

CASO DE ÉXITO

Análisis de Eficiencia y Productividad (BPM)



Visión General:

País: España

Sector: Financiero

Perfil del Cliente:

Banco Gallego, entidad financiera orientada a facilitar servicios financieros a sus clientes, colaborando en su desarrollo a través de productos, servicios y canales, desde la prudencia y la vocación de servicio.

Sumario:

Con el análisis de procesos realizado la entidad lleva adelante un proceso de modernización de los procesos de negocio “desde la perspectiva del cliente, del control del riesgo, transparencia y desde la eficiencia y eficacia operativa”.

Beneficios:

• Adaptabilidad

Los cambios de estrategia, organización y operativa, se analizan y diseñan de manera más eficiente, se identifican rápidamente los impactos en la organización y en los clientes y se adoptan las medidas necesarias.

• Seguimiento y Control

Se observa todo el proceso y se identifican y gestionan los factores críticos de los mismos.

• Eficiencia / Eficacia

Las técnicas empleadas permiten la mejora de la eficiencia eliminando todo aquello que no aporta valor al proceso y eficacia ya que se asignan los recursos de una manera más objetiva, obteniendo una eficiencia muy importante en la fase de definición y despliegue de los propios procesos.

Banco Gallego tiene más de 150 años de historia y hoy es el resultado de la fusión de Banco 21 y Banco Gallego, siendo un banco orientado a banca universal especializada. Con de una Red de 190 Oficinas distribuidas por todo el Territorio Nacional.

Hoy el reto de la banca es la modernización, la agilidad y velocidad de respuesta, la automatización y el mayor enfoque posible a la calidad de servicio y al cliente.

Procesos sólidos, sistemas integrados, información inmediata son las claves

PROBLEMA

El objetivo principal del equipo directivo del Banco Gallego es la modernización y la competitividad.

La estrategia del banco en 2011 implicaba la modernización continua, la renovación de los procesos buscando la mejora de la eficiencia, la atención al cliente y un crecimiento de la rentabilidad. Por consiguiente, la mejora de la eficiencia y eficacia y, en definitiva, la mejora de su organización interna y formas de trabajo, constituía uno de los ejes prioritarios a desarrollar dado su impacto en la transformación deseada para la Organización y la imagen de calidad asociada a la marca.

Para la consecución de dichos objetivos se identificaron como fundamentales los siguientes aspectos o retos a superar:

- Hacer **más eficientes los procesos** en términos de tiempo, costos y recursos
- Identificar aquellas **actividades/tareas manuales** que son costosas y poco eficientes con el objetivo de analizar su automatización.
- **Aumentar el control Interno** y por consiguiente aminorar los riesgos.
- **Un mayor enfoque a Cliente**, a través de una mayor calidad, rapidez y bajada de costes, lo que redundaría en una mayor competitividad.
- **Redefinir los procesos** con mayor impacto en la Eficiencia y Negocio.

La implementación de la Metodología BPM de Albatian Consulting en forma sistemática está logrando una importante transformación de la empresa.

SOLUCIÓN

El objetivo general del proyecto fue la definición de un modelo de diagnóstico y optimización de los procesos del Banco, a la medida y con la visión y filosofía de la empresa. Esta actividad, en sus primeras instancias buscó identificar los **10 principales procesos** con mayor impacto en el logro de los objetivos definidos inicialmente. Se realizó un análisis detallado de las actividades principales de cada proceso, a fin de obtener ratios de eficiencia y cargas demostrables que permitieran realizar una mejora sustancial en la eficiencia y eficacia de los procesos.

La metodología utilizada requirió de la modelización de los procesos, el diseño de los casos de Uso y el análisis en detalle de la carga de trabajo de las actividades. En concreto se realizaron las siguientes actividades:

- Inventario de **Mapa de Procesos** de SSCC.
- **Priorización de los 10** procesos críticos en base a Eficiencia y Negocio
- **Modelización** de los procesos actuales (AS IS).
- Análisis y estudio de cargas y resultados estadísticos.
- Propuestas de mejoras.
- Modelización de los **Procesos Objetivo** (TO BE), dónde se tuvieron en cuenta las mejoras propuestas aprobadas por el Banco.
- Diseño de Kpi's para el control y seguimiento de los procesos.

RESULTADOS

En todos y cada unos de los procesos analizados se buscó una mejora cuantificable en términos de acercamiento al cliente, eficiencia, reducción de la actividad manual e impacto económico perceptible y medible en el resultado.

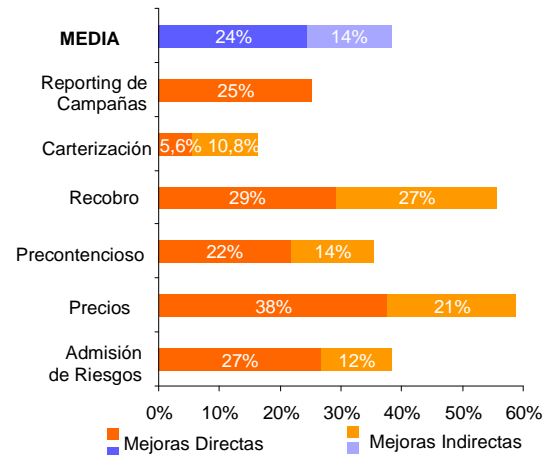


Gráfico 1. Resultados de Optimización

El proyecto permitió:

- **La mejora en la eficiencia de los procesos**, normalizando las actividades, hacia el uso de tecnologías ya implementadas.
- **La automatización de tareas manuales** fue un factor crítico.
- Ajustar los sistemas actuales sin grandes inversiones, hacia la mejora de la necesidad.
- **La reducción de ineficiencias** heredadas por metodologías obsoletas en la Entidad.
- **La estandarización del proceso** de análisis y diagnóstico de operaciones.
- **Mejora en la productividad de la plantilla.**
- **La creación de un plan de acción** con el que el departamento de eficiencia y procesos pudiera seguir aplicando todas las mejoras propuestas al ritmo establecido, disminuyendo así, las actividades de gestión de los equipos de trabajo y aumentando las actividades de valor añadido.

Banco Gallego consideró a Albatian como un proveedor con alta capacidad analítica, profundos conocimientos del mundo BPM, y una vocación incansable a la búsqueda de soluciones. El compromiso ha dado los frutos esperados y estamos satisfechos con un trabajo bien hecho.