

**Prensa Capgemini**

[Paqui López/Ángeles García Molero](#)

Tel: +34(91)6577000

 [@Capgemini\\_ES](#)

 [Facebook.com/CapgeminiSpain](#)

**Llorente y Cuenca**

[Antonio Gomariz](#)

Tel: +34(91)5637722

Según el Informe Mundial Business Process Management de Capgemini

## **Los ejecutivos consideran BPM como la clave para impulsar el crecimiento**

*El Informe Mundial de Capgemini muestra la creciente importancia de la gestión de procesos de negocio para mejorar la productividad, el enfoque a clientes y la adecuación normativa*

**Madrid, 28 de mayo 2012 – Capgemini, uno de los principales proveedores mundiales de consultoría, tecnología y outsourcing, ha presentado hoy los resultados de su Informe Mundial de Business Process Management. El estudio, realizado entre más de 1.000 de directores senior y responsables de IT, incluyendo CEOs y CIOs de todo el mundo, revela que en el clima económico actual, la gestión de procesos de negocio se considera cada vez más como una preocupación de nivel C entre las compañías que buscan internamente mejorar sus márgenes, su eficiencia y su productividad. En tiempos difíciles, los ejecutivos creen que la Gestión de Procesos de Negocio (Business Process Management<sup>1</sup>-BPM) puede ayudar a reducir gastos- ahorros cruciales para mantener márgenes saludables –más del 60% de los encuestados creen que el BPM debería ser gestionado directamente por la junta directiva. El interés por el BPM está en aumento- más de la mitad creen que sus organizaciones pondrán un mayor énfasis en el BPM durante el próximo año, mientras que el 68% dice que si el clima económico continua siendo un reto, invertirán aún más en el BPM<sup>1</sup>.**

El informe revela que los principales interesados en el BPM son los sectores banca, seguros y las compañías de capital privado, pues recientemente han aumentado su regulación, (MiFID y Basilea III), lo que implica que su cumplimiento es de suma importancia. Más de tres cuartas partes de los encuestados procedentes del sector

financiero (78%) identifican la adecuación normativa como la clave para sus negocios, un 48% invertirá más el próximo año para responder a la regulación – lo que impulsa el interés por el BPM, ya que ofrece diversas posibilidades para gestionar los problemas con la adecuación normativa y al mismo tiempo aumenta el valor de la compañía. En el entorno económico cambiante en el que nos encontramos, el BPM también ofrece una mayor agilidad en los negocios, optimiza el mercado time-to-market y responde rápidamente a los cambios del mercado: cuatro de cada cinco entrevistados (78%) que implementaron el BPM para mejorar la flexibilidad de sus organizaciones reportaron un impacto positivo. La gestión de procesos también juega un papel importante en la mejora de la estandarización, la automatización y la supervisión de la actividad del personal, que es de particular interés, sobre todo a raíz de varios incidentes de empleados deshonestos en el sector financiero: el 79% de los encuestados que implementaron el BPM para mejorar la transparencia y la gestión del rendimiento en sus compañías obtuvieron resultados positivos.

Un factor adicional para implementar el BPM es la explosión en los canales sociales como Twitter donde se interactúa con los clientes. Más de la mitad (56%) identifican el aprovechamiento de las oportunidades y la gestión de las amenazas en las redes sociales como un objetivo de negocio importante, y estos desafíos pueden ser abordados por medio de las soluciones de BPM. Para las empresas que se enfrentan a sus consumidores, CRM emplea cada vez más las soluciones de gestión de procesos- el 78% de los entrevistados que implementaron BPM para mejorar su CRM y la interacción con sus clientes, obtuvo resultados positivos.

Según Jorge Villaverde, Vicepresidente y responsable de BPM en Servicios Financieros de Capgemini España, *“cada vez más, las empresas ven cómo las presiones Inside-Out como el coste o la eficiencia están siendo contrarrestadas con las presiones Outside-In que reclaman una mayor flexibilidad, compatibilidad y una mayor focalización en el cliente. BPM se está convirtiendo rápidamente en una parte crucial del panorama de las aplicaciones en todos los sectores y especialmente en el financiero”*. Según, Miguel Ángel Barrio, Director de BPM de Capgemini España, *“con los presupuestos descentralizados, los CIOs necesitan tomar un rol activo en la definición de la estrategia de BPM para sus organizaciones. Sin duda, BPM ha alcanzado un punto de inflexión. Las empresas con visión de futuro se centrarán cada vez más en esto aprovechando sus nuevas tecnologías, mientras que las compañías que no se involucren corren el peligro de quedarse atrás.”*

En términos más generales, la gestión de procesos está demostrando ser una solución a la necesidad de productividad en un momento dado cuando las compañías buscan crecer pero se encuentran con que la inversión es un bien escaso. Tres cuartas partes de las compañías (74%) dicen que los procesos de gestión refuerzan la satisfacción del personal- ayudando a reducir la duplicación de tareas y mejorando la organización interna- que se traduce en una plantilla más feliz y dinámica. Por ejemplo, los procesos manuales en una compañía de servicios financieros estandarizada e informatizada pueden mejorar drásticamente la productividad y la moral de los empleados. Estos beneficios implican que a pesar de las limitaciones presupuestarias, más de la mitad de las

compañías (56%) están anticipando una mayor inversión en maximizar la rentabilidad interna en los próximos doce meses.

Según Gartner Inc., *“Los procesos cambian, el acto de alterar los procesos de negocio para adaptarse a las necesidades de la empresa es un pilar fundamental que trae consigo inversiones significativas, potencia intelectual y activos informáticos. Para hacer frente a los diferentes pasos en el cambio de proceso, las compañías han adoptado mejoras en las técnicas de los procesos de negocio (BPI), y muchos han encontrado un valor significativo en la aplicación de la disciplina de gestión de la técnica más novedosa y visible de BPI: Business Process Management (BPM).”\**

Mientras muchas empresas se están dando cuenta de la importancia de la gestión de procesos, aún se deben hacer varias mejoras. Una de las preocupaciones es el desconocimiento sobre quién debe llevar las riendas del presupuesto para BPM. La encuesta revela como la gestión financiera de BPM se divide entre IT (16%), gestores de negocio senior (18%), departamentos operativos (13%) unidades de negocio (13%) y departamentos de gestión de procesos (12%), lo que, en definitiva, podría minar su efectividad. Los resultados también son muy variados, solo una de cada cinco compañías (32%) no logran medir efectivamente el retorno de inversión (ROI) de la efectividad de su gestión de procesos. La mayoría (55%) subrayan que el principal obstáculo es que se trabaja en silos a través de las organizaciones, evitando la colaboración.

Para más información: <http://www.capgemini.com/services-and-solutions/challenges/business-process-management/global-business-process-management-report/>

\*Gartner, Inc., BPM Percepciones de la Encuesta: Business Process Management madurado como un cambio en el proceso más Ad Hoc, Michele Cantara, June 28, 2011.

### **Acerca de Capgemini**

Con alrededor de 120.000 empleados en 40 países, Capgemini es uno de los principales líderes en servicios de consultoría, tecnología y outsourcing del mundo. El Grupo Capgemini ha alcanzado unos ingresos globales de 9.700 millones de euros en 2011.

Capgemini en colaboración con sus clientes, crea y proporciona las soluciones tecnológicas y de negocio que mejor se ajustan a sus necesidades y que conducen a alcanzar los resultados deseados. Siendo una organización profundamente multicultural, Capgemini ha desarrollado su propia forma de trabajar, la Collaborative Business Experience <sup>TM</sup>, basada en su modelo de producción Rightshore <sup>®</sup>.

*Rightshore<sup>®</sup> es una marca registrada propiedad de Capgemini*

Capgemini lanzó su Línea de Servicio Mundial de Business Process Management en marzo de 2011. La metodología del BPM de Capgemini se emplea para enfrentarse a diversos retos en numerosos sectores que van desde la gestión de asuntos en el sector público, hasta la transformación de reclamaciones en el sector de los seguros, la gestión pedidos en la industria de las telecomunicaciones y la transformación de prestamos en servicios financieros.

### **Acerca del Informe Mundial de Business Process Management (BPM)**

El Informe Mundial Business Process Management de Capgemini ha sido realizado en conjunto con FreshMinds Research. Fresh Minds llevó a cabo dos fases de investigación primaria que conforman el informe final. Durante la primera fase cuantitativa, 1141 Senior Business y responsables de la toma de decisiones de IT de 11 mercados de todo el mundo\* realizaron una encuesta de 30 minutos. Los encuestados mantuvieron una experiencia práctica y comprensiva de Business Process Management en el contexto de su más amplio enfoque de negocio. Los encuestados fueron escogidos entre distintos rangos de mercados verticales. La segunda fase, complementaria a la primera investigación, fueron una serie de treinta entrevistas cualitativas en profundidad con senior business, responsables de la toma de decisiones. Estos encuestados fueron seleccionados por su interés en el tema a partir de una muestra representativa de distintos países y sectores y proceden de las redes de expertos tanto de Capgemini como de FreshMinds.

#### **\*Mercados**

Reino Unido

EEUU

Australia

India

Brasil

Francia

Alemania

Italia

España

Países Bajos

Países Nórdicos (Suecia, Noruega, Finlandia y Dinamarca)