

Organizaciones de todo el mundo se están volcando al BPM, buscando ahorros, agilidad y eficiencia operacional

El crecimiento del mercado BPM se situará entorno a un 9% en el 2010 y 2011 por la crisis económica.

El Business Process Management juega un papel fundamental para que las empresas se enfrenten a la crisis económica actual generando un control completo de los procesos, una visibilidad del estado de la empresa para la correcta toma de decisiones, y una orientación estratégica para la consecución de objetivos a corto y largo plazo.

Madrid, 30 de julio de 2010.- España es el tercer país de toda Europa, detrás de Alemania e Inglaterra, que viene avanzando desde hace ya varios años y con firmeza, en cuanto a la automatización y gestión de procesos, y esto es muy positivo para que el tejido empresarial español sea más competitivo dentro y fuera de Europa. Y lo positivo es que no sólo en el ámbito empresarial privado se ha venido avanzando a buen ritmo, sino también en la Administración Pública.

El Observatorio BPM del Club-BPM, como fuente de referencia de información estratégica, analiza constantemente la situación del mercado BPM (crecimiento, barreras de implantación, procesos críticos a automatizar por sectores...), el posicionamiento de las diferentes soluciones, el conocimiento del BPM (Business Process Management) , las tendencias y la evolución tanto en España como en Latinoamérica.

En su tercer Estudio sobre la implantación de las tecnologías BPM en España, se ha investigado sobre el conocimiento y el uso de las tecnologías BPM en las empresas españolas, constituyendo un punto de referencia en la evolución y desarrollo de las tecnologías BPM en España. El estudio da a conocer la situación actual del mercado español BPM desde el punto de vista de la demanda de este tipo de soluciones, así como las tendencias futuras que se esperan para los próximos años. El estudio concreta el análisis en el grado de conocimiento de las soluciones BPM , la importancia que representan, la disposición actual y prevista, los procesos sobre los que operan, las áreas de la empresa donde están implantadas, la importancia de la formación BPM, las barreras y motivaciones para la implantación, etc.

Ficha Técnica del Estudio

Ambito: Nacional

Universo: 4000 Medianas y Grandes Empresas españolas con representación de todos los sectores de actividad (industria, distribución, servicios, finanzas, seguros, telecomunicaciones, sanidad y la Administración Pública).

Muestra: 250 entrevistas

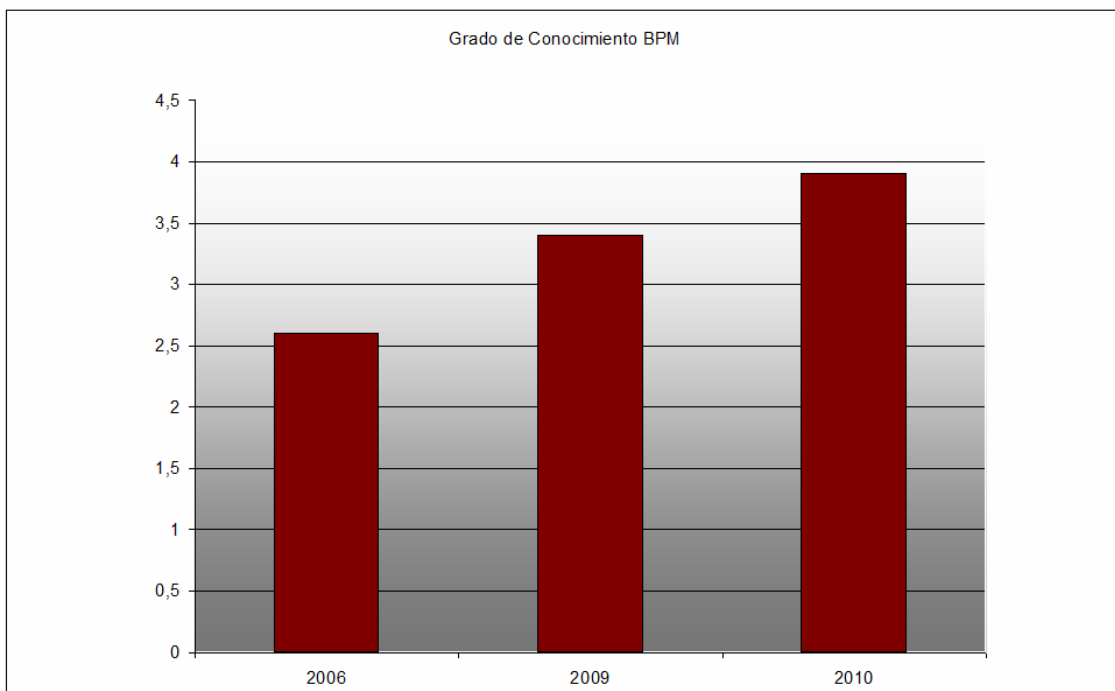
Perfil del Interlocutor: Directores de Sistemas, de TI, y de Organización/Procesos

Margen de Error: $\pm 6,9\%$ para un nivel de confianza del 95,5%

Recogida de Datos: Enero-Julio 2010

Grado de conocimiento

En lo que respecta al grado de conocimiento puesto de manifiesto por los encuestados acerca de las soluciones BPM, se detecta un crecimiento moderado respecto al 2009. Así, globalmente se cifra en **3,9 puntos sobre 5**; o lo que es lo mismo, 7,8 puntos sobre 10.



Sigue habiendo mucha confusión en cuanto al alcance tecnológico del BPM, la utilización de un adecuado enfoque metodológico de análisis y diseño de procesos, así como la estrategia a emplear para la implantación y evolución del BPM en la empresa. Pero existe la falta de conocimiento de "qué es" realmente BPM, cuál es su alcance y todo el potencial que ofrece actualmente y que seguirá ofreciendo en el futuro. El BPM no solo es tecnología, y menos aún es "solo" la tecnología que permite automatizar los flujos de trabajo. El BPM, Business Process Management, es "Gestión por Procesos" que a día de hoy se hace realidad gracias a la automatización de todo el ciclo de vida de los procesos a través de un conjunto de tecnologías, entre ellas BPA (Business Process Analysis), BPM:Workflow, SOA (Services-Oriented Architecture), BRMS (Business Rules Management Systems), ECM (Enterprise Content Management), BAM (Business Activity Monitoring), BI (Business Intelligence), CEP (Complex Event Processing), OI (Operational Intelligence), etc.). Y además, otro aspecto importante, es que el BPM se debe implantar en las organizaciones a través de un conocimiento sólido de técnicas, estándares, metodologías y gestión del cambio.

Los proyectos BPM actuales no buscan sólo la automatización de procesos, sino que están alineados con los objetivos empresariales, así se busca monitorizar el camino en la consecución de la estrategia empresarial, mediante la definición de un cuadro de mando integral que permita a los directivos revisar los indicadores clave para el cumplimiento de los objetivos definidos, detectando dónde hay que tomar decisiones de cambio o soluciones drásticas para resolver los problemas detectados.

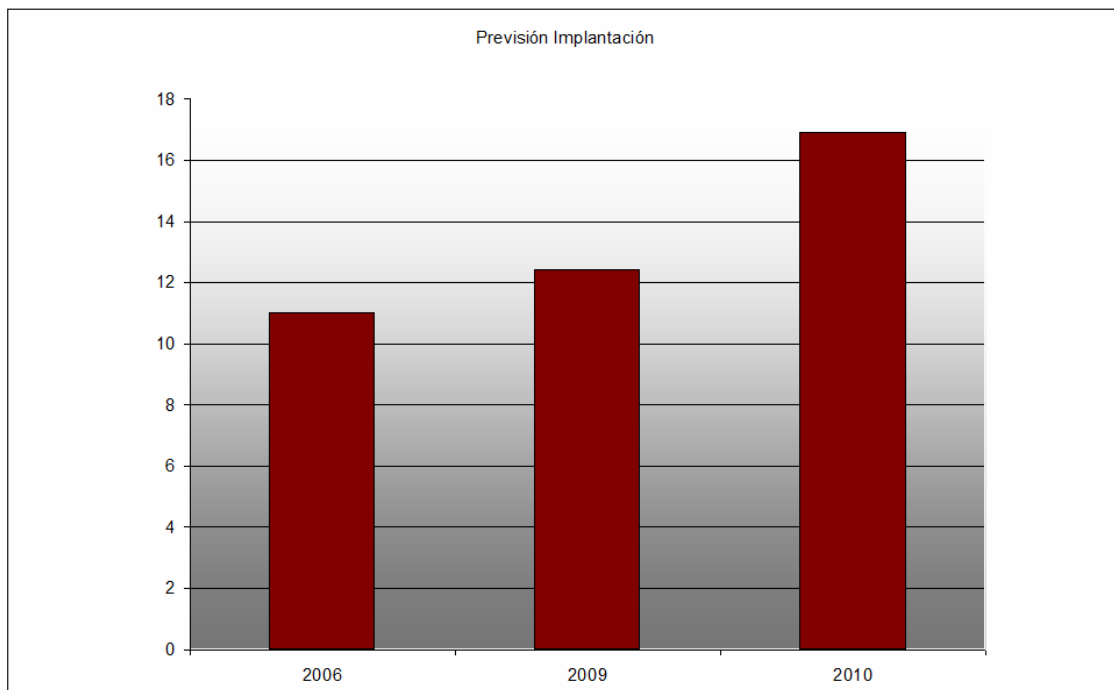
La masiva utilización del estándar BPMN- Business Process Modeling Notation para la modelización y diseño de procesos orientados a tecnologías BPM, conlleva que los profesionales se estén formando y lo estén aplicando en sus proyectos.

La formación BPM resulta decisiva para una buena parte de las empresas. Así, un 85,7% de las usuarias la considera muy importante para el éxito de la implantación BPM en la empresa. Además un 70,0% de las empresas encuestadas estarían dispuestas a ser asesoradas cara a la posible elección e implantación de soluciones BPM, a la introducción del BPM en sus organizaciones y en cómo

conseguir definir una estrategia BPM en sus empresas que garantice el retorno de la inversión.

Implantación de soluciones BPM

Con relación a las soluciones incluidas dentro del alcance BPM 360°, se manifiesta que las empresas españolas destacan con más importancia las de análisis de procesos de negocio y las de automatización de procesos, pero reconocen la necesidad de no perder de vista en una primera fase las soluciones de integración de aplicaciones y datos.



Un tema clave en el estudio ha sido conocer qué volumen de usuarios de soluciones BPM existe en el universo considerado (medianas y grandes empresas españolas y entidades públicas, en torno a 4.000). Pues bien, un **38,53%** de las empresas consultadas dice disponer de algún tipo de solución BPM, fundamentalmente soluciones de análisis, modelización y diseño de procesos y BPM:Workflow. En este caso, no se ha tenido en cuenta la alta implementación de soluciones de Business Intelligence porque muy pocas empresas las están utilizando para monitorizar los procesos de negocio, sino el rendimiento empresarial. Ha habido un incremento de un **16,9 %** de

proyectos BPM sectoriales en España durante el 2009. Se detectan más proyectos pero con tomas de decisión muy largas, lo que provoca retrasos en la selección de solución y en la implantación.

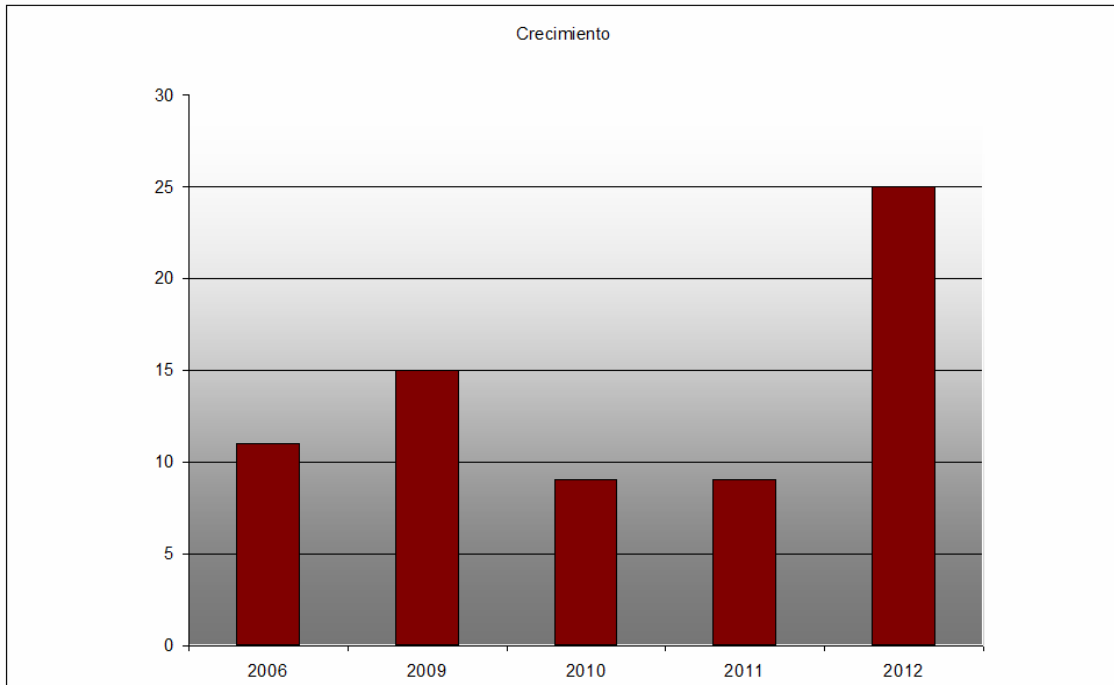
El **24,3%** manifiesta tener un proyecto dentro de los próximos 12 meses.

Del estudio se desprende, por otra parte, que la mayoría de las soluciones están en fases avanzadas de implantación con soluciones propietarias, y hay alrededor de un 10% de empresas que están evaluando soluciones BPM mediante la utilización de proyectos piloto. Las soluciones utilizadas están muy repartidas entre los principales proveedores.

La tendencia en cuanto a software libre vs propietario en el entorno que nos ocupa está clara: la mayoría apuesta por el **software propietario** (88,7% de las empresas usuarias actuales y potenciales), incluso entidades de la Administración Pública más orientadas a la utilización de software libre han comparado las diferentes soluciones y se decantan por el software propietario.

Previsiones de Implantación

Como cualquier otro mercado también se ha visto afectado por la crisis, pero sólo en el 2010 ya que en el 2009 siguió creciendo al ritmo al que venía haciéndolo, es decir, cercano a un 15%. Bajo esta situación de recortes presupuestarios el crecimiento es menor y los procesos de decisión son muy largos, no obstante sigue habiendo crecimiento. Desde nuestro Observatorio BPM calculamos que el crecimiento para el **2010** y el **2011** se situará entorno a un **9%**. A partir del **2012**, si la economía comienza a repuntar, comenzaremos a ver crecimientos de **entre un 25 y un 30%**.



Se mantiene el porcentaje de crecimiento en España que se encuentre entre el rango de **12% y 25.5%** anual durante los próximos cinco años (excepto 2010 y 2011), alcanzando un **20% para el 2012**.

La gestión de los procesos es cada vez una prioridad en el 65% de las empresas. Las organizaciones buscan lograr una mayor agilidad empresarial, que optimice los procesos de negocio, que controle los riesgos operativos, que gestione los recursos y se encamine hacia el cumplimiento de objetivos empresariales.

Tipos de Procesos Implementados

En cuanto al tipo de procesos sobre los que operan las soluciones BPM implantadas, las tendencias están repartidas prácticamente al 50% (procesos horizontales o procesos verticales). En relación directa con lo anterior, un 42,4% de los encuestados, usuarios actuales de soluciones BPM, comentan que están implantadas de forma vertical aunque tienen en cuenta todas las áreas de la empresa en un futuro cercano para buscar la transversabilidad que exige la correcta y exitosa implementación del BPM en una empresa. Sobresalen los procesos que arrancan en la atención al cliente.

Destacan los siguientes sectores en cuanto a casos de éxito como en potencial de incremento de implantaciones BPM:

- **Entidades Financieras (Banca y Cajas)** que utilizan el BPM para la gestión del Riesgo Operacional y Solvencia, así como procesos no transaccionales;
- **Administración Pública**, con el reto de ofrecer a cada ciudadano la posibilidad de hacer cualquier trámite de forma electrónica desde el 1 de Enero de 2010, para cumplir con la Ley 11/2007 ley de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos y por otro las exigencias de la Directiva de Servicios. En este sentido la mejora de los servicios electrónicos y los procedimientos internos de gestión son un tema clave en los programas de modernización de las administraciones.
- **Telecomunicaciones** que utilizan el BPM para Gestión de Pedidos basados en reglas (portabilidad, alta/baja servicios, incidencias...) y los procesos de los Call Centers;
- **Seguros**, para la Gestión de Siniestros y Pólizas, y además para la gestión de Solvencia;
- **Sanidad**, para la gestión de la Historia Clínica única y la integración HL7 entre las diferentes soluciones de un hospital.

Aspectos cualitativos: barreras, motivaciones y beneficios

Nos detenemos ahora en tres aspectos cualitativos sin lugar a duda de gran interés, como son las posibles barreras con las que se encuentran las empresas cara a la implantación de soluciones BPM, en sentido contrario las posibles motivaciones que las impulsarían a la implantación, y por último los beneficios que se perciben de este tipo de soluciones.

En el 2006, en el primer estudio se dejó claro que las soluciones BPM se percibían como costosas y se convertía en la principal barrera para su posible implantación. En el 2009 y en el 2010 esta barrera no se percibe con tanta fuerza y creemos que es debido a la buena preventa realizada por los proveedores de BPM que demuestran que el coste no es elevado para el retorno esperado, así como los impresionantes resultados que demuestran las distintas experiencias de éxito. Este año la atención se centra en varias barreras principales, la principal es la barrera presupuestaria que en buena

medida viene provocada por la crisis económica del país, también es importante la barrera del conocimiento de cómo abordar un proyecto BPM y cómo utilizar las tecnologías que lo automatizan.

En el polo opuesto, los encuestados señalan como principal motivación para implantar soluciones BPM el **incremento de la productividad** (38,2% del total de las motivaciones citadas), destacando la mejora de la atención al cliente, la mejora de calidad y el control de procesos.

Finalmente y en lo que tiene que ver con los **beneficios** percibidos de las soluciones BPM, sobresalen especialmente tres:

- Automatizar todos los procesos, de principio a fin (26,8%).
- Acortar tiempos de procesos automatizando tareas repetitivas (25,5%).
- Monitorizar y mejorar el rendimiento de los trabajadores (24,3%).

Cabe destacar entre los usuarios de BPM encuestados los importantes resultados obtenidos que garantizan y animan a otras empresas a implantar BPM en sus organizaciones:

- Reducción de tiempos de Diseño de Productos en un **50%**. Mejor "fast time to market", más productos competitivos, y mayor rentabilidad.
- Mejora de la eficiencia de los "Call Center" en un **60%**. Reducción de costes de servicio al cliente, aumento de la satisfacción del cliente, y mejor gestión de los recursos.
- Reducción de tiempos de Gestión de Pedidos en un **80%**. Ahorros de costes, aumento de la satisfacción del cliente, y mayor rentabilidad.
- Reducción del **50-60%** de los Costes Administrativos en casi cualquier proceso, lo que implica un importante ahorro financiero.

Conclusiones

- **Se espera un crecimiento para el 2010 y el 2011 entorno a un 9%.**
- **La gestión de los procesos es cada vez una prioridad en el 65% de las empresas.**
- **En la mayoría de las grandes empresas ya existe una dirección o departamento de Procesos con un Director de**

Organización que empuja los proyectos BPM demandando por tanto soluciones tecnológicas, metodologías y formación para sus trabajadores.

- **Masiva utilización del estándar BPMN– *Business Process Modeling Notation* para la modelización y diseño de procesos orientados a tecnologías BPM.**
- Señalan como principal motivación para implantar soluciones BPM el **incremento de la productividad, y como principales ventajas:** eficiencia operacional, innovación y competitividad; la posibilidad de hacer una gestión de procesos y gestión por procesos en la empresa; y la existencia de una amplia oferta de tecnologías que encajan perfectamente en cualquier tipo de organización de cualquier tamaño y sector, y con un rápido retorno de la inversión (ROI).

Acerca del Club BPM

El 'Club BPM', una iniciativa impulsada por pioneros y expertos en BPM, tras su fundación en enero del 2006, se ha convertido en el centro de referencia y de formación oficial del BPM en España y Latinoamérica. Su misión es la promoción, difusión y enseñanza del BPM y las tecnologías BPMS. Además de su carácter de club y de centro de encuentro profesional, es el centro de capacitación y certificación oficial, centro de investigación y desarrollo y un foco creador y difusor de cultura y, al mismo tiempo, renovador de la enseñanza del BPM y sus Tecnologías.

Entre sus múltiples actividades de divulgación y formación, destaca la organización de un congreso anual, cursos presenciales e "In-Company", seminarios, un Master Universitario en BPM, y otras iniciativas que fortalecen el conocimiento y la expansión del BPM en el tejido empresarial y administración pública en cada uno de los países. Mediante su Observatorio, analiza constantemente el mercado BPM para ser la fuente de referencia del estado y evolución del BPM en los países foco.

Para más información sobre el 'Club-BPM', visite la página: <http://www.club-bpm.com>

Para más información:
Olga López

Tel: +34-91 4176457
E-mail: olga@club-bpm.com