un correo a programas@grupodinamica.net mencionando:

- Nombre completo.
- Dirección de correo electrónico.
- Teléfono y extensión.
- Horario en el que quiere ser contactado.
- Medio por el que desea ser contactado.



DINÁMICA
EJECUTIVA Y PROFESIONAL