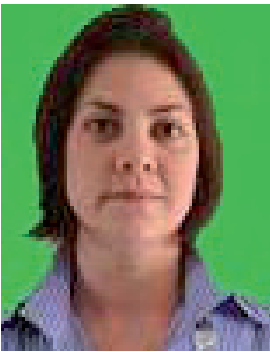


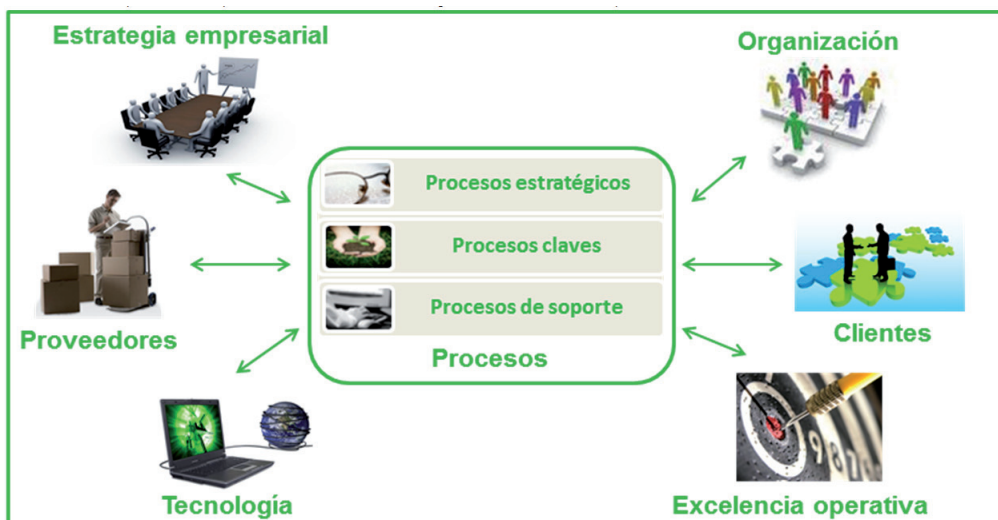
Beneficios y Enfoque colaborativo en la Implantación de BPM



La adopción de una gestión de procesos orientada al negocio (BPM) emerge como un factor clave y estratégico para mejorar los procesos y recursos empresariales, porque posee el potencial para integrar y transformar a toda la organización. Por tal razón, la adopción de un enfoque colaborativo en la implantación de un proyecto de estas características permitirá evidenciar los beneficios asociados

a este tipo de proyectos, así como involucrar a todos los actores necesarios para que la implantación sea todo un éxito.

[Mónica Ghamra. Consultora Senior BPM en Single Consulting]



Hoy en día las organizaciones se enfrentan a un entorno cambiante, orientado a servicios y cada vez más competitivo. Muchos de estos cambios están asociados a la legislación, tecnologías o expectativas del cliente. Por esta razón, hoy, más que nunca, las organizaciones deben responder de forma ágil y flexible para afrontar estos cambios y es aquí donde los procesos tienen un papel fundamental. Temas como el desconocimiento de los procesos de principio a fin, sin siquiera realizar mediciones sobre ellos, o la ejecución de tareas repetitivas dentro de la organización, pone importantes trabas a la hora de integrar y transformar a toda la organización.

Todo lo anterior genera algunas consecuencias negativas en el rendimiento de la organización, tales como:

- Desconocimiento de la cadena de Valor.
- Desconocimiento global de los procesos. Visión funcional.
- Falta de medición y monitorización de los procesos, lo que repercute en la detección de mejoras.
- Elevado nivel de errores.
- Respuesta limitada para cambiar los requerimientos de negocio.
- Baja calidad en las implementaciones de procesos debidas a la falta de alineación del negocio con IT.

La mejora de todo lo anterior encuadra perfectamente en el concepto de BPM, ofreciendo un enfoque estructurado de mejora y optimización continua de las actividades y procesos de una organización, para lo que emplea: métodos, políticas, métricas, mejores prácticas de gestión, tecnologías de información y estándares de documentación.

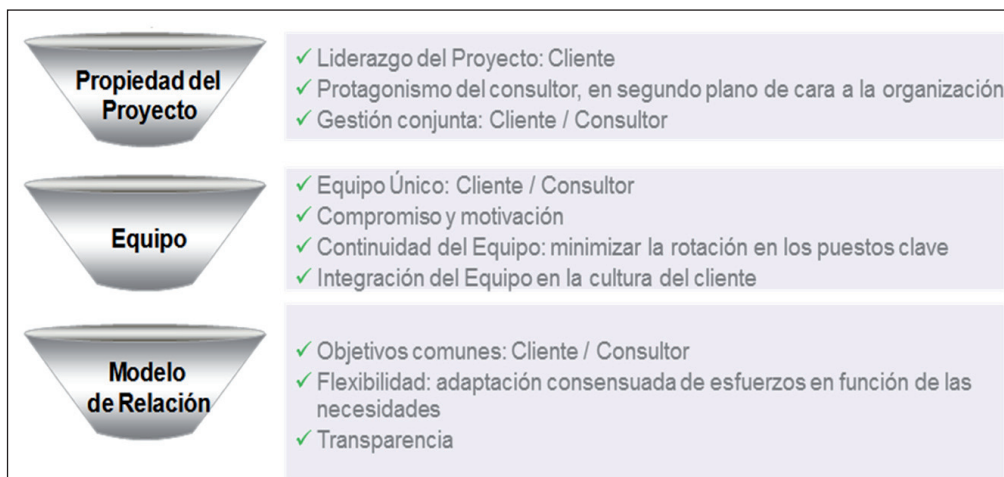
Por todo lo anterior la implantación de BPM puede ser abordada en diversos contextos organizacionales, una muestra de ellos pueden ser:

- Organizaciones que necesitan mejorar la definición y el conocimiento de su cadena de valor: procesos claves, estratégicos y de soporte.
- Empresas que han de replantear su negocio para sobrevivir o que son conscientes de la necesidad de mejorar sus procesos pero no saben cuál es el camino adecuado.
- Incorporación de novedades tecnológicas, mejoras en comunicaciones, nuevo software, planes de sistemas.
- Empresas con áreas por mejorar.
- Detección de problemas: la organización desconoce si está trabajando con la estructura y los procesos adecuados.
- Mejorar la coordinación y comunicación entre las distintas áreas de la organización.
- Integrar departamentos y agentes externos (clientes, proveedores, etc.) en sus procesos de negocio.
- Fusionarse con otra empresa.

Beneficios de BPM

Cuando los CEO empiezan a considerar la idea de implantar BPM, la primera pregunta que les viene a la cabeza es ¿Y qué beneficios se obtendrán? En un estudio realizado por el Club BPM entre Enero y Julio del año 2010, en empresas que habían implementado BPM, arrojaron los siguientes resultados:

- **Reducción de Tiempos** de diseño de productos en un 50%. Lo que genera, mejor “fast time to market”, más productos competitivos, y mayor rentabilidad.
- **Mejora de la eficiencia y calidad.** Reducción de costes de servicio al cliente,



En el marco empresarial, Ahora, más que nunca, resulta clave la correcta integración de las necesidades reales de negocio con el marco tecnológico que de soporte a estos requerimientos

aumento de la satisfacción del cliente, y mejor gestión de los recursos. Hasta un 60%. Ahorros de costes, aumento de la satisfacción del cliente, y mayor rentabilidad. Hasta un 80%.

- **Ahorro financiero.** Reducción del 50-60% de los Costes Administrativos en casi cualquier proceso.
- **IT.** Reducción de costes al reutilizar servicios y facilitar el cambio en los modelos de los procesos. Alta calidad en la implementación técnica de los procesos gracias a la mejor alineación entre negocio e IT.
- **Gestión del conocimiento.** Permite tener una visión global del negocio así como un “entendimiento” compartido de proceso.

Aplicación de BPM en proyectos

En Single Consulting, somos conscientes de que el entorno macroeconómico global, requiere soluciones tecnológicas cada vez más complejas y dinámicas. La rapidez de los cambios y la propia inercia de los grandes proveedores de servicios deriva en una industrialización de la profesión, perdiendo a menudo el foco en las necesidades de negocio con una visión completa, ofreciendo una propuesta de valor fuertemente apalancada en la solución técnica y exigiendo de los

clientes una mayor dedicación para asegurar el cumplimiento de sus expectativas .

Ahora, más que nunca, es clave la correcta integración de las necesidades reales de negocio con el marco tecnológico que dé soporte a estos requerimientos.

Nuestra visión y experiencia en proyectos de estas características, no busca primar la implantación técnica de las Suites de BPM frente a cualquier otra cuestión. El objetivo es incorporar valor a nuestros clientes a través de nuestra experiencia en la optimización de sus procesos de negocio, para posteriormente evaluar e implementar la, o las, soluciones de BPM más conveniente, siempre bajo una visión global.

De ahí que apostamos por un enfoque de colaboración basado en tres pilares básicos, que tienen en común el compromiso y la confianza mutua con nuestros clientes.

Nuestra apuesta, va orientada a acompañar al cliente en la implantación de BPM, sin perder el foco de negocio. Nuestra metodología es flexible, en lo que a implantación se refiere. Contempla escenarios asociados al ciclo de vida de los procesos, pero no obliga a implantarlos todos en un solo proyecto. La aplicación de los escenarios dependerá de las necesidades organizacionales y de su grado de avance en materia de BPM dentro de la organización. □