



TRES PASOS PARA CONSTRUIR UN PROYECTO EXITOSO DE ECM

ENCONTRAR APOYO, ESCOGER UN PROVEEDOR Y ESCOGER UNA
SOLUCIÓN

Índice

Paso 1

Piense más allá de la tecnología y defina la visión para el proyecto. 3

Paso 2

Diseñe su solución desde cero. 4

Paso 3

Consiga apoyo interno al compartir lo que es importante para todos. 5

Lista de verificación de demostración de software. 6

Tomar la decisión 8

Usted tiene una visión.

Cuando todos pueden acceder a la información que necesitan, exactamente cuando la necesitan, donde sea que se encuentren, sus procesos y departamentos trabajan mejor. Usted dedica menos tiempo a la búsqueda de información y más tiempo a enfocarse en lo que es verdaderamente importante: ayudar a la gente que sirve.

Usted ya se ha dado cuenta que la gestión de contenido empresarial (ECM, por sus siglas en inglés) representa un conjunto de tecnologías que le ayudan a lograr esa visión. Ha visto los resultados dramáticos y el retorno a la inversión que han alcanzado otras organizaciones como la suya. Ya realizó la investigación inicial y usted tiene una idea clara de lo que necesita. Ahora es tiempo de comenzar.

El camino entre la idea y la realidad en un proyecto como este no es siempre fácil y rápido. Esto implicará a varias personas, desde los tomadores de decisiones hasta las personas que en última instancia utilizarán el sistema. Esto lleva a muchas consideraciones:

1. Este proyecto impactará la forma en que las personas hacen su trabajo, ¿cómo logra aceptación interna para su visión?
2. Existen muchos proveedores en el mercado de ECM, ¿cómo selecciona el correcto?
3. ECM no es solamente una tecnología, es un término que representa una enorme variedad de herramientas para ayudarle a administrar mejor su información. Entonces, ¿qué funcionalidad podría necesitar que todavía no conoce?

Esta guía le proporcionará pasos prácticos y útiles a seguir para ayudarle a realizar su visión.

1. Piense más allá de la tecnología y defina la visión para el proyecto.

¿Por qué está llevando a cabo este proyecto? Respuestas comunes a esta pregunta son "para deshacernos del papel", "para hacernos digitales" o simplemente "para proporcionar acceso central a la información". Estas son cosas que la solución va a lograr, pero puede ser difícil obtener apoyo total si toma este ángulo. Todas estas preguntas se enfocan en "qué" se está cambiando en lugar de "por qué" estamos cambiando. Además, cuando las personas han trabajado de la misma manera por muchos años, el cambio puede ser intimidante.

Quizás una mejor visión para compartir es el resultado previsto del proyecto. Comience con "¿por qué?". ¿Es para aumentar su capacidad de respuesta a las personas que usted sirve? ¿Mejorará el resultado la calidad de sus productos? ¿Esto permitirá que un trabajador dedique más tiempo en trabajo satisfactorio y menos tiempo en tareas triviales? En última instancia, usted sabe que esta solución le ayudará a su organización y a los individuos involucrados en el proceso a realizar su pleno potencial al ayudarles a ser más eficientes que nunca. Defina cómo debe ser y comparta la visión correcta con las personas adecuadas.

2. Diseñe su solución desde cero.

Una de las áreas clave para el éxito del proyecto es involucrar a las personas que realmente utilizarán el sistema desde el principio. Hable con ellos, descubra los retos a los que se enfrentan y pídeles sugerencias e ideas. Uno de los retos más grandes para cualquier implementación de ECM es obtener la aceptación del usuario. La gestión de cambio efectiva será crítica para el éxito de su proyecto.

Usted también querrá hablar con distintas personas. Un conjunto de voces de diferentes áreas dentro de la organización tiene mayor impacto que una sola voz. La aceptación temprana en toda la organización no solo difundirá la idea y generará escenarios de uso, sino también fomentará la adopción del usuario.

Una vez que tenga personas clave de su lado, averigüe que retorno a la inversión esperan estos individuos. Entre más preguntas anticipe y responda, más probable será que usted podrá responder a las preguntas de los tomadores de decisiones. También documente todo lo que aprenda en el camino para que esto le ayude a construir su caso. Al involucrar temprano a los usuarios finales, y asegurarse que usted verdaderamente entiende sus necesidades, podrá llevarlos por las etapas de la "curva de cambio" con facilidad.

3. Consiga apoyo interno al compartir lo que es importante para todos.

Por supuesto que es clave ganar aceptación ejecutiva para asegurar el presupuesto y los recursos para su proyecto, pero también necesitará apoyo en otras áreas. Con quien sea que hable, asegúrese de adaptar su conversación para resaltar una visión más amplia de cómo esta solución les beneficiará.

Puede que cuando hable con usuarios finales a ellos no les importe tanto el ahorro de costos proyectado. Mejor, muéstreles cómo van a completar sus tareas más rápido para permitirles dedicar su tiempo a trabajo de mayor valor y más satisfactorio. Los gerentes de departamentos y dueños de procesos verán el valor en las ganancias generales de productividad y el aumento de visibilidad a los procesos de los que forman parte.

Los patrocinadores ejecutivos probablemente se interesarán en el ahorro de costos proyectado y cómo la solución mejorará el servicio al cliente y el cumplimiento normativo. Cultivar el apoyo de alto nivel también ayuda a promover la solución al resto del equipo ejecutivo.

Lista de verificación de demostración de software



Captura

La solución debería hacer más fácil capturar toda su información importante y los documentos en papel y electrónicos. Múltiples canales de captura tienen que estar disponibles para así hacer más fácil para todos la importación de documentos e información, donde quiera que estén. Busque una solución que le proporcionará herramientas para automatizar la mayor parte de la entrada de datos como sea posible.

Me gustaría ver las opciones disponibles para capturar:

Documentos en papel en grandes volúmenes de lote desde ubicaciones centralizadas y externas

Documentos en papel en pequeñas cantidades, sobre la marcha, a medida que entran en el proceso

Documentos electrónicos directamente desde otros sistemas (por ejemplo, SharePoint, Mainframes, File Shares)

Correos electrónicos desde buzones compartidos y buzones individuales

Extraer datos directamente de los documentos utilizando tecnología OCR y Advanced Capture (Captura avanzada)

Las opciones disponibles desde dispositivos móviles



Proceso

Con la mejora de procesos, busque cómo la solución automatiza los pasos predecibles y repetibles en sus procesos. Además debe proporcionar herramientas útiles para facilitar las tareas, actividades y recordatorios que rodean sus procesos. También necesita ver cómo lo hace. Algunas soluciones ECM dependen de código personalizado para construir flujos de trabajo en producción, lo cual las hace más caras y difíciles de mantener.

Me gustaría ver cómo:

Enviar automáticamente documentos e información y notificar a las personas indicadas

Capturar firmas electrónicamente y rastrear las revisiones y versiones

Administrar las tareas y actividades relacionadas a excepciones

Construir aplicaciones de tipo "gestión de casos"

Configurar y solucionar problemas de la solución ¿Requerirá esto crear scripting complicado o código personalizado?



Acceso

Su solución debería hacer más fácil que todos accedan a la información que necesiten, donde sea que se encuentren y desde cualquier dispositivo o aplicación. Piense más allá de las personas directamente involucradas en el proceso y considere cómo proporcionar acceso a cualquiera que lo necesite, incluyendo gerentes, dueños de procesos, personal remoto o en campo, ejecutivos y clientes.

Me gustaría ver cómo acceder a información a través de:

El software de cliente ECM: esta debería ser una interfaz intuitiva de usuario.

Integraciones con otras aplicaciones: sus usuarios deberían poder interactuar con contenido almacenado en la solución ECM, sin tener que salir de sus pantallas familiares.

Acceso móvil: las aplicaciones móviles disponibles para sus dispositivos móviles y sistemas operativos.

Acceso sin conexión a la red para el personal remoto y en campo que no pueden depender de una conexión de red.

Acceso extendido: ¿cómo podemos proporcionar autoservicio a las personas a través de portales externos, proveedores de firmas en la nube, etc.?

Lista de verificación de demostración de software



Integración

Sus aplicaciones empresariales son el centro de sus operaciones de cada día. No obstante, a la hora de trabajar con dichas aplicaciones empresariales, sus usuarios frecuentemente dependen de la información almacenada en otras partes para tomar decisiones. Su solución debe hacer más fácil la integración con todas las demás aplicaciones.

Me gustaría ver cómo:

Acceder e interactuar con documentos e información de apoyo directamente desde mis otras aplicaciones empresariales

Habilitar un intercambio de datos en tiempo real y garantizado entre el sistema ECM y mis otros sistemas

Integrar la solución directamente con mis aplicaciones de productividad de Microsoft Office, tales como Word, Excel, PowerPoint

Integrar la solución directamente con mis clientes de correo electrónico



Análisis

Esta solución debe proporcionarle información en tiempo real sobre la salud y el estado de sus procesos y sistema. Busque funcionalidades de informes para ayudar a analizar la salud de sus procesos y tomar mejores decisiones de negocio.

Me gustaría ver cómo:

Utilizar paneles ejecutivos para dar visibilidad instantánea de la salud de mis procesos

Supervisar fácilmente mis procesos empresariales, rastrear la productividad del usuario y la salud general del sistema

Proporcionar instantáneas en tiempo real de procesos de flujo de trabajo

Eliminar la detección manual y la auditoría costosa de los documentos regulados para demostrar el cumplimiento normativo

Reportar rápidamente qué información tenemos y la que nos falta



Almacenamiento

Guardar su información importante en un lugar centralizado le otorga un control completo sobre la misma. Tiene muchos requisitos únicos cuando se trata de regulaciones, cumplimiento normativo y seguridad. Esta solución debe hacer más fácil satisfacer sus necesidades específicas.

Me gustaría ver cómo:

Implementar mis requisitos de gestión de registros y retención de documentos

Gestionar fácilmente los requisitos de seguridad y utilizar mi infraestructura de seguridad existente

Proteger información sensible, almacenada dentro de este sistema, del riesgo de acceso no autorizado

Proteger mi información de forma asequible y mitigar el riesgo de desastres, como desastres naturales, fallas en el servidor y espionaje

Rastrear y gestionar cualquier registro y objeto físico con mi información electrónica

Tomar la decisión

La clave de cualquier solución ECM es lo bien que resuelve sus problemas empresariales, ahora y en el futuro. Asegúrese de averiguar con qué facilidad la solución va a crecer y evolucionar con usted. Debe estar diseñada para cambiar y ser modificada con facilidad por el departamento de TI, de forma que cumpla con sus necesidades ahora y en los próximos cinco a diez años. En un mundo empresarial en constante cambio, la flexibilidad es la clave.

Al seguir estos tres pasos para construir un proyecto ECM exitoso, usted metódicamente ha planteado el caso para una solución ECM y demostrado cómo ayudará a su organización. Ha construido un equipo de partidarios internos, ha escogido un proveedor y ha escogido una solución.

Ahora todo lo que falta es tomar la decisión.

Entérese de más en [OnBase.com](https://www.onbase.com) >>

OnBase[®]
by Hyland