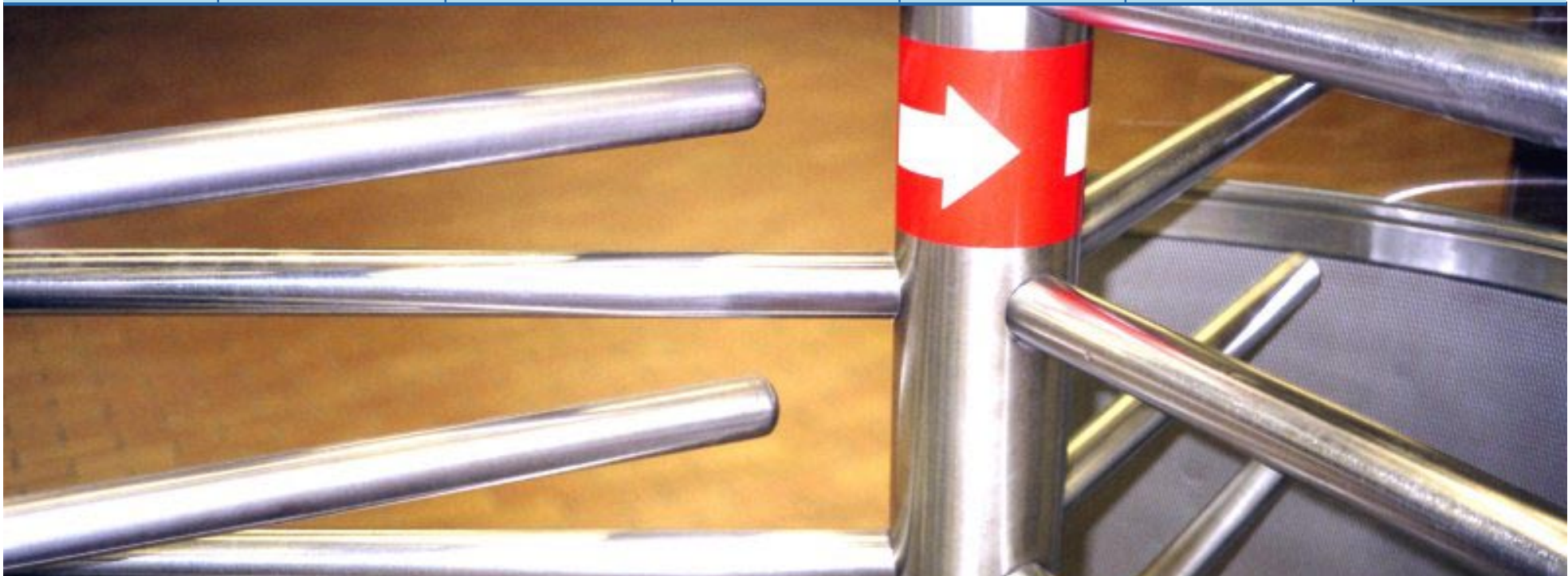


Boletín Asesoría Gerencial*

Abril 2007

Portales Empresariales: Innovación y evolución en el negocio

Introducción	¿Qué es un Portal Empresarial?	Características de un Portal Empresarial	Funciones de un Portal Empresarial	Portales para la mejora de la productividad	Conclusiones	Créditos
--------------	--------------------------------	------------------------------------------	------------------------------------	---------------------------------------------	--------------	----------



ESPIÑEIRA, SHELDON y ASOCIADOS

Firma miembro de

PRICEWATERHOUSECOOPERS 



Introducción

Portales Empresariales: Innovación y evolución en el negocio

Actualmente, los negocios se desarrollan en una economía dinámica que cada día impulsa a las empresas a ser más eficientes y en ocasiones les hace variar sus objetivos estratégicos al mismo ritmo, buscando escalar posiciones en el mercado. La capacidad de innovación es el catalizador que hace posible lograr la eficiencia que las compañías buscan, permitiéndole a estas desarrollar procesos de negocios para alcanzar la distinción y posicionamiento deseado en el mercado.

En muchas ocasiones las tecnologías de información desarrolladas para apoyar los procesos de negocio de las compañías, no han sido diseñadas para adaptarse al cambio y la innovación, lo que dificulta mantenerlas alineadas con las estrategias del negocio a mediano/largo plazo. En este sentido, las compañías utilizan una gran variedad de herramientas tecnológicas para llevar a cabo el día a día de las operaciones estratégicas, financieras, administrativas y

operativas, entre las que se encuentran servicio de correo electrónico, sistemas contables y financieros, sistemas de apoyo a la toma de decisiones, entre otros.

Por otro lado, el desarrollo de soluciones tecnológicas que buscan adaptaciones rápidas a las tendencias de mercado, únicamente aumentarán los costos y el riesgo en el funcionamiento a largo plazo. Una medición realizada por PricewaterhouseCoopers en el 2005 refiere que las compañías destinan alrededor del 80% de sus presupuestos de TI al mantenimiento de las infraestructuras existentes, dejando muy poco al desarrollo de la innovación.

Hace algunos años, surgió el concepto de Portales Empresariales, con la finalidad de dar respuesta a la necesidad de las compañías de contar con soluciones tecnológicas que integren bajo una misma plataforma de visualización, todas las herramientas necesarias para gestionar las actividades diarias realizadas como parte de un proceso de negocio, sea este a nivel estratégico, administrativo u operativo. Con las aplicaciones e

infraestructura impulsada por los Portales Empresariales, las compañías están en la capacidad de implementar estrategias de negocios flexibles y orientadas a la innovación, manteniendo los costos de operación y permitiendo cambios mucho más rápido que los competidores.





Portales Empresariales: Innovación y evolución en el negocio

> Inicio > Imprimir > Salir



Introducción

¿Qué es un Portal Empresarial?

Características de un Portal Empresarial

Funciones de un Portal Empresarial

Portales para la mejora de la productividad

Conclusiones

Créditos

¿Qué es un Portal Empresarial?

Un portal empresarial es un componente técnico que apoya a los procesos de negocio de la compañía, el cual permite a los usuarios acceder a diversos sistemas, bien sean administrativos, financieros, estratégicos, etc., de distintas tecnologías como si se tratase de una misma aplicación virtual y a la medida del usuario, ofreciéndole la ventaja de interactuar con la información de diversas fuentes. La integración en un único punto de visualización de todas las aplicaciones tecnológicas que el usuario necesita para realizar sus labores diarias, le permite a las organizaciones abrirse a nuevos niveles de eficiencia, productividad y rentabilidad, aportando las herramientas, prácticas y experiencias necesarias para el éxito en un mundo completamente interconectado.

Un portal está dirigido a integrar aplicaciones e información de diferentes comunidades de usuarios bajo un mismo ambiente, y permite un único punto de acceso general a servicios y aplicaciones a través de una interfaz Web. En la figura No. 1 puede observarse un ejemplo de cómo luce un portal corporativo.

The screenshot shows the PwC Global Portal interface. At the top, it says "PRICEWATERHOUSECOOPERS" and "Welcome Gerardo". There are navigation links for "pwc.com | Update Profile | Change Password | Site Map | Help & Feedback | Log Off". Below this is a search bar with "Global content" selected and a "Go" button. A "Change Territory" dropdown is set to "Global".

The main navigation menu includes: Global Home, Clients, Selling, Marketing, PwC Knowledge, External Research, News, Policies, Independence, Admin, Support, Directories, Me@PwC, and My Portal.

The main content area features a large banner for the "New Global PwC Portal" with the tagline "Simple. Flexible. Accessible. Connected." and a photo of two workers on a construction site.

On the right side, there are several widgets:

- Portal Content Highlights:** "Technology Executive Connections – Exploiting intellectual property in a complex world".
- Global Leadership Connection:** "Sam's Corner" featuring a photo of Sam DiPiazza, Global CEO, with the headline "Serving Our Communities".
- Global Leadership Information and Communications:** A list of links including "Link eNewsletter", "PwC Senior Leadership bios", "PwC Global Strategic Priorities", "Global Partner Dialogue Restricted to partners quotes", "Tax and Advisory blog", and "Sam's bio".

On the left side, there are two widgets:

- Quick Links:** A list of links including "2006 Global Annual Review", "AASD", "Account Pages for Global Priority Accounts", "Aerospace and Defence", "AFS (Authorisation for Services)", and "Annual Review".
- Facts About PwC:** A section titled "Global Annual Review" with links to "2006 Global Annual Review", "Download/order 2006 Global Annual Review", "Sam DiPiazza's commentary on FY06 results 100K streaming video", and "Global Annual Review – previous versions". Below this is a section titled "Other Facts and Figures" with links to "Audit Market Share", "Code of Conduct", "European Public Affairs", "Facts and figures", "Global PwC Fact Sheet", "Our Values", "Press Room", "PwC description guidelines", "PwC dictionary", "PwC global strategic priorities", "PwC headcount figures", and "Social responsibility".

At the bottom of the page, there is a "Change Zoom Level" button and a "Internet" icon.

Figura No. 1 – Ejemplo de portal



Introducción

¿Qué es un Portal Empresarial?

Características de un Portal Empresarial

Funciones de un Portal Empresarial

Portales para la mejora de la productividad

Conclusiones

Créditos

¿Cuáles son las características de un portal empresarial?

Los portales empresariales fueron concebidos con la finalidad de centralizar en una única aplicación de visualización, todas aquellas actividades rutinarias realizadas por cada empleado para cumplir con sus asignaciones laborales, permitiendo, entre otras, las siguientes ventajas:

1. Disminución del tiempo empleado para la búsqueda de información. El usuario tendrá la posibilidad de acceder a la información necesaria para la elaboración de reportes, análisis, cuadros comparativos, etc., en una visualización centralizada de la información, sin la necesidad de abrir y cerrar aplicaciones y colocar passwords de acceso cada vez que accede a una aplicación en busca de información.
2. Integración de personas. Un portal empresarial se asegura de que sus empleados cuenten con la información y funciones que requieren para realizar sus labores tan rápida y eficiente como sea posible. Mediante el portal se proporciona un sólo punto de acceso a la información y aplicaciones necesarias para las labores que desempeña el personal, así como acceso independientemente del lugar donde se encuentre.

3. Gestión del conocimiento. El portal empresarial provee acceso a información estructurada y no estructurada, haciendo posible la administración y cooperación entre los usuarios del portal. Mediante el uso de los diferentes componentes básicos que conforman a un portal, se puede acceder a información no estructurada que está almacenada en sistemas de terceros como si se encontraran dentro de los sistemas propios, adicionalmente se podrá manejar todo lo relacionado con el uso de versiones, autorización y publicación de documentos, entre otros más.
4. Integración de procesos. La utilización de portales en la compañía, permite integrar y gestionar procesos de negocio que se encuentren apoyados por herramientas tecnológicas heterogéneas, logrando unificar y focalizar en un solo punto de acceso para la toma de decisiones y la gestión diaria.

En el figura No. 2 se muestran algunos servicios y aplicaciones a los que pudiese acceder un usuario utilizando un portal.

Para ampliar: haga click sobre la imagen

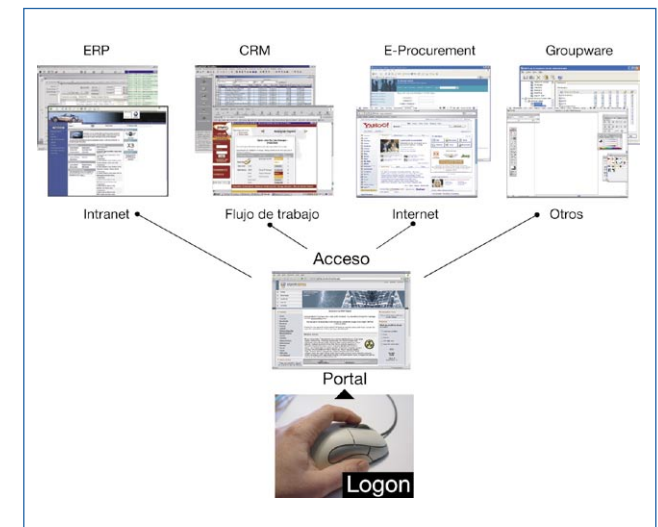


Figura No. 2
Aplicaciones que pueden accederse desde un portal

[Introducción](#)[¿Qué es un Portal Empresarial?](#)[Características de un Portal Empresarial](#)[Funciones de un Portal Empresarial](#)[Portales para la mejora de la productividad](#)[Conclusiones](#)[Créditos](#)

¿Cuáles son las características de un portal empresarial? (cont.)

Claramente pueden observarse las bondades que le proporcionarían a una compañía la utilización de un portal empresarial, dada la gama de funcionalidades y ventajas que este presenta, sin embargo, como todas las tecnologías de negocio, existen riesgos asociados a la utilización de las mismas, y los portales empresariales no escapan a esa realidad.

¿Qué funciones se pueden realizar utilizando un portal empresarial?

Los portales empresariales poseen funcionalidades que se adaptan, en gran medida, al crecimiento globalizado que las compañías presentan en la actualidad, destacándose las que se mencionan a continuación.

Administración de infraestructura: Se proporciona una interfaz que se puede personalizar para adaptarla a las necesidades específicas de cada usuario y sin descuidar los niveles de seguridad que las organizaciones ameritan. Adicionalmente puede ser accedida utilizando una gran variedad de equipos, integra aplicaciones empresariales, información y procesos de fuentes propias y de terceros en una experiencia de portal coherente y basada en roles. Soporta todo tipo de sistemas operativos y un número significativo de lenguajes de programación.

Colaboración: Se proporciona ambientes y herramientas de colaboración en tiempo real que permiten a los equipos y grupos desarrolladores compartir información, ideas y trabajos en una manera altamente productiva. Por ejemplo se podrá compartir correos electrónicos, calendarios, foros de discusión, almacenamiento de documentos y todo esto ser manejado por un administrador local, el cual puede actualizar independientemente accesos y membresías.

Administrador de Contenido: Se provee un único punto de acceso a contenido no estructurado y que se encuentra almacenado en repositorios de terceros y en sistemas de manejo de contenido propietario. Permite publicar, autorizar, clasificar y suscribir documentos de forma flexible, amigable e inteligente. Asimismo, permite el manejo de versiones, búsquedas y navegación en forma robusta y poderosa.

En resumen, los portales empresariales permiten a las compañías integrar de forma flexible y rápida aplicaciones propias y de terceros, sistemas “legacy”, bases de datos y documentos no estructurados, sistemas de correo y comunicación, contenido Web interno ó externo y herramientas de colaboración, lo que conlleva una gestión más efectiva por parte del usuario al realizar el trabajo del día a día.





Portales para la Mejora de la Productividad

Las soluciones de negocio apoyadas por un portal empresarial, ayudan a los usuarios y los grupos de interés, a mejorar su productividad mediante el realce de la colaboración, la administración optimizada de conocimiento, la búsqueda de información dentro de la empresa, el manejo de tareas de negocio y el acceso personalizado a las aplicaciones y a los datos críticos. Las organizaciones pueden desarrollar, configurar y operar un portal empresarial que sirva no únicamente a los empleados, sino también proporcionar un portal para usuarios externos a su organización, permitiendo realizar actividades negocio-a-negocio (B2B) con socios y comunidades en la Web.

Un Portal Empresarial incrementa la productividad mediante el uso de:

- Un sólo punto de acceso para toda la información y aplicaciones.
- Interfaz intuitiva y personalizada a las necesidades de cada usuario.
- Acceso rápido a la información proveniente de diversas fuentes empresariales
- Captura y distribución automatizada del conocimiento.

- Colaboración a través de equipos de trabajo y de los límites de la empresa.
- Integración con sistemas integrados y 'legacies'.
- Fácilmente parametrizable para cumplir con requisitos particulares, dada la flexibilidad en el desarrollo de sus componentes.

Sin embargo, dada su alta flexibilidad e integración de procesos de negocio, existen riesgos asociados a su utilización, tales como manipulación de información sensible o confidencial, por una inadecuada definición de los perfiles de usuarios, otorgando acceso a funciones de alta riesgo o incompatibles.

Es por ello, que debe exigirse un mayor conocimiento técnico y de negocio del personal encargado de llevar a cabo la gestión administrativa del portal, dado que la búsqueda de integración entre diversas aplicaciones y sistemas, requiere del apoyo de un ambiente de control que garantice la integridad y consistencia de la información y que proporcione confiabilidad y exactitud en los datos financieros y operativos de la compañía, dentro de un marco estratégico de protección integral a los activos de información de la organización.

Una interfaz única para las necesidades únicas de cada usuario

La simplicidad es un elemento de base detrás de un portal empresarial. Un portal proporciona el acceso Web unificado a cualquier clase de aplicación, de información, de recursos, y de servicios que el usuario final pueda necesitar. El trabajo se complica mucho menos con una interfaz, puesto que hay un esquema de la navegación a aprender, un sólo punto para registrarse, y apenas una sola herramienta de búsqueda para tener acceso a toda la información almacenada en muchos depósitos dentro de la empresa. La verdadera ventaja del portal, sin embargo, es que las adecuadas combinaciones de información y de funcionalidad de aplicaciones pueden ser presentadas a cada usuario en el momento oportuno. Aunque es importante que las empresas conozcan que están expuestas a riesgos de seguridad de activos de información y a riesgos asociados con las operaciones de usuarios finales. Es por esto que se recomienda un adecuado control en cuanto a la gestión de roles y accesos a información sensible.

[Introducción](#)[¿Qué es un Portal Empresarial?](#)[Características de un Portal Empresarial](#)[Funciones de un Portal Empresarial](#)[Portales para la mejora de la productividad](#)[Conclusiones](#)[Créditos](#)

Portales para la Mejora de la Productividad (cont.)

Acceso rápido a información crítica

Los Portales Empresariales reúnen recursos de una variedad de repositorios, tales como sistemas de administración de documentos y servidores de archivo, para proporcionar una sola vista a la información. El contenido se puede clasificar automáticamente en las taxonomías, que son las carpetas jerárquicas que ayudan a usuarios a visualizar, por asunto, a los adecuados recursos.

La tecnología de los más importantes Portales Empresariales clasifican automáticamente el contenido basándose en reglas o ejemplos de entrenamientos previos. El contenido también se coloca en un índice de modo que los usuarios puedan encontrar lo que necesitan de una sola herramienta de búsqueda, en lugar de tener que buscar a través de cada repositorio mediante el uso de distintas interfaces de búsquedas. Esta característica ayuda a las personas a tener acceso a la información que necesitan rápidamente. Para trabajadores quienes usan la información como fuente principal de sus procesos, esto puede potencialmente ahorrar horas del trabajo cada semana. Por ejemplo, los representantes de atención al cliente necesitan típicamente el acceso a la información rápida y desde una variedad de diversas fuentes. La documentación del producto,

los informes de incidente, los boletines técnicos y cualquier otra información crítica se pueden encontrar en varios repositorios independientes. Buscar en un único lugar, en lugar de tener que conocer todo el ambiente con que se debe conectar para luego buscar cada repositorio independientemente, puede ahorrar tiempo y mejorar la opinión del cliente hacia la responsabilidad que posee la organización. Este repositorio se puede colocar a disposición del cliente de forma de autoservicio mediante una página de soporte Web.

Ayudando a las personas a trabajar juntas

La colaboración a través de un portal empresarial es crucial para ayudar a romper barreras entre los equipos, departamentos e incluso empresas, mientras que asegura seguridad y se preserva la integridad del negocio. Los Portales Empresariales soportan la captura de conocimiento, publicación de contenido y colaboración, permitiendo a las personas compartir y aprobar los nuevos documentos e información, trabajar juntos en documentos o en espacios de trabajo, y organizar toda su información para dirigirla exactamente a las personas adecuadas. Todo esto se realiza a través de las herramientas diseñadas para los usuarios

diarios. La mayoría de los Portales Empresariales que se encuentran en el mercado hoy en día proporcionan ayuda para la colaboración en tiempo real tal como colaboración para el compartimiento de aplicaciones y de mensajería instantánea, colaboración asíncrona del manejo seguro de documentos, más los espacios de trabajo virtuales que se pueden crear fácilmente usando un “Wizard”.

Es importante acotar que existe el riesgo de una inadecuada definición de los perfiles de usuarios, otorgando acceso a funciones o información sensitivas o incompatibles al cargo del usuario. Es por esto que debe constar con un equipo capaz de elaborar una adecuada segregación de funciones, de manera de mitigar este tipo de riesgo.

[Introducción](#)[¿Qué es un Portal Empresarial?](#)[Características de un Portal Empresarial](#)[Funciones de un Portal Empresarial](#)[Portales para la mejora de la productividad](#)[Conclusiones](#)[Créditos](#)

Portales para la Mejora de la Productividad (cont.)

Acelerando su Negocios

Un verdadero Portal Empresarial proporciona el acceso a los recursos de información de negocios. Mediante un sólo punto de acceso, un Portal Empresarial entrega aplicaciones apropiadas al trabajo que realiza cada usuario. Los principales portales empresariales ofrecen la integración incomparable entre el portal y las aplicaciones empresariales, así como también permiten el acceso integrado a “Business Intelligence” (BI) y una rápida extensión para satisfacer las necesidades cambiantes de los usuarios del negocio.

Los Portales Empresariales proporcionan un intuitivo acceso Web a RRHH, Finanzas, CRM, manejos de ciclo de negocio y otras aplicaciones críticas. Como una interfaz unificada a estas aplicaciones, los portales proporcionan las mismas ventajas, ayudando a cada usuario a tener acceso rápidamente a los adecuados recursos para ser tan productivo como sea posible. Los distintos software que conforman un portal pueden también interconectarse con aplicaciones de terceros vía adaptadores y de esa manera extender las aplicaciones empresariales ampliando las capacidades de ejecución.

Conclusiones

Los Portales Empresariales son la principal solución cuando se quiere innovar y evolucionar pensando en el futuro de las organizaciones. Los Portales Empresariales permiten la integración de procesos, almacenamiento y divulgación de información, flexibilidad de infraestructura de tecnología y colaboración entre equipos de trabajos. Es por todo esto que los portales son una prioridad de inversión para los CEO, CFO y CIO de las compañías, y no es solamente una inversión que producirá un inmediato retorno en productividad, sino también un paso importante hacia la flexibilidad de su arquitectura tecnológica en el futuro. Con millares de aplicaciones listas para instalar y la integración cada vez más cercana de la industria con los procesos de negocios, los Portales Empresariales son la adecuada opción para el mejor funcionamiento del negocio.

[Introducción](#)[¿Qué es un Portal Empresarial?](#)[Características de un Portal Empresarial](#)[Funciones de un Portal Empresarial](#)[Portales para la mejora de la productividad](#)[Conclusiones](#)[Créditos](#)

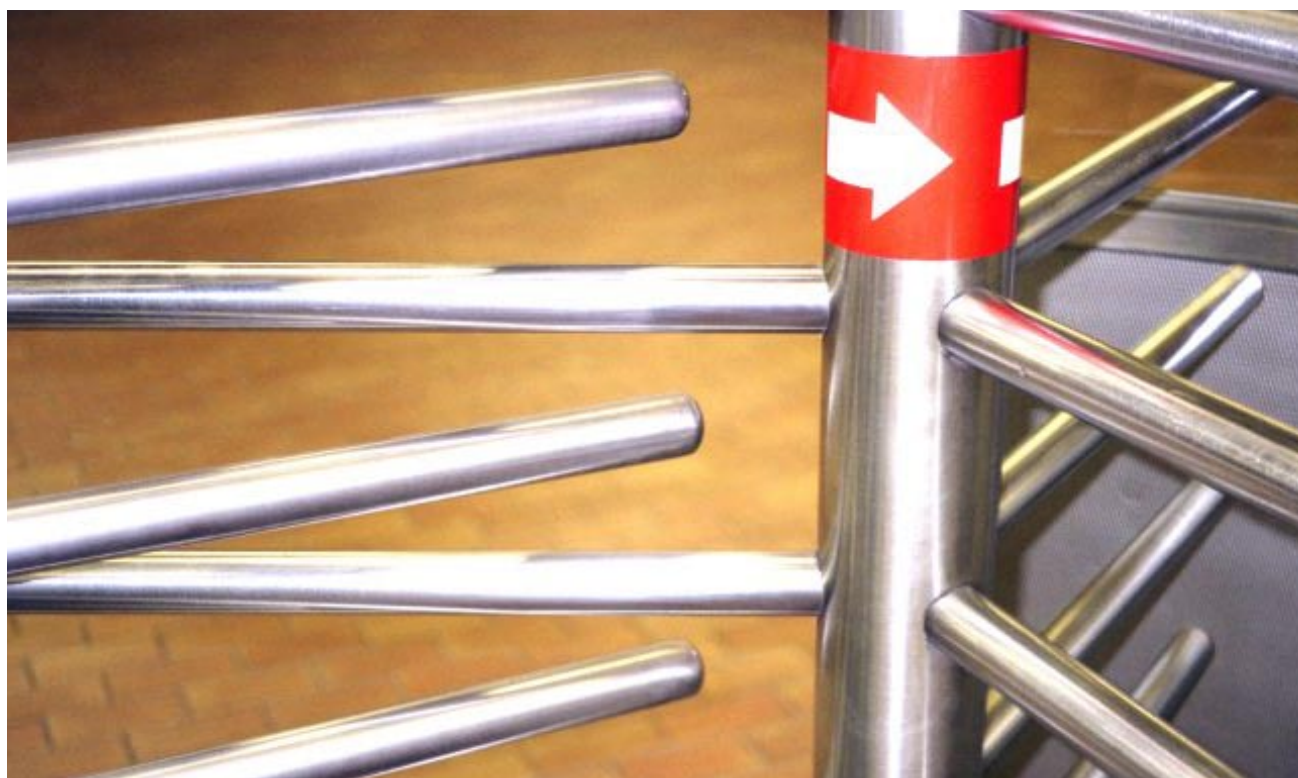
Boletín Asesoría Gerencial

El Boletín Asesoría Gerencial es publicado mensualmente por la Línea de Servicios de Asesoría Gerencial (Advisory) de Espiñeira, Sheldon y Asociados, Firma miembro de PricewaterhouseCoopers.

El presente boletín es de carácter informativo y no expresa opinión de la Firma. Si bien se han tomado todas las precauciones del caso en la preparación de este material, Espiñeira, Sheldon y Asociados no asume ninguna responsabilidad por errores u omisiones; tampoco asume ninguna responsabilidad por daños y perjuicios resultantes del uso de la información contenida en el presente documento. *connectedthinking es una marca registrada de PricewaterhouseCoopers. Todas las otras marcas mencionadas son propiedad de sus respectivos dueños. PricewaterhouseCoopers niega cualquier derecho sobre estas marcas

Editado por Espiñeira, Sheldon y Asociados
Depósito Legal pp 1999-03CS141
Teléfono master: (58-212) 700 6666

Si está interesado en recibir en su correo electrónico este Boletín, por favor envíenos su dirección de e-mail a:
advisory.venezuela@ve.pwc.com



© 2007. Espiñeira, Sheldon y Asociados. Todos los derechos reservados. "PricewaterhouseCoopers" se refiere a la firma venezolana Espiñeira, Sheldon y Asociados, o según el contexto, a la red de firmas miembro de PricewaterhouseCoopers International Limited, cada una de las cuales es una entidad legal separada e independiente. RIF: J-00029997-3