

BPM: Innovación y Competitividad en Latinoamérica

Por : Renato de Laurentiis - Especialista en BPM y Director Ejecutivo del Club-BPM

El BPM "Business Process Management" constituirá uno de los incrementos de inversión en las empresas y entes gubernamentales de Latinoamérica en los próximos años.

El crecimiento de Latinoamérica en un mercado cada vez más cambiante y globalizado, ha llevado al tejido empresarial de muchos países del continente entrar en una dinámica que les está llevando a cambiar la forma en que los negocios funcionan en un mercado mucho más competitivo, e incluso en la importancia de lograr innovar. Esta dinámica se está convirtiendo en un impulso para que las empresas busquen formas

"Los procesos son el componente fundamental de la ventaja competitiva La esencia de la estrategia es lograr realizar los procesos de forma distinta que nuestros competidores."

Michael Porter
Autoridad mundial en Competitividad y Estrategia
Harvard Business School

más eficientes y efectivas de prestar servicios y de ser competitivas, aprovechando las nuevas tecnologías para automatizar al máximo, gestionar y mejorar los procesos de negocio. Y es que en el entorno exigente actual, la mera formulación de la estrategia ya no es suficiente, también es esencial diseñar, mejorar y gestionar adecuadamente los procesos para llevar a cabo la estrategia con eficacia.

La implantación de nuevas tecnologías siempre conlleva importantes mejoras y cambios. Hemos visto como los PCs, cajeros automáticos, telefonía móvil, Internet, Redes Sociales, entre otras tantas tecnologías, han conseguido puntos de inflexión fundamentales, nuevos paradigmas, nuevas formas de gestión y trabajo e incluso la innovación en productos y servicios.

Ahora la clave está en la "Innovación y transformación operacional", y esta se logra únicamente a través de la Gestión por Procesos (BPM) y las tecnologías (software) que la sustentan, las cuales conllevan a su vez innumerables beneficios, entre los cuales cabe destacar:

- ❖ Logra disminuciones importantes de costes operativos y del tiempo de finalización de cada proceso, según el caso.
- ❖ Mejora de la atención y servicio al cliente.
- ❖ Anticiparse a situaciones y adaptar automáticamente los procesos y recursos frente a las mismas.
- ❖ Asegura la continua participación y colaboración de todo el personal en el proceso. Convierte el entorno de trabajo, de "reactivo" a "proactivo".
- ❖ Facilita enormemente el desarrollo e implantación del B2B (Business-to-Business).
- ❖ Disponibilidad de mecanismos para una mejor gestión y optimización de procesos.

Las tecnologías BPM -o también denominadas BPMS "Business Process Management Systems"-, se encargan de automatizar, gestionar y optimizar los procesos y recursos del negocio. Muchas organizaciones se han dado cuenta de que, aunque han hecho cuantiosas inversiones en tecnologías, sistemas y aplicaciones, aún no han alcanzado el control total de cada proceso, de principio a fin, además de la flexibilidad y agilidad necesarias en un mundo cada vez más cambiante y regulado. El BPM ha evolucionado desde la simple automatización del enrutamiento de documentos y actividades entre personas, a la coordinación y orquestación automática de los procesos, sistemas y recursos empresariales (trabajadores, proveedores, organizaciones, aplicaciones, documentos, imágenes, datos, comunicaciones y otros). Hoy en día es posible tener un entorno de mejora continua y gestión de procesos y recursos empresariales, totalmente automatizada, asegurando así el logro consistente de los objetivos estratégicos y tácticos de la organización.

En todo el mundo, el BPM se está convirtiendo en la forma de gestión empresarial y automatización de mayor crecimiento del mercado. No podemos olvidar que, además, consigue un alto ROI (Retorno de la Inversión), un factor clave para muchas empresas que en años anteriores han realizado grandes inversiones en tecnologías y ahora encuentran una fórmula para potenciar estas inversiones y mejorar sus resultados.



"BPM es más que un conjunto de tecnologías; es también innovación, mejores prácticas, y mejora continua."

Observatorio BPM

En Latinoamérica, la situación del mercado, según datos del Observatorio BPM del Club-BPM, está creciendo a un ritmo del 14%, y se prevé que siga en aumento situándose en un 18-20% a partir del 2013. Aumentarán también la cantidad de soluciones y productos en el mercado, alrededor del 25% anual en los próximos 4 años. Globalmente, el mercado BPM crecerá desde los 2.2 billones de dólares actuales, a 5.5 billones en el 2017, según un estudio reciente realizado por Wintergreen Research, Inc.

Importante destacar que en Latinoamérica, en estos últimos dos años, se ha visto incrementado el conocimiento y el interés de lograr automatizar, controlar y mejorar los procesos de negocio, tanto en la empresa privada (grande y mediana), como en entes de gobierno. El grado de conocimiento actual, en las grandes empresas y gobierno, se sitúa en 3,8 puntos sobre 10.

Falta aún mucho por hacer y fieles a nuestra misión, seguiremos impulsando el conocimiento y la profesionalización, fundamentales para lograr la plena y adecuada implantación del BPM en el tejido empresarial y gubernamental de cada uno de los países del continente.



Acerca del Autor

Renato de Laurentiis, pionero y promotor del BPM en España y Latinoamérica, se ha centrado desde hace más de 20 años en la Gestión y Automatización de Procesos de Negocio y Arquitectura Empresarial. Es cofundador y director del Club-BPM, el centro oficial del BPM en España y Latinoamérica. (renato@club-bpm.com)

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 y online, formación in-company, seminarios, Master y Diplomatura en BPM. El Club desarrolla además iniciativas que fortalecen el conocimiento y la expansión del BPM en todo el tejido empresarial y en el sector de la 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.

Acerca del Observatorio BPM

El Observatorio es la fuente de referencia de información estratégica que analiza 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, las tendencias y la evolución tanto en España como en Latinoamérica. Este Observatorio se convierte en el principal proveedor de inteligencia de mercado de referencia clave en el mercado Español y los países de Latinoamérica.

Las áreas de investigación del Observatorio BPM se centran en lo que el Club-BPM viene denominando BPM 360º, que comprende el conjunto de tecnologías que son capaces de automatizar todo el ciclo de vida de los procesos, desde su identificación y diseño, hasta su automatización, monitorización y mejora continua.

Los análisis se centran en el crecimiento del mercado BPM, el grado de madurez de las implantaciones BPM, el posicionamiento de las soluciones BPM, la cuota de mercado de la oferta de soluciones, las implantaciones sectoriales, el conocimiento de las empresas y de la administración pública, el papel del canal, entre otros.