

Rediseño de Procesos de Negocio

Contexto general

El entorno de la empresa se caracteriza hoy por factores como la globalización de la competencia, el incremento en la exigencia de los clientes, la reducción del ciclo de vida de los productos, el creciente número de fusiones y asociaciones estratégicas, la complejidad de las estructuras organizativas, la necesidad de reducción de los "lead-time" productivos y los costes, el aumento del papel que juegan las tecnologías de la información y la reducción de su ciclo de vida.

Y los modelos tradicionales no ofrecen soluciones a los problemas que esta presión crea en la empresa y se convierten en un obstáculo para gestionar el negocio. Esto se refleja en varios rasgos de la realidad empresarial:

- § Los procesos de negocio son el resultado de una tradición y su consiguiente evolución.
- § No son el resultado de un diseño predeterminado y son demasiado complejos.
- § Las estructuras empresariales no se adaptan al entorno actual y falta flexibilidad y rapidez para el cambio.
- § La alta burocratización conduce a sobreesfuerzos en actividades que no añaden valor.

Esta presión es la que impulsa la necesidad de cambio.



¿Qué requieren las organizaciones?

Las organizaciones se encuentran con nuevas necesidades:

- § Enfoques multidisciplinares en la gestión, la innovación y la resolución de problemas.
- § Sistemas de información orientados al exterior (clientes, proveedores).
- § Procesos enfocados a los resultados.
- § El análisis de las causas de los problemas y no en estos.
- § Soluciones orientadas al cliente.
- § Énfasis en la generación de valor.
- § Estrategias que aligeren las funciones generales de soporte al núcleo central del negocio.
- § El rediseño de la relación con proveedores.

El Rediseño de Procesos de Negocio

El rediseño de procesos es un mecanismo para la adaptación de la empresa a esta presión del entorno que parte del entendimiento de la misma como un conjunto de procesos.

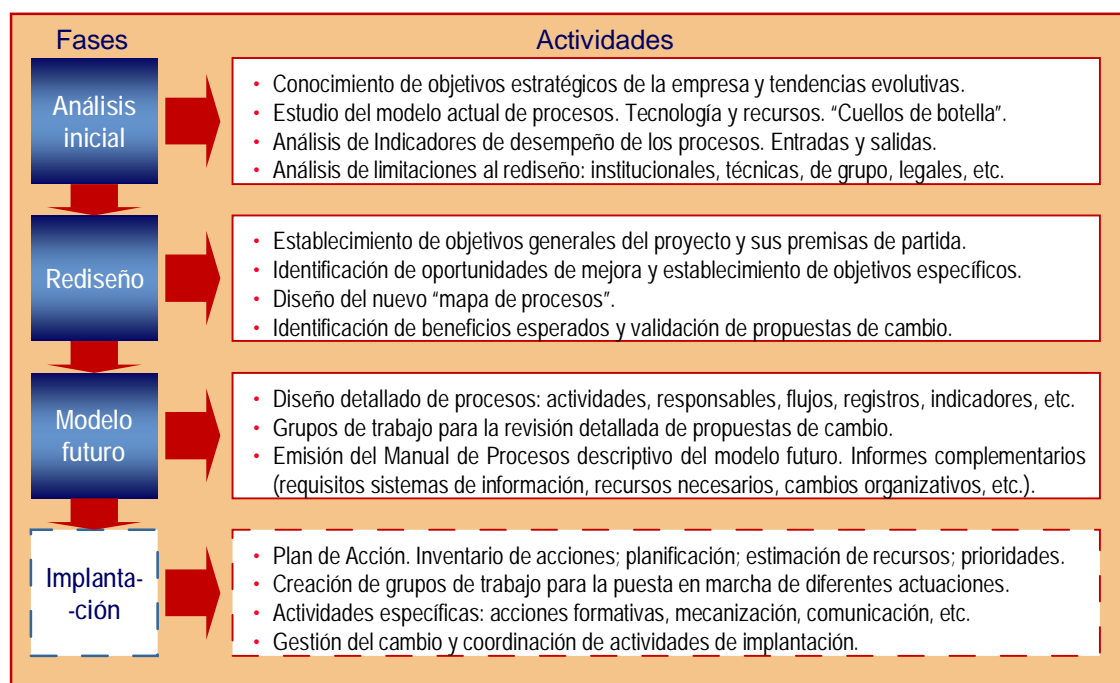
El alcance del rediseño puede ser variable, concretándose siempre en la reformulación, con mayor o menor profundidad, de la secuencia de actividades del negocio que, a partir de unas entradas y el consumo de unos soportes y recursos, añaden un valor, produciendo un *output* para el cliente interno o externo.

Nuestro enfoque

Grupo SCA ha depurado, en base a su experiencia, los factores de éxito para abordar proyectos de esta naturaleza:

- § Enfoque y alcance personalizado en función del cliente y de la comprensión de sus expectativas y objetivos.
- § Enfoque práctico del trabajo y orientado a los resultados.
- § Interacción permanente con el cliente. Trabajo "con el cliente" y no "para" el cliente. Transferencia de metodologías al cliente que permita la revisión permanente del sistema
- § Coherencia con los objetivos y estrategia de la compañía.
- § Enfoque a la creación de valor. Racionalización de actividades de poco valor añadido.

Metodología propia



Alcance adaptado a las necesidades de la empresa

Grupo SCA plantea el rediseño de procesos con un alcance personalizado, en función de las necesidades del cliente, que permita alcanzar los objetivos previstos, minimizar los riesgos y acotar el trabajo descartando actividades que supongan un coste innecesario.

En este sentido, se delimitan los proyectos, sobre un esquema metodológico común, desde varias perspectivas.

- § El campo de aplicación: a un proceso, a los procesos de un departamento, a todos los procesos, etc.
- § La profundidad del rediseño: desde la mera simplificación al rediseño global, que reconsidera también los sistemas de información o la estructura organizativa.

Revisión: Nov. 2003

Para más información, contactar con:

Grupo SCA
Área de Consultoría de Negocio
Raimundo Fernández Villaverde 61, 5ª Planta
28003 Madrid
Tlf: 902 01 00 01 FAX: 91 252 60 50

Centre d'empreses de Noves Tecnologies
Parc Tecnològic del Vallès
08290 Cerdanyola del Vallès
Tlf: 93 582 01 80 FAX: 93 582 01 79

<http://www.gruposca.es>