



# Análisis de ECM, desde solución de gestión de documentos a centro de información empresarial

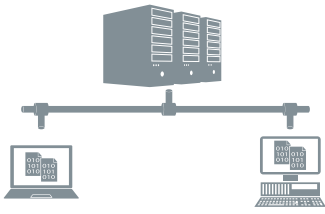
## EL ROL DE LA GESTIÓN DE CONTENIDO EMPRESARIAL COMO REPOSITORIO DE DOCUMENTOS CENTRALIZADO ESTÁ BIEN CONSOLIDADO,

y las organizaciones se benefician enormemente de integraciones en la pantalla de la aplicación que proporcionan documentos en el contexto de los sistemas principales de una empresa. Sin embargo, el valor de la gestión de contenido empresarial (ECM, por sus siglas en inglés) aumenta de forma exponencial cuando se usa como centro de información entre sistemas de línea de negocio (LOB, por sus siglas en inglés) que facilitan los procesos clave, mantienen los datos sincronizados y maximizan las inversiones en las aplicaciones existentes.

La información es el elemento vital de las organizaciones, pero las empresas aún luchan por localizar información dispersada en silos desconectados que a menudo contienen contenido relacionado pero incoherente. El reto de la gestión de datos en sistemas

independientes se hace cada vez más difícil hoy en día debido al incremento de los volúmenes de datos. Una nueva encuesta de IDG Research Services revela que las organizaciones administran, en promedio, 48 aplicaciones LOB que contienen información crítica para el negocio, mientras que una cuarta parte de las organizaciones hacen malabarismos con más de 100 aplicaciones.

Las empresas que no han integrado su ECM con las aplicaciones LOB se enfrentan con retos aún más difíciles para poder hacer uso de datos empresariales críticos de manera efectiva. Este grupo, que depende en gran medida de procesos manuales difíciles de manejar, sigue siendo una fuerza dominante. La encuesta de IDG muestra que un alarmante 69% de los encuestados todavía dependen de servidores de archivos de red para compartir y manejar los documentos, mientras que un 47% (casi la mitad) dependen de Microsoft SharePoint para almacenar y acceder a documentos relacionados con los datos almacenados en las aplicaciones LOB.



**69%** de los encuestados aún dependen de los servidores de archivos de red para compartir y gestionar documentos.

**47%** de los encuestados dependen de Microsoft SharePoint para almacenar y acceder a documentos relacionados con los datos almacenados en aplicaciones LOB.

FUENTE: IDG Research

Las capacidades principales de la gestión de documentos de ECM, ya afianzadas en muchas empresas, están ayudando a las compañías a mejorar el problema mediante la consolidación y la centralización de una parte de la información esencial, aunque no de toda. La encuesta de IDG revela que el 66% de las empresas actualmente utilizan sistemas de gestión de documentos y ECM, y el 68% de esas mismas empresas han integrado un sistema ECM con sus aplicaciones LOB. Para aquellos encuestados que ya han integrado su ECM con sistemas LOB, la mayoría simplemente proporciona acceso a documentos desde la pantalla de la aplicación utilizando scripts personalizados (62%) o un URL (59%).

Aunque ofrecer acceso a documentos implica ventajas probadas, esto no garantiza que los usuarios tengan acceso a los datos correctos en el momento adecuado. Uno de los principales retos con los sistemas de ECM y LOB es la manera en que funcionan de forma conjunta como parte de un proceso empresarial. Debido a que la influencia de un proceso empresarial particular, como manejar una reclamación de un seguro o dar servicio a una solicitud de un cliente, supera el ámbito de una aplicación o solución ECM, los datos requeridos no siempre son fácilmente accesibles, especialmente en tiempo real. Además, los silos de información desconectada no admiten una integración de datos sencilla, lo que significa que se requiere de la participación humana para compartirlas.

Como resultado, la información contenida en distintos sistemas puede suponer un verdadero dolor de cabeza para los usuarios empresariales. El 53% de los participantes de la encuesta de IDG afirmaron que la información almacenada en distintos sistemas no está sincronizada, lo cual genera retrasos de procesamiento cuando se actualizan los datos en los sistemas. La mitad de los encuestados reportaron que pierden demasiado tiempo buscando documentos importantes en varias ubicaciones, y que la dependencia excesiva de papel impide la productividad, ralentizando los procesos empresariales y creando ineficiencias.

La fragmentación de datos y los sistemas desconectados reducen la productividad de los usuarios de otras maneras. Con infor-

mación empresarial crítica fuera del alcance, los empleados se acostumbran a no contar con los datos, lo que significa que los empleados se dedican a tareas de poco valor, como verificar datos o buscar contenido, una queja del 44% de los encuestados.

Las empresas también se enfrentan a un mayor riesgo cuando los usuarios de empresas se ven obligados a depender de datos obsoletos o incompletos. Los laboriosos procesos manuales de compartir datos comunes entre sistemas principales pueden crear imprecisiones, que a su vez entorpecen la toma correcta de decisiones y, hasta pueden afectar negativamente la ventaja competitiva de una empresa. Este escenario va en contra de las prioridades principales de la mayoría de las empresas, que son el crecimiento de los ingresos y la mejora de rentabilidad, según el 80% de los encuestados.

## LA COMBINACIÓN ACTUAL DE SOLUCIONES NO ES SUFICIENTE

Sin embargo, querer es poder, y las empresas están experimentando con distintas soluciones diseñadas para resolver problemas relacionados con la fragmentación de datos y los sistemas desconectados. Mientras que más de la mitad de las organizaciones (51%) encuestadas dicen que ahora comparten y actualizan datos entre las aplicaciones LOB que contienen información relacionada, las mismas admiten que no está resultando fácil.

El 48% de los encuestados han logrado cierto nivel de sincronización de datos mediante esfuerzos de programación personalizada, ya sea porque trabajan directamente con las API o porque escriben sus propias interfaces de integración personalizadas. A pesar de que dos tercios de las empresas que utilizan estos métodos han formalizado el proceso de crear y mantener código a lo largo del tiempo, admiten que las complejidades de codificación personalizada son problemáticas y sus esfuerzos no siempre son exitosos.



La codificación personalizada consume mucho tiempo y recursos que requiere una inversión en conocimientos específicos, ya sea a través de personal de TI dedicado o subcontratación o servicios de asesoramiento costosos. Además, las soluciones de código personalizado tienden a depender de la comunicación punto a punto, que puede verse afectada fácilmente en el caso de una interrupción en la red o un fallo de la aplicación. Cuando esto sucede, los datos en ruta entre los sistemas se pueden perder de forma permanente.

Un análisis profundo de la investigación muestra que la mitad de las organizaciones encuestadas dedican más del 20% de sus presupuestos de TI a las integraciones personalizadas, ya sea en el mantenimiento del día a día o en facilitar actualizaciones más complejas. De los encuestados inmersos en proyectos de integración de código personalizado, casi la mitad informó que requieren dos o más días para probar y validar el código durante una actualización, tiempo que podría ser mejor invertido en proyectos de TI que innoven o aporten valor a la empresa.

Las integraciones personalizadas pueden ser aún más difíciles cuando se trata de varias aplicaciones, cosa que ha pasado a ser la norma. La encuesta de IDG revela que un tercio de los encuestados trabajan con más de 16 aplicaciones que requieren cierto nivel de codificación personalizada. Los encuestados de América del Norte integran más aplicaciones que otras zonas geográficas, lo cual aumenta su carga laboral. Al tener codificación personalizada, el departamento de TI tiene que invertir mucho tiempo en generar y probar las actualizaciones, y aun más tiempo en brindar soporte.

Aparte de la codificación personalizada, el otro medio principal de integración es mediante la entrada manual de datos, citado por el 41% de encuestados, o a través del intercambio de archivos planos, un método empleado por el 46% del grupo. La entrada manual de datos es un proceso laborioso y propenso a errores que no es sostenible para compartir datos de manera eficaz a largo plazo y no permite el intercambio en tiempo real. Mientras que los métodos de archivo plano son fáciles de implementar y general-

mente son económicos, no permiten el intercambio de datos en tiempo real, lo cual significa que los datos son estáticos y no hay garantía de que las distintas fuentes de información permanezcan sincronizadas.

Las empresas que, sin haber alcanzado a obtener la comunicación sincronizada en tiempo real entre ECM y aplicaciones LOB (90%), piensan que tener la capacidad de intercambio garantizado en tiempo real es importante, mientras que más de la mitad (56%) de los encuestados indican que es de vital importancia. Independientemente de sus intenciones, las empresas aún se enfrentan con varios obstáculos respecto a la integración. El 46% de los encuestados mencionaron la falta de presupuesto como el principal obstáculo para lograr los resultados deseados, mientras que el 43% se muestran frustrados debido a la falta de recursos de TI disponibles.

Para los que han logrado el intercambio garantizado de datos en tiempo real entre sus aplicaciones, la mayoría lo ha conseguido a través de herramientas costosas e ineficientes, como ya se ha mencionado anteriormente.

Es evidente que el mercado está más que preparado para una solución eficaz que garantice el intercambio de datos en tiempo real.

## ECM: EL CAMINO HACIA EL PROGRESO

Una solución ECM que puede proporcionar un intercambio garantizado de datos en tiempo real entre las aplicaciones puede desempeñar un papel diferente, pasando de ser un repositorio de documentos a un centro de información empresarial. Cuando servidores dedicados dentro de una infraestructura de clase empresarial controlan el intercambio de datos garantizado, los métodos de integración anticuados, como la codificación personalizada, las API e intercambios de archivos planos, se vuelven obsoletos.

La entrega garantizada, el sello distintivo de un centro de ECM basado en servidor, proporciona resistencia contra las interrupciones como fallos de conectividad de red o sobrecargas de servidor. Este tipo de solución envía notificaciones automatizadas para confirmar la entrega, eliminando la necesidad de revisar y actualizar la información en las distintas aplicaciones mientras asegura que no haya retrasos en la productividad a la hora de reiniciar o ejecutar manualmente el intercambio de datos. Además de acelerar los procesos, la entrega garantizada es fundamental para reducir errores que pueden conducir a decisiones equivocadas, lo cual es una ventaja para las organizaciones que buscan aumentar sus activos de información. El valor del intercambio de datos garantizado es superior al intercambio de archivos planos o a las integraciones de código personalizado gracias a que se garantiza



**90%** de los encuestados opinan que obtener una capacidad de intercambio garantizado de datos en tiempo real es importante, y

**56%** opinan que es imperativo obtener una.

FUENTE: IDG Research



OnBase actúa como un centro de información entre los sistemas de la empresa, disponiendo un intercambio de datos en tiempo real entre estas aplicaciones, y proporciona a los usuarios acceso instantáneo a toda la información necesaria, directamente desde las pantallas de sus principales aplicaciones habituales.

"Con una solución ECM como el punto central de integración, podemos ofrecer a los usuarios un punto de servicio uniforme y reducir la cantidad de tiempo perdido en cambiar entre diferentes sistemas".

— Mary Schmidt, gerente de análisis de negocio y control de calidad

la entrega de datos aún cuando la aplicación es inoperable debido a un fallo o por mantenimiento. El servidor de integración almacena todos los cambios y garantiza su implementación una vez que el servidor recupere la conexión nuevamente.

Desplegar una solución ECM como centro de información empresarial tiene otras ventajas. El centro de ECM organiza automáticamente los procesos empresariales clave, sincronizando en tiempo real información manejada por el sistema con tareas y actividades iniciadas por otros sistemas LOB principales. De esta manera, los usuarios pueden trabajar en los sistemas LOB habituales y acceder a documentos críticos y materiales de apoyo sin tener que cambiar entre pantallas y sistemas. Además, los usuarios también pueden acceder a documentos y datos relacionados en el contexto del proceso empresarial o un conjunto de tareas, lo cual simplifica el flujo de trabajo enormemente.

A diferencia de las integraciones de código personalizado, que requieren un conjunto de habilidades específicas, una solución ECM implementada como centro de información empresarial debe ofrecer un entorno más intuitivo para crear integraciones fácilmente. En concreto, la solución ECM debe admitir un entorno

basado en una interfaz gráfica de usuario que permite a los usuarios de empresas o personal de TI rápidamente establecer de forma intuitiva una conexión entre el entorno y las aplicaciones LOB sin necesidad de programación.

Al aprovechar una solución ECM como centro de información empresarial, las empresas tienen garantizadas una serie de ventajas atractivas. La combinación de información correcta y actualizada y la capacidad de trabajar dentro del contexto de un proceso empresarial específico aumenta la productividad del usuario y crea un camino más natural, y con menos trastornos, que facilita una toma de decisiones eficaz. Desde la perspectiva de la infraestructura, el personal de TI se libera del costoso y laborioso proceso de escribir código y resolver los problemas de las integraciones personalizadas. Por último, se gana en productividad al cambiar de una sola programación personalizada a un proceso repetible que requiere menos recursos de TI.

Al posicionar su solución ECM como centro de información empresarial, Farm Bureau de Michigan ha cambiado radicalmente la forma de trabajar de los usuarios de la compañía de seguros. La solución ECM actúa como un centro de información para varias aplicaciones LOB y los usuarios se aprovechan de una experiencia más agilizada, lo cual los hace más productivos, afirma Mary Schmidt, gerente de análisis de negocio y control de calidad.

"Tenemos diferentes sistemas de gestión de pólizas para todas nuestras líneas de negocio, y nuestro sistema de facturación de reclamaciones de pólizas también es diferente", dice Schmidt. "Con una solución ECM como el punto central de integración, podemos ofrecer a los usuarios un punto de servicio uniforme y reducir la cantidad de tiempo perdido en cambiar entre diferentes sistemas".

## CONCLUSIÓN

Farm Bureau de Michigan y muchas otras empresas están descubriendo que las organizaciones ya no pueden seguir sobrecargados por los silos de sistemas desconectados dado el ritmo de los negocios hoy en día. ECM, ya bien consolidada como un repositorio central de documentos, puede desempeñar un papel mucho más importante que ofrecer acceso rápido a documentos importantes. Cuando se usa como centro de información empresarial, ECM puede reemplazar ineficientes tareas manuales por procesos empresariales automatizados que impulsan a las compañías a tomar mejores decisiones que los llevará a obtener una ventaja competitiva.

**Para más información, visite**  
**[OnBase.com/Integraciones](https://OnBase.com/Integraciones)**.