

TEMA: “LEVANTAMIENTO, DISEÑO Y AUTOMATIZACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN DE INCIDENTES PARA MAGMASOFT, UTILIZANDO LA SUITE DE BPM OPEN SOURCE BONITASOFT E INTEGRACIÓN CON ALFRESCO COMO REPOSITORIO DOCUMENTAL, MEDIANTE LA UTILIZACIÓN DE LA PLATAFORMA JAVA ENTERPRISE EDITION JEE 6”

RESUMEN: La Gestión y Automatización de Procesos de Negocio en la actualidad cumple un papel importante en las empresas porque permite un control completo de los procesos, una visibilidad del estado de la empresa para la correcta toma de decisiones. El propósito de este proyecto es realizar el levantamiento, diseño y automatización del proceso Gestión de Incidentes que se lleva a cabo en la Empresa “MagmaSoft” e integrarlo con un repositorio documental. El levantamiento del proceso fue realizado siguiendo la estructura gráfica denominada Mapa de Procesos que permite identificar todos los procesos que tiene la organización para posteriormente clasificarlos. Durante el diseño del proceso se siguió la metodología BPM que se enfoca en modelar y diseñar los procesos independientemente del software BPM o suite BPMS que se utilice, además su enfoque y técnicas facilitan y estimulan el trabajo en equipo. En la automatización del proceso se utilizó la Suite BPM Open Source Bonita Open Solution 5.10, BPMN2.0 como notación en el modelado del proceso, Java como plataforma de programación, JBoss 5.1.0.GA como servidor de aplicaciones, PostgreSQL 9.0 como gestor de base de datos y como repositorio documental Alfresco Enterprise 4.1.2. Los resultados de la automatización del proceso muestran la aceptación por parte de los usuarios mejorando la eficiencia, agilidad y control de los procesos internos de la empresa obteniendo la satisfacción del cliente que es uno de los principios de la calidad.