

10 Soluciones Tecnológicas imprescindibles para tu empresa

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación son un gran fuente de conocimiento e información instantánea que han permitido generar un nuevo contexto competitivo, transformando la gestión empresarial y el modelo de negocio tradicional.

Existen todo tipo de soluciones tecnológicas que ayudan a la empresa a mejorar su competitiva, a reducir costes y a mejorar la calidad de sus servicios.

A continuación se incluyen un listado con las 10 áreas más importantes en la que la tecnología pueda ayudar a la empresa. Para cada área se describe la principal solución software disponible para su gestión, y al final del documento hay un esquema con todas las áreas y soluciones clasificadas.

1. Portal web

Los portales web son una de las herramientas indispensables en la empresa, siendo el punto de entrada de muchos clientes.

Las soluciones de Gestión de Contenidos (CMS) son sistemas que simplifican sobre manera el trabajo de administración y mantenimiento de un Portal Web; permiten crear rápidamente portales con funcionalidades avanzadas, como por ejemplo: contenidos multiidioma, galería de imágenes, newsletter, foros, blogs, integración con redes sociales ... y un larguísimo etcétera.

Los beneficios que estas soluciones aportan a la empresa son muchos: nueva puerta de acceso para los clientes, presencia de la la empresa en nuevos mercados (local, nacional e internacional), información de la empresa disponible 24 horas del día, integración del portal con el resto de servicios y recursos de la empresa, etc.

2. Comercio online

El comercio electrónico es otra de las opciones tecnológicas más interesantes para la empresa, ya que permite ampliar las ventas a través de Internet de forma autónoma.

Existen soluciones de Gestión de Contenidos especializadas para gestionar portales web orientados al comercio electrónico. Además de incluir las funcionalidades comunes al resto de gestores de contenidos, añaden funcionalidades concretas para crear tiendas online de forma rápida, como por ejemplo: gestión de catálogos de productos, carritos de compra, pasarelas de pago (transferencia, tarjeta, paypal...), cálculo automático de descuentos, administración de los perfiles de usuario, generación de estadísticas, etc.

Los beneficios que estas soluciones aportan a la empresa son muchos: ampliación de la base potencial de clientes, tienda abierta las 24 horas, reducción de los costes de servicio y de personal, mejora de los servicios prestados a los clientes, etc.

3. Documentación

La gestión de la documentación es un proceso importante para la empresa, especialmente en organizaciones con un flujo importante de documentación.

Las soluciones de Gestión Documental (DMS) son sistemas que permiten simplificar sobremanera la administración de documentos, como por ejemplo: localización, clasificación, indexación, recuperación, seguridad, control de versiones, flujos de trabajo, seguimiento de cambios, etc.

Los beneficios que estas soluciones aportan a la empresa son muchos: aumento de la seguridad, acceso instantáneo a la documentación desde cualquier lugar, reducción de

tiempos de consulta, clasificación de documentos y extracción automática de datos (facturas, currículums, contratos, etc), ahorro de espacio físico y de costes, implantación de políticas medioambientales, etc.

4. Trabajo en grupo

El ritmo de trabajo en la empresa requiere de una comunicación fluida y continua entre sus trabajadores: contactos, reuniones, correos electrónicos, tareas, documentos, estado de recursos, etc

Las soluciones Colaborativas (Groupware) son sistemas que permiten estar en continuo contacto con compañeros, proveedores y clientes, desde un único punto de acceso y desde diferentes dispositivos (ordenador, teléfono móvil, PDA...). Estas soluciones incluyen diferentes funcionalidades, algunas de las más habituales son: correo electrónico, mensajería instantánea, gestión de contactos, calendarios, intercambio de archivos, gestión documental, gestión de proyectos, espacios de trabajo, foros, wikis, etc.

Los beneficios que estas soluciones aportan a la empresa son muchos: aumento de la seguridad, acceso instantáneo al estado de los recursos compartidos de la empresa, información de trabajo diaria accesible en cualquier momento y desde cualquier lugar, estimulación de la cooperación y la comunicación en la empresa, aumento de la productividad de los trabajadores, optimización de los procesos administrativos, etc.

5. Procesos y recursos

La gestión de los recursos empresariales cubre la administración de los procesos, recursos y operaciones de una organización.

Las soluciones de Planificación de Recursos Empresariales (ERP) son sistemas de información gerenciales que ayudan a administrar de forma integrada muchos de los procesos de la empresa, como por ejemplo: compra/venta, contabilidad, recursos humanos, almacén, proveedores, proyectos, clientes, etc. La gestión centralizada de estas áreas permite cruzar datos entre diferentes departamentos y facilitar el análisis de información.

Los beneficios que estas soluciones aportan a la empresa son muchos: acceso rápido a la información de los recursos, ejecución de flujos de trabajo complejos, optimización de los procesos de la empresa, reducción de tiempos y costes, ayuda a la toma de decisiones, etc.

6. Clientes

La gestión de clientes cubre las áreas de la empresa relacionadas con los clientes, la venta y el marketing.

Las soluciones de Gestión de la Relación con los Clientes (CRM) son sistemas que permiten gestionar desde el primer contacto con el cliente hasta la venta, presupuestos, facturación y posterior soporte; incluyendo análisis de nuevas oportunidades de negocios y la gestión de campañas de Marketing.

Los beneficios que estas soluciones aportan a la empresa son muchos: mejora de la calidad del servicio prestado a los clientes, reducción de costes administrativos, optimización y automatización del proceso de ventas, información de clientes siempre disponible, posibilidad de analizar información para dirigir campañas más efectivas, etc.

7. Inteligencia de Negocio

En la actualidad las empresas manejan considerables cantidades de datos e información digital. Para aumentar la competitividad de la empresa es necesario transformar dicha información en conocimiento. Esta transformación de datos en conocimiento se denomina Inteligencia de Negocio.

Las soluciones de Inteligencia de Negocio (BI) son sistemas de análisis de información que

permiten conocer que está ocurriendo, comprender porqué está ocurriendo, predecir que ocurrirá en el futuro y decidir que acciones deben llevarse a cabo. Estas soluciones extraen información del resto de aplicaciones de la organización (ERP, CRM, DMS...).

Los beneficios que estas soluciones aportan a la empresa son muchos: reducción de costes de administración, optimización de los procesos de la empresa, mejora de la relación con clientes/proveedores/trabajadores, simplificación del análisis de información compleja y la toma de decisiones, detección y resolución de problemas antes de que se produzcan, etc.

8. Telefonía

La gestión de la telefonía es para muchas empresas un factor clave, especialmente para aquellas empresas que ofrecen un servicio de soporte telefónico o hacen un uso intensivo de la telefonía para comunicarse con clientes, proveedores y trabajadores.

Las soluciones de Telefonía IP, desde un punto de vista simplificado son sistemas que permiten realizar llamadas a través de Internet, en lugar de utilizar la red telefónica común. Estos sistemas ofrecen la funcionalidad de los grandes sistemas de telefonía a un coste mucho menor.

Los beneficios que estas soluciones aportan a la empresa son muchos: abaratamiento de las comunicaciones y reducción del gasto telefónico, gestión eficiente para volumen elevado de llamadas, integración de la telefonía con otros sistemas de la empresa (megafonía, portal web...), disponibilidad de mayores funcionalidades que las centralitas telefónicas tradicionales, posibilidades avanzadas de administración y control (operadores, clientes, tarificación, grabación...), etc.

9. Reuniones, conferencias y formación

La realización de reuniones, conferencias o sesiones de formación está a la orden del día en cualquier empresa. Estos eventos conllevan un importante esfuerzo logístico y de recursos que pueden reducirse significativamente a través de las TIC.

Las soluciones de Videoconferencia son sistemas que permiten la comunicación simultánea bidireccional de audio y vídeo a través de Internet. Algunas de estas soluciones ofrecen diferentes tipos de configuraciones según las necesidades de cada empresa. Adicionalmente suelen incluir diferentes funcionalidad como el intercambio de imágenes, presentaciones, transmisión de ficheros desde el ordenador, chats, grabación de las comunicaciones, etc.

Los beneficios que estas soluciones aportan a la empresa son muchos: ahorro sustancial de costes y tiempo (desplazamiento, salas, dietas, productividad), no se requieren salas de reuniones y de formación específicas, permite la realización de reuniones ágiles, facilita las reuniones con clientes y proveedores, ayuda a hacer negocio en nuevos mercados, etc.

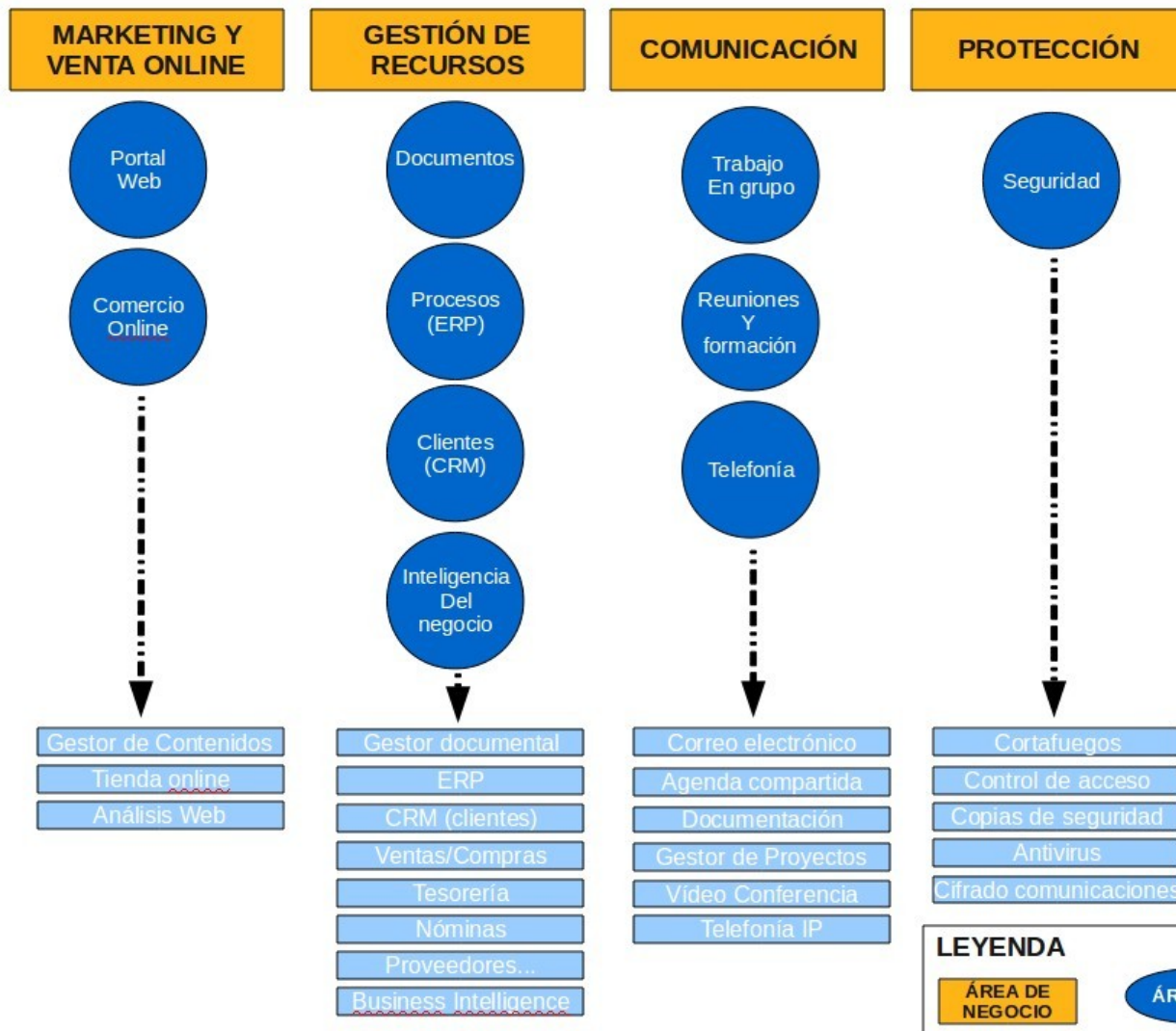
10. Seguridad

La protección de los sistemas informáticos es un elemento esencial para cualquier organización y debe cubrir al menos: las comunicaciones, los sistemas y los datos.

Las soluciones de seguridad disponibles son muy dispares, las más habituales son: cortafuegos, cifrado de comunicaciones (especialmente para redes wifi), control de acceso (usuario/contraseña) a los sistemas, antivirus, actualización de seguridad automáticas, copias de seguridad, etc.

Las principales amenazas a las que está expuesta una organización son: robo de información, pérdida de datos, publicación de información confidencial, inutilización de los sistemas, pérdida de rendimiento, suplantación de identidad, etc.

SOLUCIONES TECNOLÓGICAS PARA LA EMPRESA





El presente artículo ha sido elaborado por el [CESLCAM](#), Centro dependiente de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, cuya función es actuar de elemento dinamizador y difusor del Software Libre y las TIC en la región, facilitando información y asesoramiento a administraciones, empresas y usuarios finales.

Licencia del documento

Copyright © 2011, CESLCAM

Publicado bajo licencia Creative Commons By – Sa