

# ¿Está usted satisfecho con los sistemas informáticos de su empresa?

Evento de Lanzamiento  
2 de setiembre de 2004

Daniel Mordecki  
daniel@concreta.com.uy

**Concreta**

## Customer Satisfaction

**Satisfacción = Percepción - Expectativas**

*La satisfacción no es un resultado de la "calidad", sino de las expectativas previas y la calidad percibida*



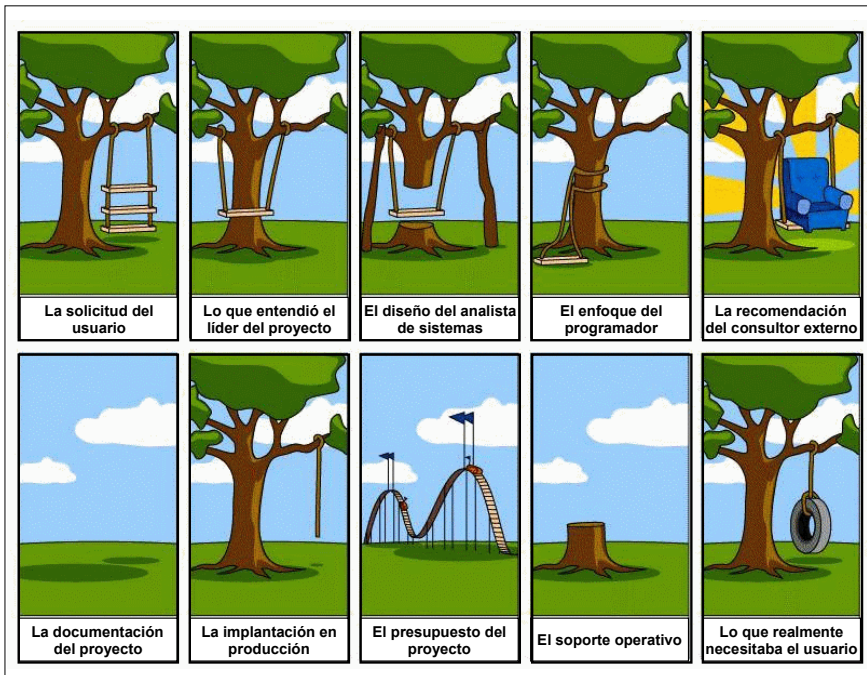
**Concreta**

Los mejores sistemas para la empresa son aquellos que están perfectamente alineados con los objetivos comerciales y estratégicos, independientemente de la base de datos, el sistema operativo o el lenguaje de programación con el que estén implementados.

Estos sistemas deberían colmar las expectativas de las áreas de negocios de la empresa y por tanto, generar importantes niveles de satisfacción. Podemos deducir por tanto, que la satisfacción con los sistemas es un indicador de su nivel de alineamiento con los objetivos comerciales y estratégicos.

Los productos y servicios que colman las expectativas son los que generan clientes satisfechos.

El pensamiento corriente de que son los productos "de buena calidad" los que generan satisfacción no es correcto. La ecuación tiene dos variables y si no se trabaja sobre ambas, es decir sobre el producto pero también sobre lo que los clientes esperan de ese producto, será muy difícil tener clientes satisfechos.

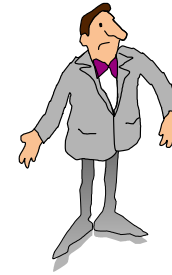


Esta imagen muestra con humor, y tal vez con un poco de crueldad la disparidad de expectativas que los distintos actores tienen en la implementación de un sistema informático.

Dado que la solución será única, la probabilidad de que colme a la vez expectativas tan dispares es muy baja, por lo que es esperable que algunos de los actores queden insatisfechos con el sistema una vez que este esté terminado

## Áreas comunes de insatisfacción:

Con la respuesta del área de sistemas a los requerimientos de las áreas de negocios



- Dificultades para solicitar modificaciones o cambios
- Problemas de relacionamiento
- Intercambio de favores
- Programadores héroes
- Sentimiento de noria: estamos siempre en el mismo lugar

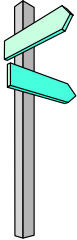
**Concreta**

Los problemas de insatisfacción, si bien tienen particularidades en cada empresa, tienen también patrones comunes que se repiten de una empresa a otra.

Uno de ellos tiene que ver con la forma en la que se solicitan los requerimientos de cambios, desde los más pequeños hasta los más grandes. La sensación de que las solicitudes no son atendidas, que los cambios no concuerdan con lo solicitado y de que a pesar de los cambios se permanece en el mismo lugar son fuentes corrientes de insatisfacción.

## Áreas comunes de insatisfacción:

Con las incertidumbres en la gestión de los proyectos de Tecnología de Información

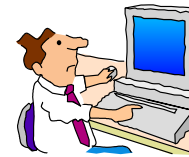


- Incumplimiento sistemático de fechas y compromisos
- Falta de confianza en las capacidades de la empresa
- Desconocimiento sobre la aplicación real de los recursos

**Concreta**

## Áreas comunes de insatisfacción:

Con la facilidad de uso de los sistemas, aplicaciones y sitios Web



- *¡La computadora me odia!*
- Percepción de intermitencia en las respuestas de los sistemas
- Incertidumbre y sorpresa frente a los cambios
- Mesas de ayuda sistemáticamente desbordadas

**Concreta**

También genera insatisfacción la falta de compromiso o el incumplimiento de los mismos.

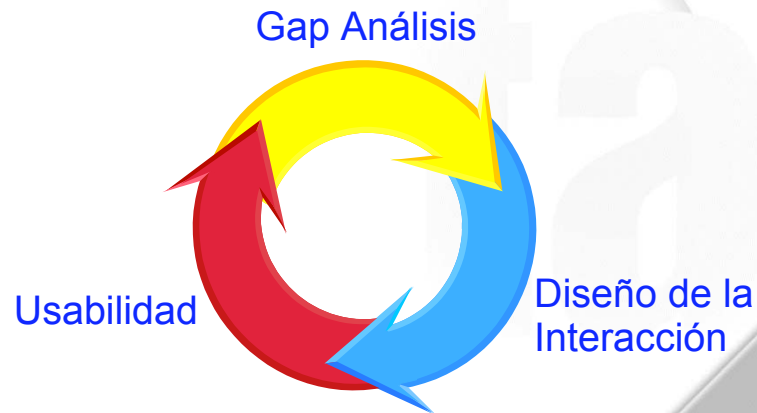
Los clientes de los sistemas, sean estos internos o externos, asumen a su vez compromisos con terceros que dependen de la puesta en marcha de sus requisitos a sistemas. En la medida en la que estos últimos se postergan, tienen que asumir las demoras frente a los terceros mencionados.

Este fenómeno tiene su peor manifestación en la pérdida de la confianza hacia la capacidad de implementar soluciones de sistemas.

Se presta muy poca atención a la satisfacción de los usuarios de línea con los sistemas, pero estos son los que en definitiva constituyen la cara visible de la empresa.

Cuando en una caja el sistema no imprime el recibo a tiempo, la presión del cliente sumada al sentimiento de impotencia de la empleada se traducirán en un "momento de la verdad" negativo, lastimando la imagen de la empresa.

## Modelo de mejora: nuestra propuesta



Concreta

## Gap Análisis

Identificar y medir la diferencia entre las expectativas y lo que los sistemas realmente entregan

- Entrevistas con los actores y usuarios clave
- Encuestas y focus groups
- Análisis de la planificación vs. ejecución real de proyectos

Concreta

Los pilares de nuestra propuesta

El Gap Análisis tiene como tarea hacer explícitos los problemas que están implícitos.

Muestra la experiencia que solamente haciendo explícitos los niveles de insatisfacción, llevándolos de la "discusión de pasillo" a la mesa de directorio, el nivel de presión y conflicto comienza a bajar. Este fenómeno de mejora se profundizará en la medida que el Gap Análisis conduzca a acciones de cambio reales.

## Diseño de la Interacción

Diseñar completamente las aplicaciones **antes** de escribir la primera línea de código. Eliminar la lista de features

- Entender quién va a utilizar las aplicaciones - Personajes
- Entender para qué utiliza las aplicaciones - Objetivos
- Entender cómo y en que contexto utiliza las aplicaciones - Escenarios

**Concreta**

## Usabilidad

Disminuir la dificultad inherente a la herramienta, pero ajena a la tarea

- Comparación contra las mejores prácticas
- Test de Usabilidad
- Creación de guías y modelos de usabilidad

**Concreta**

El diseño de la interacción cumple con dos tareas.

En primer lugar, transforma una lista de requerimientos en una solución única y coherente, que traduce las necesidades de negocio en requerimientos de sistemas, tomando en cuenta las capacidades de la empresa y las restricciones vigentes

En segundo lugar, genera una expresión de esta solución entendible con el menor nivel de ambigüedad posible para cada involucrado como pueden ser los prototipos digitales o papel para los usuarios, especificaciones para los programadores y esqueletos estáticos para los diseñadores gráficos.

Los sistemas basados en software tienen fuertes problemas de usabilidad, dado que la relación Causa->Efecto está completamente quebrada en el mundo de los programas informáticos. A cualquier causa se puede asociar cualquier efecto a través del código.

Esto hace que sea necesario generar explícitamente una relación causa efecto para el software, que permita que quien lo usa forme un modelo en su mente de relaciones causa->efecto de la aplicación, de modo que la utilización de la herramienta informática lo conduzca con la menor sobrecarga de trabajo posible a sus objetivos.

## Una propuesta con resultados tangibles

- Hacer creíbles y "cumplibles" los cronogramas, recuperar la confianza
- Minimizar y acotar los costos
- Poner foco en el usuario
- Sacar la presión que el diseño de la interacción implica para el equipo de programación

**Concreta**

## Pensar primero es razonable, rentable y efectivo: un gran negocio

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

Daniel Mordecki  
daniel@concreta.com.uy

**Concreta**

Estamos convencidos que la propuesta de Concreta tiene resultados tangibles que repercutirán directa o indirectamente en una mejora de la gestión y reducción de los costos.

También los equipos de sistemas de la empresa obtendrán beneficios tangibles, ya que saldrán de su órbita algunas tareas que desarrollan por omisión del resto de la organización, pero que le son ajenas. Los equipos de sistemas ni están capacitados para estas tareas, ni la organización empresarial les reconoce mérito por asumirlas, por lo que la propuesta de sacarlas de su órbita les permitirá concentrarse 100% en la exigente tarea de la creación, implementación y soporte de las aplicaciones.

¡¡¡Gracias por su tiempo!!!