

Los objetivos de negocio, los sistemas y el profesional



Lic. Daniel Piorun
Directivo de Emerix

consejo

Profesional de Ciencias
Económicas de la Ciudad
Autónoma de Buenos Aires

Fuente: Revista Consejo – Nº 19 – Septiembre 2011 – ISSN 1851-6610



Sin dudas, los que pudimos desarrollar el trabajo profesional en diversas empresas en los últimos 25 años hemos sido testigos de cómo las organizaciones (privadas u otras) fueron cambiando de estadio de madurez en relación con el uso de la información para la gestión del negocio central de dicha organización. Así, desde la visión del software como una herramienta para procesar datos, se pasó a la visión de los “sistemas de información” que tienen muchos componentes (entre ellos el software), llegando a lo que se denomina “tecnologías de la información”, que tienen como fin garantizar la ejecución de los procesos de negocio en forma eficiente y alineados con los objetivos estratégicos. Esto es válido para cualquier tipo y tamaño de organización.

El sector bancario, por el cual he transitado como proveedor de sistemas de información durante muchos años, es uno de los ámbitos donde la tecnología de la información ha sido un ícono para sus planes de negocio.

Partiendo de viejos sistemas en Cobol que procesaban datos y emitían listados (lo cual no era poco para ayudar a la gestión operativa), hoy estamos en un estadio de gran madurez utilizando la explotación de las bases de datos con sistemas de data-mining para encontrar patrones de comportamiento de los clientes, sistemas de motores de segmentación de clientes para darles diversos tratamientos “inteligentes” en forma automática -tanto en ventas como en cobranzas-, sistemas de análisis de comportamiento de carteras de clientes -con scoring para poder mejorar drásticamente dónde vale la pena poner esfuerzo e inversión prediciendo resultados-, sistemas de servicios móviles, sistemas de tableros de control o BSC (Balanced Scorecard), sistemas de gestión de riesgos, sistemas de diseño y gestión de procesos del tipo BPMS (Business Process Management Systems), entre otros. Todo esto forma parte de la cartera de proyectos de innovación, que están sobre la mesa del directorio todos los días.

En este contexto, las Tecnologías de la Información son una de las herramientas esenciales para que las entidades bancarias puedan enfrentar los actuales desafíos globales con una sólida gestión. La mejor prueba de que antes los sistemas eran un soporte del negocio y ahora en muchos casos son “el negocio mismo” es el home banking. El negocio es exclusivamente tecnología aplicada. A esto se le suman las normativas que deben cumplirse, como BCRA, Basilea II, Sarbanes-Oxley, en forma permanente, mientras los sistemas de información están funcionando y produciendo al servicio del negocio.

Cada vez más, las organizaciones no compran software, sino que compran soluciones para los procesos de negocio, donde el software es una pieza que hasta podría no comprarse, sino alquilarse o usarse en modalidad de servicio tipo SaaS/Cloud. Lo importante es que se adquieren sistemas de información con la garantía de que detrás hay proveedores calificados y profesionales idóneos que garanticen que esto llegue a la realidad y cumpla el objetivo de negocio (incluyendo el ROI -retorno de la inversión-).

Claramente, los profesionales cumplen un rol fundamental en este proceso de innovación y en su implementación. Están involucrados con los procesos de cambios que se producen en forma permanente, con el fin de alcanzar nuevos niveles de eficiencia y logros estratégicos, lo que podríamos denominar: la “Gestión Estratégica de la Información”. Esto abre un amplio panorama de aplicación profesional en todas las

industrias (de bienes o servicios), pero también trae aparejada para el profesional en Ciencias Económicas la necesidad de generar nuevas habilidades y conocimientos, dado que estamos en un nuevo paradigma, donde la clave es el agregado de valor al negocio y la innovación continua.

