

## BPM COMO EJE FUNDAMENTAL EN LA INVERSIÓN TI

Por Renato de Laurentiis\*, Director y cofundador del Club-BPM

En la actualidad, con el acelerado crecimiento empresarial en Europa y América e igualmente un mercado cada vez más globalizado, gran parte del tejido empresarial a nivel internacional e incluso la Administración Pública ha entrado en una dinámica de trabajo realmente exigente. Este hecho ha llevado a las empresas a innovar y cambiar la forma de funcionar de su negocio. Igualmente, ha servido para impulsar la búsqueda de formas 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 este entorno tan competitivo, la mera formulación de la estrategia ya no es suficiente, también es esencial diseñar y mejorar adecuadamente los procesos para implantar dicha estrategia con eficacia.



A medida que avanzan las tecnologías se van apreciando mejoras y cambios. Un claro ejemplo son los PCs, cajeros automáticos, telefonía móvil e Internet, entre otras tantas tecnologías, que han conseguido puntos de inflexión fundamentales, nuevos paradigmas, nuevas formas de gestión y trabajo e incluso la innovación en productos y servicios. En cambio, 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, ni han llegado a tener la flexibilidad y agilidad necesarias en un mundo cada vez más cambiante y regulado.

Ahora la clave está en la Innovación y la transformación operacional, y ésta se logra únicamente a través de las tecnologías BPM, las cuales conllevan a su vez innumerables beneficios. Entre estas ventajas destacan la mejora de la atención y servicio al cliente, la disminución drástica del tiempo de finalización de cada proceso, según el caso, la transformación del entorno de trabajo, de "reactivo" a "proactivo", el fácil desarrollo e implantación del B2B (Business-to-Business) y la mejora de la gestión y optimización de procesos a través de los mecanismos disponibles.

Las tecnologías BPM -o también denominadas BPMS "Business Process Management Systems"-, se encargan de automatizar, gestionar y optimizar todos los procesos del negocio. 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 una Gestión del Rendimiento Empresarial (CPM – Corporate Performance Management) totalmente automatizada, asegurando así el logro consistente de los objetivos estratégicos y tácticos de la organización.

Es innegable que el BPM se está convirtiendo en una de las tecnologías de mayor crecimiento del mercado. No podemos olvidar que, además, consigue un alto nivel de ROI (Retorno de la Inversión), se trata de 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.

Globalmente, el mercado BPM crecerá desde los 1.400 millones de dólares del 2006, a 2.700 millones en el 2009, según un estudio realizado a principios de este año por el Forrester Research, Inc. En los países de habla hispana y específicamente en España, según el reciente estudio realizado por el Club-BPM, este mercado está creciendo a un ritmo del 11%, pero se prevé que siga en aumento a partir del 2007, con ritmo bastante conservador. Sin embargo, gracias al impulso que se le está dando desde el Club, podremos alcanzar en un breve periodo de tiempo el mismo ritmo de crecimiento de otros países punteros en estas tecnologías.

Afortunadamente en estos últimos dos años, tanto en España como en Latinoamérica se ha incrementado la preocupación por lograr controlar y mejorar los procesos de negocio, tanto en la empresa privada (grande y mediana), como en la Administración Pública. Actualmente, se está dando un impulso para lograr posicionar al tejido empresarial latino frente a otros países de Europa y del resto del mundo.

\*Renato de Laurentiis Gianni, uno de los pioneros del BPM en España, se ha centrado desde hace más de 15 años en la Gestión y Automatización de los Procesos de Negocio y Arquitectura Empresarial. Es cofundador y director del Club-BPM, y director de la empresa IBERICA IT Group. [www.club-bpm.com](http://www.club-bpm.com)