



María Meza
Responsable Proyectos TI de AREA XXI

El reto de las empresas a la hora de elegir la tecnología que les permita innovar y garantizar el éxito de su inversión

TANTO LAS EMPRESAS COMO LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN TIENEN SUS PROPIOS CICLOS DE VIDA. A MEDIDA QUE LAS EMPRESAS CRECEN REQUIEREN MAYOR APOYO DE LA TECNOLOGÍA. ESTA EVOLUCIONA CONSTANTEMENTE, DE MANERA QUE LOS CEO DE LAS ORGANIZACIONES SE ENFRENTAN A MUCHAS DUDAS A LA HORA DE ELEGIR LA TECNOLOGÍA, MANTENIENDO COMO SU PRINCIPAL PREOCUPACIÓN: 'COMPRAR LO ÚLTIMO QUE SE ESTÉ COMERCIALIZANDO PARA GARANTIZAR SU INVERSIÓN POR MÁS TIEMPO'.

Las organizaciones prefieren invertir en aplicativos que ya están siendo utilizados por 'organizaciones reconocidas', con la premisa: ¡Lo mejor es disponer de lo último en Sistemas de Información! Es como ir al médico y pretender que nos recete el mejor medicamento para mantenernos sanos y activos, sin tomar en cuenta que cada cuerpo tiene sus particularidades y es probable que el mismo medicamento no tenga el mismo efecto en dos personas distintas.

Así ocurre con las organizaciones, no todas son iguales, no todas ofrecen sus servicios al mismo tipo de cliente, no tienen diseñados los mismos procesos, no aplican los mismos controles, aunque algunas se parezcan. Por tanto, adquirir aplicativos, debe ser un esfuerzo de todas las áreas y niveles de la organización, tomando en consideración que:

- La organización debe tener un Plan Estratégico claro que dibuje perfectamente el objetivo de la organización, y el área de IT debe diseñar su plan de tecnología, en función al cumplimiento de esos objetivos.
- No se trata de seleccionar la tecnología más reciente sino la que más se adapte a los procesos que se quieren automatizar. A veces se eligen sistemas por su renombre y al implementarlos usamos el 20% de su capacidad.
- El primer paso debe ser idear los procesos, identificando sus riesgos y controles, y luego buscar el sistema que más se adapte. Involucrar a todo el equipo en la búsqueda o el diseño del sistema. Buscar opinión externa son buenas estrategias.
- La innovación es un factor fundamental, no se trata de buscar sistemas innovadores sino de idear procesos innovadores y que el sistema sea capaz de adaptarse y apoyar

su ejecución. Estos procesos deben ocupar las primeras prioridades.

- Considerar separar el sistema CORE del negocio del resto de los sistemas de apoyo (contabilidad, financieros, etc.). Podemos conseguir una mejor solución con software especializado para cada uno y garantizar la interfaz automática entre ellos.
- Verificar aspectos como: los recursos especializados que se requieren para su mantenimiento, el entrenamiento que precisarán los usuarios, la experiencia del mercado, el impacto que significará para la organización su adaptación a los cambios, y demás aspectos que implicará su implementación.

No se trata de buscar sistemas innovadores sino de idear procesos innovadores y que el sistema sea capaz de adaptarse y apoyar su ejecución

- Decidir si el desarrollo se realiza In-house, con o sin externalización del servicio de desarrollo, o realizar la compra de un paquete, debe realizarse evaluando las ventajas, desventajas y contemplando el backup de la operación para cada situación. Además, diseñando un plan donde participen y se involucren todos los responsables de las áreas de la organización.

• Todo cambio de sistema genera cambio organizacional (creación de nueva cultura), de tal manera que debe ir acompañado de un proceso de gestión del cambio. La visión: 'se implantan nuevos procesos no solo sistemas'.

- Dentro del diseño, deben incluirse las decisiones y los controles posteriores: uso de metodologías, interfaces con otros sistemas, auditorías, continuidad del negocio (BCP), plan de fidelización del personal clave, entre otros.

Es de vital importancia dedicar tiempo a seleccionar el sistema que se adapte a los procesos innovadores que está diseñando la organización, y que, además, le permita generar servicios eficientes a sus clientes.