

Hacemos que quienes los solicitan, quienes los usan y quienes los programan estén satisfechos con sus sistemas

El indicador último y definitivo de la calidad de los sistemas es su capacidad de servir a los objetivos de negocios de la empresa. Un sistema informático perfectamente alineado con la estrategia de negocios es excelente, independientemente del procesador, la base de datos o el lenguaje de programación. La pregunta a responder es cómo determinar si los sistemas están alineados con el negocio.

En Concreta estamos convencidos de que la satisfacción de todos los actores con los sistemas informáticos es un buen punto de partida para contestar esta pregunta. En definitiva, si quienes dirigen la empresa sienten que tienen un soporte informático adecuado, que colma sus expectativas, entonces los sistemas informáticos estarán jugando un rol preponderante en la estrategia empresarial. Por el contrario, si quienes toman las decisiones de negocios están insatisfechos con los sistemas, consciente o inconscientemente definirán las estrategias tratando de depender lo menos posible de ellos.

Nuestra propuesta parte de la base de que es posible lograr niveles importantes de satisfacción con los sistemas, a partir un enfoque y una metodología diferente a la tradicional. Para ello es esencial tomar en cuenta que la satisfacción no es el resultado de la calidad en abstracto, sino de la capacidad que tengan los sistemas, independientemente de si son desarrollados internamente o adquiridos fuera de la empresa, de colmar las expectativas de las áreas de negocios que los solicitan y financian, de las áreas operativas que los utilizan y de las áreas de sistemas que los construyen e implementan.

Dependiendo de la situación y del problema, es posible aplicar algunas herramientas que permiten diagnosticar las diferencias que hay entre lo que los involucrados esperan de los sistemas y lo que reciben en realidad, así como trabajar para disminuir y eliminar estas diferencias, aumentando por tanto los niveles de satisfacción. Algunas de ellas son:

- ✓ *Gap Análisis*: El Gap Análisis tiene como objetivo identificar y medir las diferencias que hay entre lo que los distintos actores esperan de los sistemas y lo que perciben de ellos en la práctica, a través de técnicas habituales en la investigación de satisfacción de clientes, modificadas para que resulten válidas en el terreno de la tecnología de la información moderna.

- ✓ *Diseño de la Interacción:* El diseño de la interacción permite definir y especificar completamente una aplicación o sitio Web **antes** de que se escriba la primera línea. Así como los planos, bocetos, proyecciones y maquetas de una casa le permiten al Arquitecto trabajar sobre las expectativas y planificar el trabajo de construcción, el Diseño de la Interacción permitirá establecer claramente qué recibirá cada parte del sistema y qué debe hacer cada uno para construirlo, antes de comenzar con el análisis informático y la codificación.
- ✓ *Usabilidad:* La usabilidad permite diagnosticar y corregir los niveles de complejidad innecesarios que presentan los sistemas y sitios Web. Ya sea a través del análisis de expertos o de test de usabilidad con usuarios reales, es posible determinar que dificultades ajenas a la tarea presenta el software e implementar soluciones para eliminarlas.

La aplicación de las metodologías antes descritas tienen como consecuencia un aumento de la satisfacción con los sistemas dentro de la empresa, a todos los niveles, lo que se traduce en un mayor alineamiento de los sistemas informáticos con los objetivos del negocio. Esto puede percibirse en algunos resultados tangibles y de alto valor: se recupera la confianza y la credibilidad en los cronogramas, se minimizan y acotan los costos vinculados a la implementación de software, se vuelve real el foco en el usuario y se quita la presión que para los departamentos del sistema representan las tareas de diseño.

Toda nuestra propuesta podría sintetizarse en la consigna de "Pensar antes de programar". En Concreta hemos comprobado a través de la experiencia que pensar primero es razonable, rentable y efectivo: un gran negocio.