

Tres claves para elegir un proveedor para la gestión de documentos



Ya cuenta con un caso empresarial sólido para una estrategia de gestión de documentos. Ahora es el momento de asegurarse de elegir al proveedor adecuado. No es una elección rápida ni sencilla. No obstante, el seguir estos tres pasos clave le ayudará a elegirlo.

1: Haga investigación

Para empezar, lo primero que debe hacer es identificar su principal necesidad. Piense en qué áreas tendrían un mayor impacto en su organización y brindarían un retorno rápido sobre la inversión. Muchos de nuestros 4.600 clientes de servicios financieros consideran que la simplificación de los procesos de préstamos y depósitos son unos excelentes puntos de partida, pero es posible que sea distinto para usted.

Una vez identifique sus necesidades, estará listo para crear una lista con una selección reducida de proveedores. Consulte expertos sobre la gestión de documentos que sean independientes para obtener ayuda. Le recomendamos que mire la página AIIM.org. Brinda valiosa información gratuita a través de webinars, blogs, prácticas óptimas, seminarios, informes de investigación y encuestas. Asimismo, si accede a firmas consultoras como Gartner, Forrester Research y Cornerstone Advisors le servirá para afinar su lista.

Incluso con la información de alta calidad (y a veces de no tan alta calidad) que puede encontrarse en Internet, el mejor lugar para buscar siempre serán sus colegas. Al pedir recomendaciones a otras instituciones del sector y al hablar con usuarios finales, a menudo obtendrá una mejor perspectiva sobre cómo funciona un sistema en una situación real. Mire las listas de clientes de los sitios web de los proveedores y llame a varias organizaciones similares a la suya. Le darán su opinión y le hablarán de su experiencia directa con la solución de gestión de documentos, que forma parte de la gestión de contenido empresarial (ECM, por sus siglas en inglés).

2: Compare sus opciones

Una vez que ha definido una lista reducida, debe estudiar los productos de cada proveedor. Sea específico en la solicitud de propuesta o de información, y examine bien las respuestas. Pida una demostración del producto. Un buen proveedor le mostrará los procesos de su organización, e incluso, usará sus documentos, si así lo quisiera.

El aspecto clave de esta etapa es hacer preguntas. Los proveedores pueden hacer una demostración profesional con muchos atractivos, pero si examina la solución bien, puede resultar menos impresionante de lo que parece a primera vista. No es suficiente preguntarles si pueden hacer algo; pregúntenles también cómo lo hacen y por qué lo hacen de esa forma. Servirá para saber qué proveedores realmente tienen la funcionalidad que necesita ya integrada y quiénes necesitarán personalizarla. De esa manera podrá tener una visión más aproximada del costo total de propiedad, y no solo del costo inicial.

Cuando evalúe soluciones ECM o de gestión de documentos desde el punto de vista de las capacidades del producto, hay varias preguntas que deberá tener en cuenta:

- ¿Cómo se ajusta la funcionalidad del producto a sus requisitos empresariales específicos?
- ¿Cuál es el retorno sobre la inversión que se espera?
- ¿Cuáles son los costos requeridos para implementar y usar la solución?
- ¿A qué nivel de dificultad se enfrentarán los empleados para aprenderla y usarla?

Estas preguntas no son exhaustivas, pero las respuestas ofrecerán una imagen clara de las capacidades de un producto y de cómo cumplirá con sus necesidades. La solución adecuada deberá tener además la capacidad de ampliarse más allá de sus necesidades inmediatas y convertirse en el estándar empresarial. Si no puede adaptarse para cumplir con las necesidades de toda la organización, sólo se podría usar en un solo departamento y sería incapaz de comunicarse con las otras tecnologías clave que usa habitualmente.

3: Elija la mejor opción para su caso

Por último, se deberá examinar al proveedor. Hay que tomar en cuenta que cada implementación de software va a suponer ciertos desafíos. Lo importante es saber cuántos se pueden evitar, lo graves que son, y cómo usted y su proveedor van a enfrentarse a ellos.

Por eso debe contar con una empresa que va a estar a su lado a largo plazo. No necesita una empresa que "venda y se dé a la fuga". La gestión de documentos supone una inversión importante y usted va a necesitar ayuda del proveedor antes de que su institución pueda asumir toda la responsabilidad.

Busque un proveedor con una amplia experiencia en procesos de servicios financieros y que, por lo tanto, conozca las prácticas óptimas, así como sugerencias y trucos para que su solución funcione de la mejor manera posible. Por otra parte, debe ser cauteloso con aquellos proveedores que proponen demasiados servicios con mucha insistencia. No solo son caros, sino que serán difíciles de mantener por un mismo a largo plazo.

Siempre tenga presente cómo va a crecer y a evolucionar la solución con usted. Debe estar diseñada para cambiar y ser modificada con facilidad por el departamento de soporte técnico, de forma que cumpla con sus necesidades ahora y en los próximos cinco a diez años.

Elegir un proveedor a largo plazo también significa que es una empresa económicamente estable y que dedica una gran cantidad de tiempo a su producto. Una programación de actualizaciones consistente es un indicador clave de la importancia que otorga un proveedor a la investigación y el desarrollo.

Después de haber analizado cada producto y evaluado a los proveedores puede determinar qué tipo de soluciones de gestión de documentos se ajusta mejor a sus necesidades. Ahora cuenta con los conocimientos necesarios para tomar una decisión.