

A photograph of two workers, a man and a woman, wearing blue hard hats and high-visibility yellow-green safety vests. They are looking down at a tablet computer held by the woman. The background is a blurred industrial or construction site.

Iberdrola impulsa su transformación de PPM para organizaciones digitales con el apoyo de Capgemini y ServiceNow

En colaboración con Capgemini, Iberdrola ha consolidado un ecosistema global de gestión de proyectos y portfolio (PPM) basado en ServiceNow, modernizando la gestión digital de portafolios y agilizando la toma de decisiones

Con el fin de estandarizar de forma más eficaz su entorno digital empresarial y lograr una mayor visibilidad, lo que mejoraría su capacidad para tomar decisiones basadas en la información, Capgemini colaboró con Iberdrola para implementar PPMNow en ServiceNow. Esto permitió establecer una forma de trabajo unificada y mejorar la experiencia del usuario, al tiempo que reforzaba la estrategia global de transformación de la empresa.

Transformar procesos y herramientas dispares

En 2023, Iberdrola puso en marcha un programa estratégico de transformación digital destinado a maximizar el valor de sus proyectos de tecnologías digitales y a reforzar la capacidad de la organización para gestionar los proyectos digitales de forma más eficiente.

Iberdrola ya contaba con un proceso consolidado y una herramienta para gestionar la cartera digital, pero la empresa buscaba un ecosistema más integrado que mejorara la experiencia del usuario, incorporara nuevas funcionalidades y aumentara la visibilidad global del

Cliente: Iberdrola

Región: Global (Europa y América Latina)

Industria: Energía y servicios públicos

Desafío del cliente:

Iberdrola necesitaba un modelo de gestión de proyectos y carteras (PPM) unificado y escalable que integrara procesos, datos y herramientas para mejorar la gobernanza, la toma de decisiones y la gestión global de las inversiones del presupuesto y la cartera de Tecnologías Digitales, llevando su sistema y proceso anteriores al siguiente nivel.

Solución:

Capgemini ha colaborado con Iberdrola en el diseño y la implementación de PPMNow en ServiceNow con el fin de estandarizar los procesos, mejorar la trazabilidad e integrar la gestión del portfolio de tecnologías digitales a nivel global.

Beneficios:

- Una única plataforma para la gestión global del portfolio digital y la planificación presupuestaria
- Visibilidad completa de los costes, el progreso y los KPI en tiempo real
- Procesos estandarizados y una gobernanza reforzada en todas las regiones
- Integración con los sistemas corporativos para garantizar la trazabilidad de principio a fin
- Aumento de la productividad mediante la reducción de tareas manuales



portfolio. La idea era potenciar las capacidades del proceso *end-to-end*, reduciendo el coste de la elaboración de informes y proporcionando funciones de creación de paneles de control para los usuarios finales, aumentando la fiabilidad de los indicadores utilizados para la toma de decisiones, aprovechando la oportunidad de mejorar la funcionalidad con nuevas capacidades y una mejor experiencia para el usuario final.

Iberdrola decidió implantar una nueva plataforma corporativa de gestión de proyectos y programas (PPM) que permitiera estandarizar los procesos clave —solicitud, presupuestación, planificación, ejecución y elaboración de informes— y mejorar la trazabilidad de principio a fin, incluidas las integraciones con los sistemas heredados. Para lograrlo, la empresa eligió ServiceNow como tecnología central del proyecto debido a sus capacidades de integración, su escalabilidad y su enfoque modular.

Esta implementación ha supuesto un punto de inflexión en la gestión integral de los procesos, la visibilidad, la experiencia del usuario, el análisis de datos y la funcionalidad general.

Creación de una plataforma única para una empresa global

Iberdrola utilizó los servicios de Capgemini para llevar a cabo esta transformación gracias a nuestra experiencia con ServiceNow, nuestro conocimiento del sector y nuestra capacidad para combinar estrategia, procesos y tecnología. Juntas, las organizaciones pusieron en marcha un proyecto que abarcó desde la definición del futuro modelo operativo hasta la configuración de módulos, la integración con los sistemas corporativos y el fomento de la adopción por parte de los equipos globales de la empresa.

La transformación se llevó a cabo en tres fases principales. En primer lugar, Iberdrola y Capgemini realizaron un análisis global de los procesos de gestión de proyectos y portfolios (PPM) para definir el modelo objetivo, la gobernanza, las funciones y los flujos de trabajo necesarios. Este ejercicio contribuyó a establecer un marco común aplicable en todas las zonas geográficas. Tras evaluar diferentes alternativas, se eligió ServiceNow como plataforma corporativa por su solidez funcional y su capacidad para integrarse con los sistemas del grupo.

La segunda fase se centró en la implementación de PPMNow. Capgemini configuró módulos clave como «Demanda», «Presupuestación», «Proyecto» y «Recursos», adaptando las funcionalidades a las necesidades de Iberdrola y desarrollando interfaces con sistemas periféricos, entre los que se incluyen las áreas administrativas de SAP, el sistema de compras de TI y el sistema de gestión de Software Factories. Además, se migraron los datos de las herramientas heredadas para

garantizar la continuidad operativa y la coherencia de los datos.

Mientras tanto, el equipo del proyecto puso en marcha un plan integral de gestión del cambio, que incluía sesiones de formación, guías, materiales de apoyo y asesoramiento a los usuarios. Como resultado, Iberdrola logró, con la colaboración de Capgemini, una adopción coherente y sostenida en todo el ámbito global.

Por último, en la tercera fase se puso en marcha la solución y se estabilizó mediante la incorporación de un servicio de asistencia específico para resolver incidencias y consolidar el uso de la plataforma. Esto proporcionó a Iberdrola un ecosistema PPM integrado que ofrecía datos fiables, procesos unificados y una plataforma preparada para adaptarse a las necesidades futuras de la empresa.

Capacitar a los usuarios y prepararse para el futuro

La implantación de PPMNow ha permitido a Iberdrola crear una plataforma global que gestiona todo su portfolio digital de una forma más ágil y basada en datos, al tiempo que estandariza completamente los procesos. La solución ofrece una visibilidad inmediata del estado de los planes del portfolio, la evolución financiera y los indicadores clave a más de 500 usuarios, lo que reduce considerablemente el trabajo manual de elaboración de informes y mejora la calidad de los datos.

La integración con los sistemas corporativos garantiza una trazabilidad completa de los costes, desde la planificación hasta la ejecución. La interfaz común facilita una colaboración más fluida entre equipos y zonas geográficas, aportando coherencia a los métodos de trabajo de la empresa y a la interpretación de los indicadores. Además, Iberdrola ha mejorado la experiencia del usuario mediante una interfaz unificada y la reducción de las tareas repetitivas, lo que contribuye directamente a una mayor productividad.

Con esta sólida base ya establecida, la empresa energética se encuentra ahora en una posición óptima para seguir desarrollando su modelo de gestión del portfolio digital mediante la incorporación de capacidades analíticas avanzadas, escenarios predictivos y una gestión aún más integrada de la generación de valor. La plataforma PPMNow se ha convertido en una pieza fundamental del ecosistema tecnológico de Iberdrola y en un acelerador clave de su estrategia de transformación.

La colaboración en curso con Capgemini garantiza que la organización seguirá desarrollando este nuevo modelo en consonancia con los retos futuros y las mejores prácticas del sector.

Sobre Capgemini

Capgemini es el socio de transformación empresarial para las empresas en la era de la IA. Ayudamos a las organizaciones a imaginar y construir un futuro inteligente y sostenible, combinando la IA, la tecnología y el ingenio humano para transformar su forma de operar, innovar y crecer. Con unas capacidades únicas de principio a fin que abarcan la estrategia, la tecnología, la ingeniería y las operaciones inteligentes, aunamos una profunda experiencia en el sector y capacidades líderes en el mercado en materia de IA, nube y datos para convertir la ambición en resultados empresariales cuantificables a gran escala. Respaldada por un sólido ecosistema de socios y casi 60 años de experiencia, Capgemini es una organización global responsable y diversa que cuenta con más de 410 000 colaboradores en más de 50 países. El Grupo registró unos ingresos de 22 500 millones de euros en 2025.

Make it real.

www.capgemini.com

