

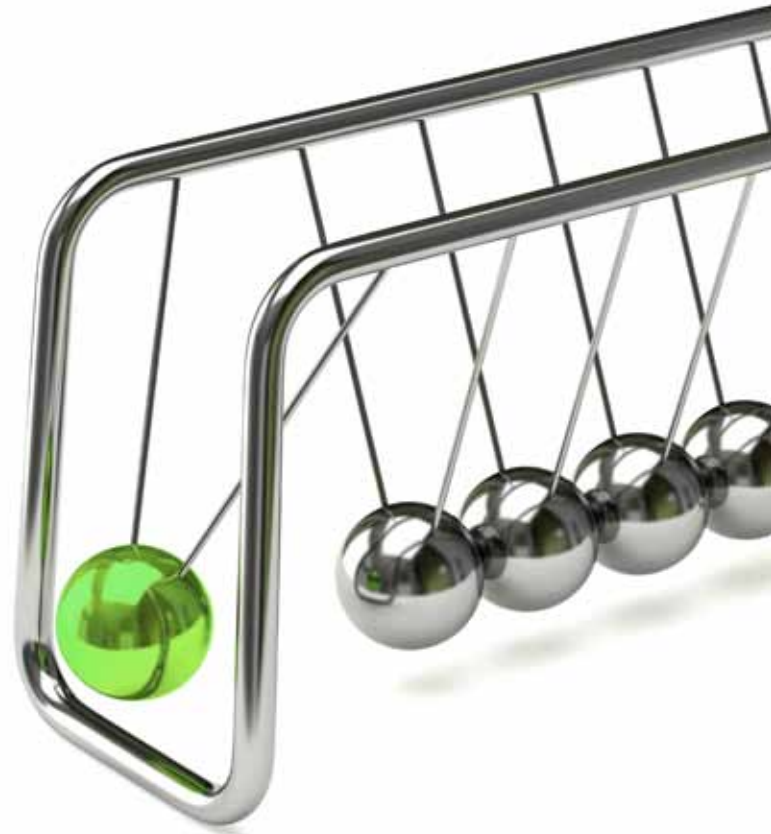
Enterprise Content Management
Alineado a la evolución del negocio

Contenido

-
- 3 Antecedentes
 - 4 Una explosión de datos estructurados y no estructurados
 - 5 Cómo podemos ayudar a las empresas
 - 5 Beneficios
 - 6 Ocho formas de obtener más valor ahora
 - 7 ECM en acción
 - 8 Contactos
-

Antecedentes

La mayoría de la gente piensa en la información de negocios como datos estructurados y almacenados en sistemas empresariales y bases de datos, sin embargo, las actividades y el crecimiento de las empresas están generando una cantidad considerable de datos no estructurados y poco comunes. Por otro lado, se están creando nuevos sistemas de apoyo a los negocios que evolucionan a la velocidad de la luz y desarrollan capacidades con las que los usuarios, hace unos años, solo podían soñar. Esto ha generado una potencial pesadilla para muchos responsables de las áreas de tecnología encargados de entregar información confiable y a tiempo para la toma de decisiones; situación que se complica cuando se combinan estos retos emergentes con el tradicional manejo de documentos, tales como archivos compartidos, portales, registros, formas, reportes y datos cuantitativos. Aquí es donde un Administrador de Contenidos Empresariales (ECM por sus siglas en inglés) puede ayudar.



Una explosión de datos estructurados y no estructurados

Mientras las soluciones de ECM actualmente son ampliamente adoptadas en la comunidad de negocios, no significa que las organizaciones estén preparadas para manejar la lluvia de datos derivados de la explosión de la tecnología y la información. La proliferación de datos no estructurados, creados y almacenados en un creciente número de formatos y entregados a través de un, también creciente número de medios, puede traducirse en un incremento de costos, decremento de la productividad y riesgos legales innecesarios para el negocio. Las compañías pierden el control de los contenidos corporativos y los mantienen más allá de su vida útil. Los empleados pierden incontables horas buscando información y, o no la comparten o no pueden compartir lo que saben, mientras tanto, la propiedad intelectual y el conocimiento corporativo se van diluyendo.

Las soluciones de administración de contenido actuales cuentan con casi todas las capacidades que una organización necesita para controlar sus datos estructurados y no estructurados. Sin embargo, obtener el valor total de estas capacidades requiere de un enfoque que mapee directamente la realidad del día a día del negocio con la tecnología, procesos y gobernabilidad. Sin una mano firme en las metas y procesos del negocio, no se puede esperar que las soluciones de ECM ofrezcan resultados adecuados.



Cómo podemos ayudar a las empresas

La experiencia de Deloitte con soluciones de ECM, abarca desde ayudar a las compañías en sus esfuerzos para desarrollar estrategias de contenido, taxonomías flexibles y flujos de trabajo; hasta documentar procesos, conducir evaluaciones, desarrollo de mapas de rutas estratégicos de ECM e implementación de este tipo de soluciones cubriendo completamente su ciclo de vida. Por otro lado, y no menos importante, lo hacemos en el contexto de las metas y estrategias primordiales de los clientes.

Aquí algunos de los servicios que ofrecemos:

- Estrategia de ECM
- Diseño de taxonomía empresarial
- Administración documental
- Administración de imágenes
- Administración de registros
- Migración de datos y contenido
- Administración de activos digitales
- Administración del conocimiento
- Administración de correo electrónico
- Cómputo social
- Administración de formas
- Búsqueda y e-Discovery empresarial
- Colaboración en línea
- Administración de contenido web
- Integración de portales
- Administración de propiedad intelectual
- Administración de reportes empresariales
- Administración de procesos de negocio

Beneficios

- **Eficiencia**
 - Aumenta la innovación creando una cultura de compartir el conocimiento y eliminando silos de información
 - Aumenta la eficiencia con accesos más fáciles al contenido de negocio más crítico, habilitado por búsquedas empresariales
 - Mejora la productividad mediante la automatización de procesos de negocio
 - Reduce los márgenes de error y el re-trabajo
- **Costos**
 - Reducir los costos de los recursos con la automatización de procesos
 - Reducir los costos de desarrollo y mantenimiento de sistemas
 - Reducir el costo de la infraestructura para administrar el creciente volumen de información
- **Cumplimiento**
 - Minimizar el riesgo de archivar y proteger la información crítica
 - Mejorar la habilidad de almacenar evidencia de las actividades
 - Protección del capital intelectual
- **Continuidad**
 - Mejora la sustentabilidad y la capacidad de recuperación de desastres
 - Disponibilidad de la información 24/7

Ocho formas de obtener más valor ahora

Muchas compañías aún carecen de un enfoque organizado para manejar sus datos no estructurados. Algunos confían fuertemente en procesos manuales que consumen mucho tiempo, son caros y propensos a errores. Otros ignoran completamente los datos no estructurados o aún no han entendido como aprovechar su potencial. De cualquier forma, pueden estar dejando un enorme valor sobre la mesa.

En estos días, implementar una solución de ECM es más fácil que nunca y los potenciales beneficios de tomar acción, superan con creces los costos y riesgos. Antes de iniciar un proyecto es importante considerar lo siguiente:

Hacer un enfoque integral. ECM ha evolucionado en soluciones de nicho para administración de documentos, registros y flujos de trabajo. A lo largo del tiempo nuevas funcionalidades han sido integradas – funciones de búsqueda avanzada, reglas de negocio automatizadas, acceso a través de la red, nuevos tipos de datos, etc. – dando a las compañías la habilidad de manejar sin problemas, muchos tipos de contenido. Esta visión totalmente integrada es lo que hace a ECM una herramienta poderosa.

Modificar los procesos. Muchas compañías tratan de forzar los sistemas ECM para ajustarlos a sus procesos, esto es un error. La administración de contenidos efectiva no puede ser lograda sólo con la tecnología. La reingeniería de procesos es un requerimiento crítico en cualquier implementación de ECM para aprovechar al máximo la tecnología. Definir claramente qué información se necesita y analizar los procesos para entregarla. Entonces, realizar los ajustes a los procesos para soportar y explotar las nuevas funcionalidades.

Considerar el ciclo de vida completo del contenido. Desarrollar sistemas y procesos para administrar contenido, desde su creación hasta su eliminación, incluyendo la captura, almacenamiento, indexación y recuperación. Proveer acceso seguro al contenido empresarial desde diferentes ubicaciones. Crear un portal empresarial que combine la administración de documentos con funciones de colaboración y búsqueda para guiar a una adopción de esta tecnología a gran escala.

Dividir el trabajo en pequeñas partes. Implementar la administración de contenidos en toda la compañía puede ser difícil y complejo, pero no debe ser así. A pesar de que es importante establecer una visión que abarque a toda la organización, la implementación puede ser realizada en fases. Se puede iniciar con un sub proceso bien definido y que sea crítico para el negocio o enfocarse en una unidad de negocio clave. Implementar un piloto antes de realizar la implementación completa.

Entregar un retorno de inversión pronto y frecuente. Una ventaja de un enfoque en fases es que no se debe esperar muchos años para ver un retorno de la inversión. Los resultados incrementales ayudan a mantener la confianza del ECM. También permite ahorros a corto plazo que pueden ayudar a costear las fases subsecuentes.

Medición de desempeño. Todas las compañías buscan un retorno de su inversión en ECM, pero los simples deseos no son suficientes. Para incrementar las probabilidades de éxito, se deben establecer metas reales y alcanzables para los proyectos, estableciendo una base firme de indicadores y medir el desempeño frecuentemente.

Administración del cambio y gobierno. Todos entienden la importancia de la administración del cambio, pero no saben si lo están haciendo bien. La administración del cambio es una de las más críticas acciones para conducir la adopción del ECM por parte de los usuarios. Después de que el cambio haya sido implementado, se debe mantener y definir como un soporte para la organización que mediante políticas, estándares, procesos y métricas ayuden al éxito continuo de la implementación de ECM.

Enfoque global. Las compañías pueden caer en la trampa de sólo buscar aspectos operacionales del contenido, tales como optimizar el almacenamiento. Mientras que este enfoque puede ofrecer mejoras incrementales, los beneficios completos no serán logrados sin iniciativas de ECM relacionadas a los objetivos del negocio. Buscar el valor para el negocio y preguntarse como ECM puede soportar las necesidades y estrategia del negocio.

ECM en acción

- Una compañía del sector de ciencias de la vida con presencia en más de 140 países necesitaba un sistema de administración de contenido para ayudar a reducir el tiempo de aprobación para nuevos fármacos, así como también mejorar los procesos de calidad, seguridad y producción. Ayudamos a la compañía a desarrollar una arquitectura con características que entregaran los resultados buscados, incluyendo un portal para construir una taxonomía empresarial, una plataforma de administración de contenido y automatización de algunos procesos de negocio que redujeron el tiempo de aprobación de fármacos.
- Una compañía del sector energético necesitaba una solución de colaboración estrecha en toda su organización, globalmente distribuida; así como un soporte 24/7 bajo un modelo de “outsourcing”. El cliente también requería acceso seguro al contenido para algunos de sus socios de negocio a través de internet e intranet. Con nuestro apoyo, la compañía fue capaz de racionalizar los costos de la comunicación y proveer una solución de administración de contenido flexible que pudiera ser fácilmente actualizada conforme la organización lo requiriera. Este nuevo enfoque también redujo significativamente los costos de viaje, ya que los equipos de trabajo se pudieron comunicar mediante un ambiente de colaboración en línea, sin necesidad de viajar.
- Una institución federal usaba un ineficiente proceso basado en papel para administrar la emisión de licencias. No sólo tomaba mucho tiempo la emisión de las licencias, sino que también la documentación no se almacenaba como registros. Por lo tanto, no brindaba un soporte adecuado a los procesos clave, pues la búsqueda de información era complicada; por otro lado, no era fácil compartir la información con otras dependencias gubernamentales. Ayudamos a la dependencia a construir una solución basada en ECM para automatizar algunas actividades del proceso. La información se almacenó de forma estructurada en un repositorio de contenido, permitiendo que las consultas fueran eficientes. Como resultado, los tiempos del proceso se redujeron considerablemente. En algunos casos de 15 minutos a menos de 1 minuto.

Contactos:

Juan Pinacho
+52 (55) 5080 7121
jupinacho@deloittemx.com

Edgar Archila
+52 (55) 5080 6354
earchila@deloittemx.com

Nelson Bonilla
+52 (55) 5080 6380
nbonilla@deloittemx.com

www.deloitte.com/mx

Deloitte se refiere a Deloitte Touche Tohmatsu Limited, sociedad privada de responsabilidad limitada en el Reino Unido, y a su red de firmas miembro, cada una de ellas como una entidad legal única e independiente. Conozca en www.deloitte.com/mx/conozcanos la descripción detallada de la estructura legal de Deloitte Touche Tohmatsu Limited y sus firmas miembro.

Deloitte presta servicios profesionales de auditoría, impuestos, consultoría y asesoría financiera, a clientes públicos y privados de diversas industrias. Con una red global de firmas miembro en más de 150 países, Deloitte brinda capacidades de clase mundial y servicio de alta calidad a sus clientes, aportando la experiencia necesaria para hacer frente a los retos más complejos de los negocios. Cuenta con alrededor de 200,000 profesionales, todos comprometidos a ser el modelo de excelencia.

Tal y como se usa en este documento, "Deloitte" significa Galaz, Yamazaki, Ruiz Urquiza, S.C., la cual tiene el derecho legal exclusivo de involucrarse en, y limita sus negocios a, la prestación de servicios de auditoría, consultoría fiscal, asesoría financiera y otros servicios profesionales en México, bajo el nombre de "Deloitte".

Esta publicación sólo contiene información general y ni Deloitte Touche Tohmatsu Limited, ni sus firmas miembro, ni ninguna de sus respectivas afiliadas (en conjunto la "Red Deloitte"), presta asesoría o servicios por medio de esta publicación. Antes de tomar cualquier decisión o medida que pueda afectar sus finanzas o negocio, debe consultar a un asesor profesional calificado. Ninguna entidad de la Red Deloitte, será responsable de pérdidas que pudiera sufrir cualquier persona o entidad que consulte esta publicación.