



El flujo de trabajo clave en todo sistema de información

ESTAS APLICACIONES DEBEN DOTAR A LAS EMPRESAS DE TODA LA INFORMACIÓN NECESARIA SOBRE EL NEGOCIO PARA TOMAR LAS MEJORES DECISIONES



**Miguel
Capelão**

COUNTRY MANAGER
PHC Software

El mundo está en constante evolución y esta realidad hace que las empresas sientan la necesidad de dotarse de herramientas que les ofrezcan una mayor libertad a la hora de hacer las actividades diarias, liberando tiempo y disponibilidad a los directivos para observar cómo puede influir el devenir del mercado en la organización. Además, estas aplicaciones deben también dotar a las empresas de toda la información necesaria sobre el negocio para tomar las mejores decisiones, proporcionando información de calidad en tiempo real que posibilite a los gestores tomar decisiones más rápidamente y más acordes con el acontecer del entorno y la realidad de la empresa.

Esta necesidad constante de adaptación a la realidad del mercado y de evolución de las aplicaciones y de las herramientas empresariales es el germen de los llamados sistemas de gestión empresariales (ERP). Estos sistemas permiten que la organización

concentre su trabajo en una única aplicación, o lo que es lo mismo, que todos los departamentos y áreas de la compañía trabajen sobre una misma plataforma de información. En este sentido, se eliminan redundancias y la empresa dispone de forma constante de información actualizada y fiable. Algo que, no olvidemos, es posible gracias al compromiso de los empleados responsables de hacer esta

Estos sistemas permiten que la organización concentre su trabajo en una única aplicación y que todos trabajen sobre una misma plataforma de información

actualización sistemática de los datos que 'alimentan' el ERP y que, debido a su inteligencia intrínseca permite que todos los departamentos de la empresa interactúen con el mismo, de forma que la información circule por los módulos en tiempo real.

Pero todos sabemos que errar es humano y que la tarea de introducir

información en el sistema por parte de los empleados puede incurrir en errores. Sabemos que no siempre sucede pero la posibilidad existe. Por ello, se han desarrollado herramientas que permiten evitar fallos eventuales en los procesos de las empresas.

Automatizar y definir procesos

Cualquier proceso dentro de la organización involucra a personas y recursos con el fin de alcanzar el objetivo fijado por la dirección. Cada vez son más las empresas que conceden la importancia que merecen estos procedimientos y la forma en que se dirigen los negocios, así como el modo en que se hacen las cosas dentro de una empresa, aspectos que pueden ser vitales para su supervivencia.

La opción de automatizar los procedimientos de la organización que son inherentes al funcionamiento de un departamento en concreto o procesos transversales tiene innumerables ventajas para cualquier empresa, ya que le permite garantizar que las cosas se hacen según las reglas que se han fijado dentro de la compañía.

Las herramientas de flujo de trabajo que están integradas en el software de gestión empresarial permiten automatizar los



procedimientos internos de una compañía, involucrando a todos sus departamentos. Así, por ejemplo este tipo de herramientas, pretende dar respuesta a la preocupación de las empresas, que necesita automatizar el proceso de circulación de documentos, información o tareas por diversos departamentos, de que cada empleado tiene la información que necesita para desempeñar su trabajo.

Esta herramienta permite que un conjunto de tareas que deben realizarse sigan un orden predefinido por la empresa, agilizando los procesos que, en ocasiones, se demoran en exceso o que están demasiado burocratizados. Asimismo, favorece un aumento de la productividad de los empleados involucrados en dicho proceso.

Adaptación al cliente y facilidad de uso

Sin embargo, como se suele decir, 'no es oro todo lo que reluce', por lo que es conveniente analizar todas las prestaciones de la herramienta con el fin de seleccionar la idónea en cada caso de negocio. Un aspecto a tener en cuenta es la capacidad de las

empresas de poner al alcance de los directivos herramientas intuitivas, fáciles de utilizar y que permitan tomar decisiones rápidas y fundamentadas sin necesidad de tener conocimiento de TI, de depender de terceros o del departamento de TI.

Esta herramienta permite que un conjunto de tareas que deben realizarse sigan un orden predefinido por la empresa

Además, la herramienta tiene que permitir definir los procesos de negocio de acuerdo con las necesidades de cada cliente.

Completamente integrada en la filosofía BPM (*Business Process Management*) de gestión de procesos de negocio, este tipo de aplicaciones permite reducir los costes de gestión al hacer que toda la información esté accesible en todo momento y a que la definición de procesos o la cadena de tareas, así como quién debe hacerlas

y en qué tiempo, se hace de acuerdo con las reglas internas de la empresa.

Todo esto se traduce, en último término, en una mejora de la calidad de servicio al permitir reaccionar antes a los cambios del entorno y poder consultar en cualquier momento todo el histórico de acciones de un proceso y monitorizar los procesos.

No sólo disminuye el margen de error humano, sino también el volumen de papel que circula por la empresa; pero lo que es más importante es que las empresas ven reducidas las posibilidades de que se retrasen las tareas o que éstas se hagan de manera incorrecta. Una herramienta de este tipo es indispensable para que una empresa sea verdaderamente competitiva en el mercado actual, pues el tiempo de respuesta y de toma de decisiones tiende a ser cada vez menor y ya no puede ni debe haber margen para el error.

Por todas estas razones, la atención de los gestores hacia este tema crece significativamente. Y en el estado actual del mercado, es aún más importante conseguir implementar soluciones que contribuyan al aumento de competitividad, productividad y reducción de costes, con la mínima inversión posible. ♦