

HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS PARA EMPRESAS. INTEROPERABILIDAD

Introducción

Las **herramientas informáticas** con las que hoy cuenta una empresa deben considerarse un bien más.

Deben ser **eficaces, manejables, seguras** y dirigidas a **reducir costes**. Los sistemas y las herramientas informáticas con las que cuenta el tejido empresarial se deben comunicar entre sí, ya no sólo dentro de la empresa, sino poder interoperar con clientes y Administraciones.

La **evolución** que han sufrido estas herramientas en los últimos tiempos está, cada vez más, orientada hacia Open Source Software (OSS) y estándares abiertos. Ponen a disposición del empresario aplicaciones y paquetes que le permiten integrar todas las áreas: gestión de almacén, producción, ventas, contabilidad, comunicaciones y atención al cliente. Tanto lenguajes y tecnologías tienen que poder entenderse interna y externamente.

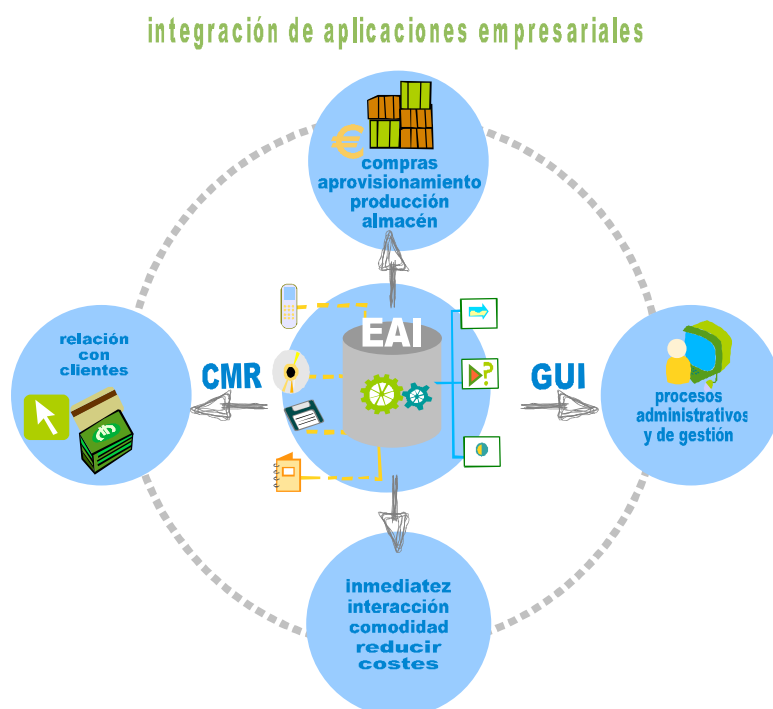
Para que una empresa resulte **competitiva** necesita adaptarse a los **cambios tecnológicos**.

Las aplicaciones y TIC que cada empresa necesita deben adaptarse a sus necesidades, y a cada momento evolutivo de la empresa. Una empresa puede sufrir cambios que den lugar a nuevas necesidades.

Poder **actualizar y adaptar** las herramientas que estén utilizando, sin costes, es de vital importancia.

La fluidez y rapidez en el flujo de trabajo es otra de las premisas que los empresarios necesitan. Así como presentar un interfaz de usuario amigable.

La unión de todos estos factores favorece la interoperabilidad.



Ventajas de las herramientas informáticas para empresas

- Comunicación rápida y fluida entre departamentos, con clientes y Administraciones.
- Búsqueda de proveedores y clientes.
- Seguridad, ante pérdida de información o virus.
- OSS.
- Aplicaciones integradas.
- Fluidez en el flujo de trabajo.
- Nuevas estrategias de marketing (e-mail marketing, fidelizar clientes, ...).
- Servicios y herramientas web.
- Adaptación a nuevas tecnologías.
- Reducir costes.



Empresas: casos de éxito

Hewlett Packard Designjet Online

ICD (Injet Commercial Division)

San Cugat del Vallés (Barcelona)

<http://www.hp.com/go/designjet>

Lanzamiento en 1998.

En 1997 disponían de datos de 50.000 usuarios en todo el mundo.

Proyecto: creación de una página web en varios idiomas. El objetivo es ofrecer una serie de funcionalidades en modo autoservicio a los propietarios del modelo de impresora HP de gran formato, resolviendo dudas o problemas técnicos. Otra funcionalidad de la web es mantener informados a los usuarios de novedades y servicios.

Tras 5 años de funcionamiento, la cifra de usuarios registrados en la web supera los 650.000, se han registrado más del 50% de propietarios de un a IGF de HP, en 160 países.

Cada día se registran alrededor de 7.000 usuarios nuevos.

La página recibe 430.000 visitas mensuales.

La participación de usuarios en los foros supera los 140.000 mensajes leídos cada semana.

El poder resolver dudas online ha hecho que se haya reducido el servicio de asistencia técnica telefónica y el desplazamiento de los técnicos. Por estos conceptos calculan que han ahorrado entorno a los 100.000 y 150.000 \$ mensuales.

Se estima que el mantenimiento de Designjet Online es inferior a los 2.000.000 \$ anuales.

Cuota mercado: 1997 = 50,00% 2003 = 70,00%

Fuente: <http://www.iese.edu/research/pdfs/OP-04-1.pdf>

Caso de CRM Audi (México)

En 1990 contaba con 5 sedes pasando a 35 en el 2006.

Cuenta con una base de datos del 92% de los clientes con sus perfiles.

85% de eficiencia en campañas de tele-marketing.

Ha implementado el Audi Information System, que actualiza la información de usuarios en la base de datos corporativa.

Fuente: <http://capacitacionencostos.blogia.com/2007/050512-mitos-y-verdades-del-crm.-audi-de-mexico-un-caso-de-exito.php>

Hoteles Sol Meliá

www.solmelia.com

Cadena hotelera que cuenta con más de 350 hoteles en 30 países.

Optaron por implementar la solución Inbound Marketing & Outbound Marketing de Infor CRM Epiphany

Tardaban 3 meses en preparar y enviar sus ofertas de paquetes hoteleros.

Después de implementar dicha herramienta las campañas se administran vía web y sólo requieren tres días de preparación.

Pueden enviar ofertas más personalizadas, comunicar y promover las nuevas ofertas de una manera más eficaz.

Sol Meliá tiene un mejor conocimiento de sus clientes y está capacitado para analizar sus indicadores clave (facturación, número y duración de las estancias y valor concreto de cada cliente). Esta funcionalidad ... permite a la compañía segmentar su cartera de clientes y ejecutar campañas de marketing para la captación, transformación y retención de clientes.+ (Sic.)

Font: <http://www.cimatic.com.mx/articulos/Infor-CRM-una-solucion-que-le-permite-dormir-tranquilo.php>

ToT Color

El Grupo ToTColor es un grupo multinacional que fabrica y distribuye productos para el tratamiento de vehículos y decoración. Presencia en España, Francia, Santo Domingo, Cuba, Panamá y Miami.

La VoIP (Voice over Internet Protocol) es una tecnología que permite conectar el teléfono normal a través de la conexión de banda ancha de Internet y hablar con otra persona a distancia a través de la red, lo que abarata considerablemente el costo de la conversación.

Problema previo: elevado consumo de sus servicios telefónicos

Una de sus necesidades era la agilización de las comunicaciones telefónicas, tanto las internas como las externas, con clientes y proveedores, además de reducir sus elevados costes en llamadas.

Para ello se planteó la sustitución de su antigua centralita analógica por varias digitales de Voz IP de última generación.

Con ello el grupo ToTColor dispone actualmente de:

~ Llamadas gratuitas entre todas las sedes de su empresa.

~ Llamadas internacionales a costes irrisorios: a partir de 1 céntimo de " por minuto en toda la comunidad europea y a partir de 3 céntimos de " para el resto del mundo.

~ Automatización de las rutas de voz en función de los dígitos marcados en los teléfonos y el tramo horario.

~ Ahorro de una recepcionista de llamadas en cada una de las sedes. El sistema de *Auto Asistente* recibe todas las llamadas de los clientes y las deriva a las extensiones solicitadas.

~ Control de llamadas por PIN, es decir, se bloquean ciertos tipos de llamadas a usuarios.

Una de las sedes en España consumía de media 3.600 " mensuales en comunicaciones de voz.

Continuar con esta dinámica era claramente desaconsejable.+(sic.)

Por ello se instaló una centralita Cisco de VoIP y diferentes terminales, con un coste total de 9000 ” . Esto les supuso pasar a consumir 400 ” mensuales, un total del 88% de ahorro en esa sede en concreto, siendo la media de todo el grupo del 83%.

Fuente:<http://es.exente.com/casos-de-exito.html>

INTEROPERABILIDAD EN EMPRESAS

Interoperabilidad: La capacidad de los sistemas basados en tecnologías de la información y de la comunicación (TIC) y de los procesos empresariales basados en ellas para intercambiar datos y permitir la puesta en común de información y conocimientos+(Proyecto ICHNOS. Sic.)

Los **principios de interoperabilidad** son: accesibilidad, seguridad, protección de datos de carácter personal, estándares abiertos, software libre, soluciones multilaterales.

Las TIC y lenguajes entre equipos tienen que entenderse.

La interoperabilidad de las herramientas informáticas beneficia a la empresa ofreciendo ventajas, como son: software libre y estándares abiertos, rapidez, usabilidad, expansión y fluidez.



Áreas a tratar

- Interoperabilidad **organizativa**

En ella intervienen todos los procesos, para el buen funcionamiento de la empresa.

- Interoperabilidad **técnica**

Combinación de soluciones TIC y software que hacen posible la interoperabilidad.

- Interoperabilidad **semántica**

La información que se intercambia está accesible a todo el ámbito en el que interopera la empresa, de manera segura y fiable.

Herramientas que favorecen la interoperabilidad.

Las herramientas de código abierto con las que cuentan las empresas son muchas, algunos ejemplos:

Ofimática: *Openoffice*

Conjunto de aplicaciones de oficina que incluye: procesador de textos, hoja de cálculo, presentaciones, base de datos, dibujo vectorial y otras herramientas.

Email: *Thunderbird*

Cliente de correo electrónico.

Gestión de contenidos: *Drupal*

Aplicación para publicar y gestionar contenidos web: blogs, webs de empresa, aplicaciones de Intranet.

E-commerce: *OsCommerce*

Plataforma de comercio electrónico. Se pueden construir, gestionar y mantener negocios online.

Mensajería: *Pidgin*

Cliente de mensajería instantánea.

Transferencia de ficheros: *Filezilla*

Fiable y muy rápido FTP, FTPs y SFTP con una interfaz intuitiva.

CRM (Customer Relationship Management): *SugarCRM*

Gestionar las relaciones con los clientes, venta y marketing.

ERP (Enterprise Management System): *Openbravo*

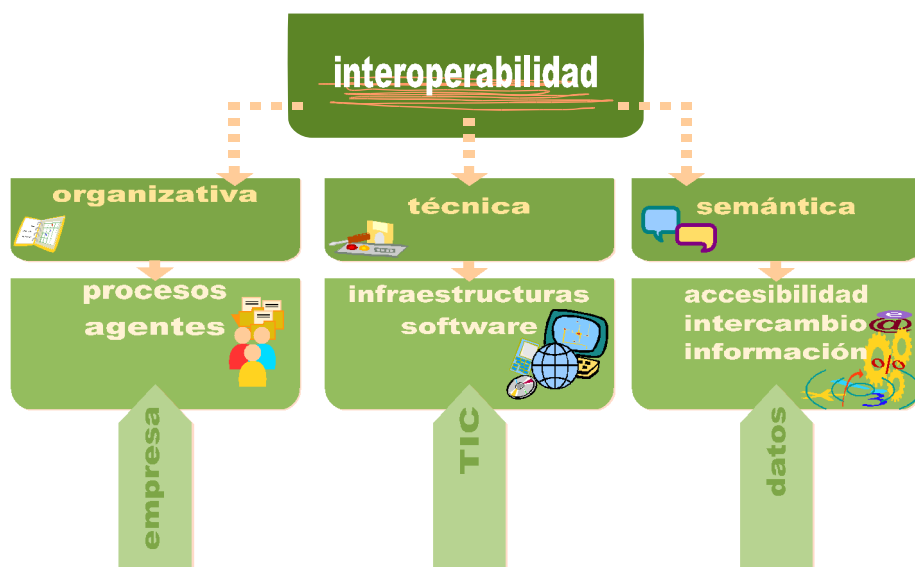
Planificar recursos empresariales: gestión de almacén, inventario, contabilidad,....

Los costes para implementar herramientas informáticas en las empresas resultan mucho menores.

Para poder utilizar este tipo de herramientas la empresa no tiene que pagar licencias.

Ventajas para empresas

- **Bajo coste** con el uso de software libre y estándares abiertos.
- **Rapidez** en la solución de problemas.
- **Usabilidad**, interfaz de usuario amigable.
- **Expansión** de la cartera de clientes.
- **Accesibilidad** a todos los departamentos.
- **Fluidez** en las comunicaciones.
- **Eficiencia**.



Conclusión

Las herramientas informáticas con las que cuenta el tejido empresarial caminan hacia la integración de aplicaciones (EAI), y la interoperabilidad.

Las herramientas de estándares abiertos y OSS (Open Source Software), CRM (Customer Relationship Management), facilitan a las empresas poder acceder, intercambiar, compartir y proteger la información.

El uso y adaptación de herramientas informáticas, por parte de las empresas, es primordial para su

expansión y competitividad.

Integrar todos los procesos, conlleva una fluidez en el trabajo, así como una reducción de costes.

La seguridad tiene una importancia clave, tanto para la integridad de datos, como para la protección del sistema (virus, ...)

Sobre 3 pilares: empresa datos y TIC, se sustenta la interoperabilidad empresarial.