

## ¿QUÉ ES UN BPM Y QUÉ APORTA A MI ORGANIZACIÓN?

Año tras año las consultoras tecnológicas nos sorprenden con un "palabro" nuevo. Primero necesitamos un sistema integral de gestión o ERP; de forma que integremos nuestras distintas herramientas de ventas, producción, compras, contabilidad, etcétera, en una única aplicación. A continuación nos indican que debemos orientar nuestra estrategia de negocio hacia la satisfacción del cliente y para ello recopilar la mayor cantidad de información posible sobre los clientes, para poder dar valor a nuestra oferta; qué mejor solución que incorporar un CRM a nuestra gestión para lograrlo. Y ahora nos hablan de los BPMs.

Pero, ¿qué es un BPM (Business Process Management)? Como indica su nombre, BPM implica la gestión de los procesos del negocio. Y a fin de cuentas, todas las organizaciones trabajan por procesos, utilizando en mayor o menor medida herramientas de gestión (ERPs) y casi siempre trabajando con una visión de objetivo en el cliente (CRM). En cualquier actividad empresarial interactúan las personas y los sistemas, tanto dentro como a través de toda la organización, con información sobre como deben realizarse cada uno de los procesos.

Un BPM no es nada nuevo, ya que como acabamos de indicar los procesos existen dentro de la organización. Lo que nos aporta es reunir los distintos elementos de la tecnología en una única plataforma que gestiona el ciclo de vida de un proceso desde la definición, despliegue, ejecución, valoración, modificación y despliegue posterior. Para funcionar de forma eficaz en toda la empresa y en todos sus procesos clave, un BPM tiene que ser capaz de:

- Gestionar una amplia gama de procesos diferentes.
- Manejar procesos muy complejos.
- Facilitar la rápida creación y despliegue de nuevos procesos.
- Escalar a cientos de procesos diferentes y miles de instancias.
- Posibilitar que un usuario sin conocimientos técnicos pueda definir y desplegar cambios de forma rápida.
- Permitir el funcionamiento real las 24 horas del día.

Y como resultado un BPM aportará a nuestra empresa:

- Transparencia del proceso empresarial
- Agilidad empresarial ante cambios de entorno
- Mayor productividad
- Reducción de costes
- Mayor Control / cumplimiento de la normativa
- Mejora del servicio de atención al cliente

La concepción universal de la gestión diaria de los trabajos que se realizan en cualquier organización, hace que un BPM sea aplicable por igual a todo tipo de entidades, privadas o públicas, sea cual sea su tamaño o sector.

88100711

Dpto. Consultoría de Consultec

### MAS INFORMACIÓN

#### CONSULTEC

José María Escuza, 1-3, Piso 1º

48013. Bilbao.

Tel.: 944 236666 - 902 236666

[www.consultec.es](http://www.consultec.es)

Información elaborada por **Nueva Gestión.com**