

LAS TECNOLOGIAS WORKFLOW EN LA GESTION EMPRESARIAL

(*) Aquiles Bedriñana A, MBA
E-mail: d180005@unmsm.edu.pe



¿Qué es el Workflow ?

El workflow se define como un sistema informático que organiza y controla tareas, recursos y reglas, necesarias para completar el proceso de negocio.

Su importancia en el proceso de reingeniería del negocio en las empresas, lo convierte en una HERRAMIENTA básica de la agilización y descentralización de actividades administrativas y comerciales, impuestas por las nuevas tendencias que regulan las organizaciones.

- * Gestión de riesgos.
- * Atención al cliente
- * Ciclo de producción.
- * Provisión de servicios.
- * Control de calidad (ISO).
- * Tratamiento de expedientes.

Beneficios

La implantación de un sistema de Workflow aporta numerosos beneficios dependiendo de los

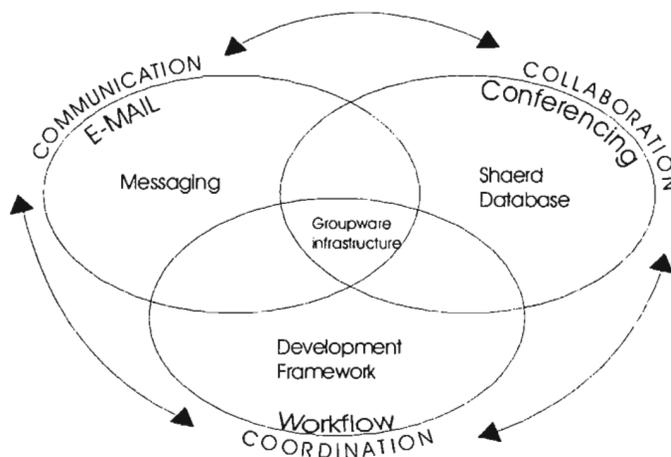
procesos de negocio involucrados:

- * Ahorro de tiempo y mejora de la productividad.
- * Mejora del control de procesos.
- * Mejor atención y servicio al cliente.
- * Establecimiento de mecanismos de continua mejora en los procesos.
- * Optimizar la circulación de información interna, con clientes y proveedores.
- * Integración total de los procesos empresariales.

Integración

Una característica fundamental del sistema Workflow es la correcta integración con los sistemas de información actuales, como Bases de Datos, Gestión Documental, Mensajería, ERP, GroupWare, Call Centers, Mainframe, etc ... Existen firmas especializadas de sistemas que llevan años integrando soluciones basadas en esta tecnología, garantizando la correcta ejecución de cualquier proyecto.

En el siguiente esquema se muestra un esquema



Groupware vs. Workflow en el contexto de la integración de otras infraestructuras tecnológicas.

Productos

Existen en el mercado gran cantidad de herramientas de Workflow :

- * Workflow Corporativo
- * Workflow de Aplicación
- * Workflow Documental
- * Workflow de Producción

Introducción a programas Workflow

Hoy en día, es vital acceder a la información de un modo ágil y eficaz. Normalmente esta información se encuentra en diferentes formatos (papel, imágenes, archivos informáticos etc.). Al estar en diferentes formatos su accesibilidad no es rápida y fiable lo que sería deseable.

Actualmente es impresionante la pérdida de tiempo en la localización de información en la empresa. Gracias a los sistemas de gestión documental, este tiempo (días útiles al año), se convierte en pocos segundos. Este tiempo ahorrado se traduce en un importante reducción de costes e incremento en la productividad de los usuarios o empleados.

Mientras que la automatización ha conseguido aumentar la eficacia en los procesos industriales en órdenes de magnitud. En los procesos administrativos, este aumento se ha cifrado en sólo 3%, frente a la realización manual. Existen en la actualidad herramientas nuevas que van a permitir conseguir incrementos. Clasificadas dentro del paquete genérico de «herramientas de trabajo en grupo», incluyen piezas claves de automatización de procesos administrativos (Workflow) y de gestión de documentación.

Los sistemas de Workflow permiten soportar los clásicos circuitos de expedientes directamente sobre una red de ordenadores, recurriendo al papel sólo cuando es necesario. Por medio de un «motor de Workflow» situado en el servidor de la red, van encaminando los expedientes de acuerdo con las reglas establecidas, y facilitan las tareas de los usuarios integrando en el circuito formularios electrónicos, acceso a bases de datos y ordenadores centrales, así como el enlace con otras aplicaciones ofimáticas. Además, los buenos paquetes de Workflow permiten la programación de las reglas con un mínimo de programación, habitualmente con herramientas gráficas.

Las herramientas de gestión documental permiten mantener toda la información sin soporte de papel, sobre una red o sistema informático. Los documentos son escaneados y almacenados en discos de gran capacidad, y los sistemas ofrecen potentes utilidades para analizar, gestionar y localizar toda la

información almacenada.

Estas herramientas se pueden integrar entre sí, así como sobre los nuevos sistemas de trabajo en grupo, tales como Lotus Notes o MS Exchange, que añaden las facilidades de coordinación y comunicación entre equipos de trabajo, soportado sobre bases de datos, y facilitando, si es necesario, el acceso vía inter o Intranet.

Workflow en el sector financiero

Los suministradores de aplicaciones informáticas para el sector financiero también reconocen la importante ventaja competitiva que obtienen incorporando herramientas de WORKFLOW a sus productos. Quadra Computer Services Ltd, entre otras, ofrece un amplio abanico de aplicaciones para la banca hipotecaria y personal y ha mejorado toda su gama (conocida como SUMMIT) incorporando funcionalidades de Workflow STAFFWARE. Estas nuevas capacidades controlan y definen los procesos del sistema de administración de clientes. La reingeniería de este producto ha permitido un alto grado de flexibilidad separando lo que es la aplicación de lo que es el control de las secuencias y el control de las actividades unitarias del proceso general. De este modo, los usuarios de SUMMIT, disponen de nuevas e interesantes posibilidades en su aplicación:

- * Hanley Economic Building Society.
- * Cumberland Building Society.
- * Stroud & Swindon Building Society.
- * Tipton & Coseley Building Society.

Olivetti:

Olivetti ha integrado la tecnología Workflow de STAFFWARE dentro de sus productos Pinnacle Plus y Mosaic OA. Estos dos productos son la base de todas las aplicaciones de Olivetti que proporcionan soluciones para la gestión automática del front y back office.

Staffware

Mercantile Mutual: Se trata de un destacado grupo de empresas de servicios financieros y de seguros y, gracias a su nuevo sistema de gestión documental y la implantación de un Workflow de STAFFWARE, está en condiciones de proporcionar repuesta inmediata a las peticiones de sus clientes. La instalación comenzó en la Retail Funds Management Division en Noviembre de 1995.

El nuevo sistema STAFFWARE permite a los empleados del servicio de atención al cliente, acceder a cualquier documento previamente almacenado en cuestión de segundos.

El tratamiento de imágenes documentales junto con Workflow de STAFFWARE aporta un nuevo punto de vista para la reingeniería de los procesos internos. Muy pocas veces se evalúa el coste de las búsquedas

clásicas en archivos de papel y de la devolución de llamadas previas de clientes pero es aún más difícil poder cuantificar los efectos que los retrasos en la gestión tienen en la relación con los clientes. El sistema para 50 usuarios instalado en Mercantile Mutual tiene por objetivo proporcionar una verdadera ventaja competitiva a través de la diferenciación por la calidad de servicio.

«La calidad del servicio al cliente es la clave del éxito de una empresa. Un control eficaz de este servicio, personalizándolo y haciéndolo acorde con las necesidades de los clientes será un poderoso diferenciador en lo que queda de esta década.»

Bruce Appleton, Imaging & Workflow Manager
Mercantile Mutual

Uno de los mayores sistemas, por volumen

manejado, de workflow STAFFWARE y tratamiento de imágenes, está totalmente operacional en LASB Local Authorities Superannuation Board. El sistema fue instalado en un tiempo record de 10 semanas y recoge, controla y realiza inversiones manejando un montante de hasta 1,3 billones de dólares, perteneciente a los 73.000 miembros del Board. La aplicación utiliza «scanners» de alta velocidad y códigos de barras durante la fase de gestión de los documentos para capturar los datos correspondientes a los socios. El producto STAFFWARE controla el tratamiento de los ficheros así creados. Pero el proyecto de Superannuation representa solo el comienzo dentro de LASB que planea implementar STAFFWARE en toda su organización.

BIBLIOGRAFIA:

DAVID HOLLIN GWORTH
The workflow Refer Model (1994)

<http://www.aiim.org/wfmc/docs/refmodel>.

OMG Business Object Domain Task Force,
Workflow Management Facility,
BODTF- RPF 2 Submission

Petri-net-based Workflow Management ,MIT (1997)

(*)Magister Scientiarum (MSC) en Ingeniería Industrial y de Sistemas, Cali - Colombia. Magister en Business Administrativas (MBA) con énfasis en Finanzas, Cali - Colombia. Licenciado en Matemáticas Aplicadas (UNMSM). Doctor en Educación UNMSM. Docente Principal de la Facultad de Ciencias Administrativas UNMSM. Miembro del Instituto de Investigaciones de la Facultad de Ciencias Administrativas.