

Soluciones de búsqueda para empresas

Razones de peso a favor de las búsquedas empresariales

Los empleados pueden ser más productivos y aportar más a su organización si pueden encontrar y utilizar más fácilmente la información que necesitan.

INTRODUCCIÓN: LA IMPORTANCIA DE ENCONTRAR LA INFORMACIÓN

El rendimiento de toda una organización depende en gran medida de la eficiencia del personal en el uso de la información para tomar decisiones y cumplir con su trabajo. Sin embargo, primero deben encontrar la información que necesitan.

Y eso no es tan sencillo. Se estima que los trabajadores del conocimiento utilizan hasta la mitad de su tiempo buscando información pertinente, información que pueden utilizar para añadir valor a la organización. Esto resulta muy frustrante, especialmente para los usuarios que suelen utilizar los motores de búsqueda de Internet, quienes se han acostumbrado a la velocidad, a la potencia y a la comodidad que ofrece la tecnología de búsqueda potente y ampliamente disponible. Cada vez más, los usuarios empresariales demandan medios más rápidos y más sencillos para localizar la información que necesitan para la toma de decisiones y la realización de sus tareas.

Las soluciones de búsqueda para la empresa, ¿representan una oportunidad para mejorar radicalmente la productividad del usuario? ¿Pueden ayudar a disminuir la complejidad y dificultad de encontrar la información? BearingPoint ha identificado puntos clave para explorar el potencial de las soluciones de búsqueda con el fin de proporcionar beneficios estratégicos importantes.

UN ENTORNO CAMBIANTE IMPULSADO POR LOS USUARIOS

Debido al incremento en la disponibilidad de comunicaciones de banda ancha, tanto el público general como los trabajadores dependen cada vez más de Internet para las tareas y actividades cotidianas. De hecho, muchos usuarios dan por descontado que la web les brindará servicios fáciles de comprender y utilizar y accesibles en cualquier momento y lugar. Al mismo tiempo, en la actualidad, muchas organizaciones del sector público y privado utilizan servicios de software de Internet cuyo fin es reducir los costes y brindar servicios a una población de usuarios finales exigentes y físicamente diversos.

Estas influencias, especialmente las expectativas de rápida evolución de los usuarios corporativos, impulsan un cambio fundamental en el entorno del software. Ahora los usuarios de las empresas esperan el mismo nivel de funcionalidad, transportabilidad y simplicidad de uso que experimentan como consumidores de Internet. La marcada línea entre el software de consumidor y software para empresas está desapareciendo de manera uniforme. Por ejemplo, cuando un usuario puede confiar en los servicios de Internet de la red de su hogar, desea disponer del mismo nivel de experiencia en su entorno laboral.

PERSPECTIVA:

INTRODUCCIÓN: LA IMPORTANCIA DE ENCONTRAR INFORMACIÓN	1
UN ENTORNO CAMBIANTE IMPULSADO POR LOS USUARIOS	1
¿QUÉ BUSCA LA GENTE?	2
Recuperación de datos	2
Detección de datos	2
Exploración de datos	2
POR QUÉ ES DIFÍCIL ENCONTRAR LO QUE UNO NECESITA	3
AVANCE NOTABLE DE LAS SOLUCIONES DE BÚSQUEDA	3
INTEGRACIÓN DE LA TECNOLOGÍA DE BÚSQUEDA EN LA EMPRESA	4
BENEFICIOS DE UNA SOLUCIÓN DE BÚSQUEDA	6

BearingPoint considera que los proveedores de software y de soluciones deben crear soluciones innovadoras, basadas en Internet, modulares y fáciles de desarrollar e implantar.

Consecuentemente, creemos que los proveedores de software y soluciones deben eliminar el énfasis en el modelo antiguo de sistemas (y proyectos de integración) grandes, muy complejos y monolíticos, y crear soluciones innovadoras, basadas en Internet, modulares y fáciles de desarrollar e implantar. Para que las empresas puedan mantener esta rápida innovación, los factores clave para el éxito son la velocidad de desarrollo y la simplicidad.

¿QUÉ BUSCA LA GENTE?

La demanda creciente de capacidades de búsqueda en la empresa exige comprender qué tipo de información necesitan y desean obtener los usuarios corporativos. En la actualidad, la mayoría de los usuarios realizan los siguientes dos tipos de búsqueda en el entorno empresarial.

Algunos trabajadores del conocimiento pasan la mayoría del tiempo dedicados a realizar *búsquedas especializadas*. Acceden a un sistema específico ya sea para actualizar o utilizar los datos. Por ejemplo, un analista podría efectuar búsquedas en el sistema financiero para recuperar todos los registros de las cuentas a cobrar asociadas a un cliente en particular. Un auditor que desee obtener pruebas podría realizar búsquedas en un archivo con todos los mensajes de correo electrónico enviados entre dos personas durante los últimos seis años. Un organismo de inteligencia del gobierno, por ejemplo, podría buscar todos los registros telefónicos de un determinado individuo u organización.

Por el contrario, la *búsqueda empresarial* es la forma de búsqueda generalizada de información en cualquier ubicación, dentro de un departamento, en toda la organización y fuera de ella. Realizar búsquedas en la empresa es como hacerlo en Internet, que acumula los resultados de todas las fuentes de información disponibles en una interfaz unificada. Es diferente a la búsqueda especializada, la cual posee cadenas de búsqueda complejas y filtraje de fuentes de datos. La fuente de información en una búsqueda empresarial puede variar desde lo más general a lo más específico, desde páginas web encontradas arbitrariamente, hasta bases de datos y documentos estructurados.

Las soluciones de búsqueda corporativas pueden utilizarse para la recuperación, la detección y la exploración de datos; por ejemplo:

Recuperación de datos

- ¿Dónde está el diagrama de este número de pieza?
- ¿Dónde está el curriculum vitae de ese candidato para el puesto?
- ¿Qué documentos deben presentarse para esta auditoría?

Detección de datos

- ¿Cuáles son las políticas organizativas actuales?
- ¿Qué otra persona, dentro o fuera de la organización, ha hecho algo similar?
- ¿Quién ha elaborado un trabajo similar al que necesito y que pueda reutilizar?

Exploración de datos

- ¿Qué opina la prensa?
- ¿Qué están haciendo nuestros competidores en este campo?
- ¿Cuánto cuesta/debería costar?

Al mejorar la productividad de cada empleado individualmente, las soluciones de búsqueda para la empresa pueden ofrecer varios beneficios significativos. Pueden mejorar el servicio de atención al cliente si ayudan a los representantes del servicio a responder a las preguntas de los clientes y solucionar los problemas de manera más rápida, eficiente e íntegra. Pueden contribuir a aumentar las ventas simplificando la disponibilidad de la información crucial al personal de ventas. Asimismo, las soluciones de búsqueda contribuyen a mejorar la calidad de las decisiones ya que ponen a disposición de los profesionales la información que necesitan.

Las soluciones de búsqueda para empresa también pueden ayudar a mejorar la agilidad y la capacidad de respuesta a las amenazas del mercado. Constituyen una forma de aprovechar el capital del conocimiento al encontrar, en lugar de recrear, la información existente. Promueven la innovación a través de la mejora de la detección de la información y pueden servir para acortar los tiempos de respuesta y desarrollo.

POR QUÉ ES DIFÍCIL ENCONTRAR LO QUE UNO NECESITA

¿Por qué la gente pasa tanto tiempo buscando la información? En primer lugar, cabe destacar que la cantidad y complejidad de las fuentes de información útil crece constantemente. Esto significa que cada vez hay más datos almacenados en más lugares y que son difíciles de encontrar (en bases de datos de transacciones de la empresa y en fuentes de almacenamiento de información, así como en recopilaciones no estructuradas de documentos, tanto dentro como fuera de la empresa; consulte la Ilustración 1.

Como consecuencia de ello, en la actualidad, la búsqueda de información puede resultar poco conveniente, ineficaz y exigir mucho tiempo. Posiblemente los usuarios deban acceder a diferentes sistemas y utilizar diversas técnicas para conseguir lo que necesitan. Las interfaces de usuario dispares presentan los datos de manera diferente, lo que provoca incoherencias y confusión. Para el usuario, esto significa una pérdida de productividad.

La falta de soluciones de búsqueda efectivas puede representar una gran carga oculta. Los empleados pierden una cantidad considerable de tiempo en buscar la información pertinente, un tiempo que podría ahorrarse con la implantación de eficientes soluciones de búsqueda.

Los portales de información existentes proporcionan algo de ayuda en este sentido. Pero a medida que aumenta la cantidad de sistemas subyacentes, los portales deben ampliarse y mejorarse constantemente para mantenerse actualizados. Tal expansión puede reducir la disponibilidad de los datos listos para su uso y convertirse en un recurso costoso y de difícil escalabilidad.

(Ilustración 1). La información reside en numerosos silos



AVANCE NOTABLE DE LAS SOLUCIONES DE BÚSQUEDA

Las soluciones de búsqueda corporativa eficaces incluyen todas las fuentes de almacenamiento de datos posibles, desde la estación de trabajo local, pasando por los sistemas propios de la empresa protegidos por el cortafuegos, hasta Internet. Las soluciones de búsqueda con fines generales no se centran en el cumplimiento o en problemas profundos de búsqueda, donde cada registro de datos cuenta. Si bien proporcionan todos los elementos que coincidan con las consultas delimitadas y precisas del usuario, las soluciones de búsqueda para empresas suelen satisfacer ampliamente los tipos de requisitos más extendidos para una comunidad de usuarios muy diversa.

Para llegar a ser eficaces, las soluciones de búsqueda deben integrar varias características básicas. Deben ser:

Universales. La página principal de la solución de búsqueda debe servir de interfaz general para la información de la organización. Únicamente podrá convertirse en dicha herramienta si los usuarios finales la perciben como el mejor punto de partida para preparar una red amplia con la mayor cantidad de información almacenada y en tantas fuentes de almacenamiento como sea posible. Aunque no incluya toda la información disponible, como puede suceder al comienzo de la implantación, debe integrar datos suficientes como para ser inmediatamente útil.

Intuitivas. La experiencia del usuario final es trascendental. Una interfaz sencilla, simple y familiar es un factor clave para que el usuario la adopte, a la vez que ofrece la información oportuna y relevante que necesitan los empleados para hacer su trabajo. La solución de búsqueda debe ofrecer una introducción fácil de las cadenas de búsqueda, buenos informes y resultados altamente relevantes basados en la consulta y en la función de la persona que realiza la búsqueda. Si bien el motor de búsqueda revisará muchas fuentes de almacenamiento con diversas herramientas de búsqueda, no deberían mostrarse los detalles específicos de cada repositorio en los resultados presentados.

Capacidad óptima de respuesta. Para que los usuarios acepten las soluciones de búsqueda, éstas deben ser eficaces. Esto significa que, en la medida de lo posible, la solución debe indexar y almacenar previamente los resultados y brindar rápidamente los resultados de la búsqueda.

Seguras. Deben buscar todo el contenido accesible y presentar únicamente los resultados apropiados según la función del usuario, con el mismo nivel de controles.

Ampliables. El entorno corporativo de la tecnología informática (TI) cambia constantemente. Por lo tanto, la solución de búsqueda debe aportar capacidades eficientes para un mejor acceso e indexación de los nuevos datos y fuentes de almacenamiento.

Rentables. Las soluciones de búsqueda no deben requerir una administración compleja, ser difíciles de utilizar o incurrir en elevados costes de implantación. Siempre es preferible una solución lista para usar que requiera un mínimo de mantenimiento. Mientras el volumen de almacenamiento de la empresa crece exponencialmente, el coste de la búsqueda no debería comportarse igual. El objetivo debe ser hacer que la búsqueda sea lo más económica posible y que los costes disminuyan con el tiempo.

Escalables. La escalabilidad va de la mano de la rentabilidad. El volumen de búsquedas no debe ser directamente proporcional al coste. El incremento de la capacidad debe requerir un mínimo de hardware y el proceso de incorporar dicho hardware debe pasar desapercibido para los usuarios. La solución de búsqueda debe encontrar y evaluar el contenido nuevo automáticamente, sin la necesidad de que exista un equipo de administradores de contenido dedicado a su constante ampliación. Los sistemas que requieren de intermediación (etiquetamiento, clasificación y organización de la información) tienden a ser más difíciles de mantener y a no ser escalables.

Sólidas. Como utilidad empresarial, la solución de búsqueda debe tener una amplia disponibilidad y tolerar interrupciones de la infraestructura del entorno.

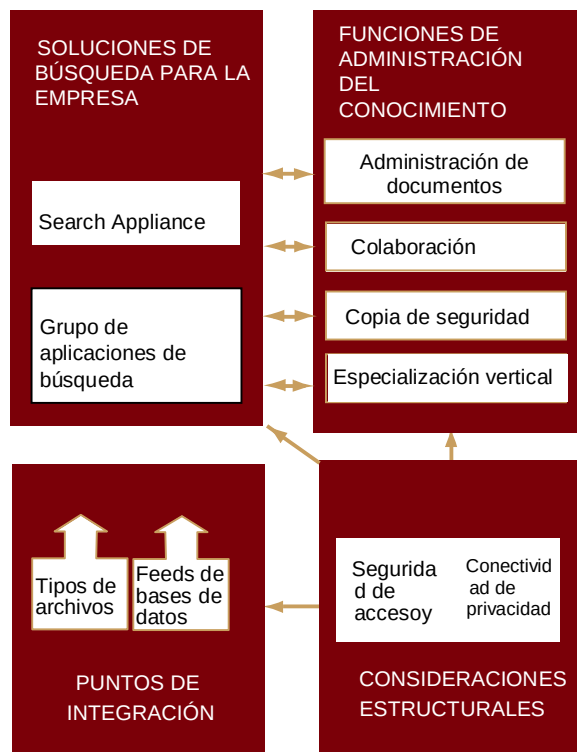
INTEGRACIÓN DE LA BÚSQUEDA EN LA EMPRESA

La implantación de una solución de búsqueda básica puede ser tan simple como instalarla en la red de la organización, asociarla a una fuente de almacenamiento de la intranet y habilitarla. La comunidad de usuarios objetivo se beneficiará inmediatamente con un mínimo de configuración y personalización. Sin embargo, una implantación a gran escala en organizaciones grandes y complejas con recuperación desde bases de datos requiere la consideración de otras cuestiones para poder aprovechar verdaderamente el valor que pueden aportar las soluciones de búsqueda (consulte la Ilustración 2). Estas cuestiones son las siguientes:

- **La solución de búsqueda debe interactuar con los sistemas de administración de conocimiento existentes.** Una solución de búsqueda puede proporcionar mayor valor si complementa las herramientas de conocimiento existentes. Las interfaces deben crearse para aprovechar la inversión existente de la empresa en la administración de contenidos. Independientemente de la cantidad de trabajo que se haya completado en una empresa, las soluciones de búsqueda incrementarán los beneficios de la solución existente. Sin embargo, las organizaciones que aún deben ocuparse de la administración del conocimiento sistemáticamente son las que conseguirán una mejora más notable con la introducción de esta capacidad en su empresa.
- **Los resultados de las búsquedas proporcionados a los empleados del conocimiento deben ser altamente relevantes respecto a su función dentro de la organización y a las tareas que tienen asignadas.** El modo en que los usuarios eficaces encuentran los resultados reales de sus búsquedas representa un componente clave para una adopción generalizada. El desarrollo del marco para brindar toda la relevancia posible a través de la personalización masiva será un componente esencial en la implantación y evolución exitosa de una solución de búsqueda.

La implantación de una solución de búsqueda básica puede ser tan simple como instalarla en la red de la organización, asociarla a una fuente de almacenamiento de la intranet y habilitarla.

Ilustración 2. Elementos de una solución de búsqueda



- **La solución de búsqueda debe integrarse con sistemas heterogéneos para la recuperación de la información clave y para que los datos estén disponibles para la herramienta de búsqueda a medida que estos se actualizan dinámicamente.**

Una buena solución de búsqueda debe reconocer los distintos tipos de archivos que se encuentran en una organización. Esto ofrece la posibilidad de obtener información procedente de una gran variedad de fuentes de recursos estructurados y no estructurados, lo que crea un entorno de búsqueda integral.

La obtención de esta información frecuentemente requiere:

- **Adaptadores personalizados:** Los motores de búsqueda pueden encontrar e indexar muchos tipos de información, pero para extraer datos de la planificación de recursos de la empresa, la administración de las relaciones con el cliente y otros sistemas se requiere software adicional. La información debe extraerse de manera tal que preserve la integridad y seguridad de los datos subyacentes, a la vez que se brinda acceso a los usuarios que necesitan obtenerla.
- **Feeds de bases de datos:** Las empresas necesitan que determinado contenido de las bases de datos clave se encuentre accesible y listo para usar a través de las soluciones de búsqueda. Se obtiene acceso a estos datos, que son típicamente dinámicos, a través de interfaces estándar como, por ejemplo, feeds de lenguaje de marcas extensible (XML, Extensible Markup Language), sin que ello afecte a los tiempos de respuesta de la red y del sistema de la fuente.
- **Las herramientas de búsqueda deben ajustarse a la arquitectura general de información de la organización.** Una buena solución de búsqueda debe poderse implantar de manera que se integre de forma efectiva y eficiente en el entorno general de tecnología de información de la empresa. La seguridad y la recuperación tras fallos en el sistema son dos áreas problemáticas:

- **Seguridad.** La búsqueda corporativa presenta una variedad de desafíos de seguridad relacionados con la consolidación de la información y la presentación de esta a los usuarios. La naturaleza de estos desafíos depende del cumplimiento y

de las cuestiones reglamentarias del sector específico y de las prácticas de seguridad vigentes de la organización. La seguridad de la empresa debe evaluarse en el contexto de un entorno en constante evolución.

- **Recuperación tras fallos del sistema.**
Debido a que no guarda los datos del usuario, es posible que una solución de búsqueda no se adapte al perfil de una base de datos o a un sistema de aplicación típico en estrategias de recuperación tras fallos del sistema. Sin embargo, un error en el sistema o la pérdida de datos en la empresa pondrían en peligro la eficacia de la búsqueda. Por lo tanto, deberá implantarse una estrategia de recuperación tras fallos apropiada, que incluya la solución de búsqueda de la empresa.

BENEFICIOS DE UNA SOLUCIÓN DE BÚSQUEDA

Una solución de búsqueda eficaz para la empresa puede brindar muchos beneficios. Para los usuarios finales, puede aumentar la productividad al permitir el acceso y la recuperación fácil de la información relevante. Los trabajadores pueden concentrarse en utilizar la información, no en encontrarla, guardarla y organizarla, con lo que pueden aprovechar el valor total de la nueva capacidad de búsqueda de la empresa.

La utilización de una interfaz familiar también puede reducir la necesidad de formación e incrementar notablemente el nivel de adopción por parte de la comunidad de usuarios. Una solución de búsqueda también puede ayudar a alcanzar una significativa mejora operativa y una reducción de los costes de TI a través de una disminución del grado de dependencia en numerosos sistemas y en puntos de integración.

Una vez que las empresas comprenden íntegramente los beneficios de aprovechar las soluciones de búsqueda para mejorar la productividad y eficacia de su plantilla, pueden comenzar a explorar las oportunidades de transformar la forma de utilizar la información como nunca antes había sido posible hacerlo.

Parece una auténtica fórmula de éxito.

Si desea obtener más información sobre la forma en que nuestras soluciones pueden ofrecer valiosos recursos a su empresa, háblemos.

ADMINISTRACIÓN GLOBAL Y CONSULTORÍA DE TECNOLOGÍA PARA EL ENTORNO CORPORATIVO ACTUAL

BearingPoint es una empresa líder de consultoría de tecnología y administración global que trabaja con Global 2000 y muchas de las principales organizaciones de servicio público del mundo. Nuestros profesionales experimentados ayudan a las organizaciones de cualquier punto del planeta a establecer las directrices necesarias para alcanzar sus metas y crear valor de empresa. Con la alineación de los procesos de negocios y los sistemas de información, ayudamos a nuestros clientes a obtener una ventaja competitiva líder en el mercado, con resultados a corto plazo. Si desea obtener más información al respecto, llámenos al 1.866.661.FIND (+1.603.589.4089 desde fuera de los Estados Unidos y Canadá) o visite nuestro sitio web en la dirección www.bearingpoint.com.

BearingPoint provee consultoría estratégica, servicios de aplicación, soluciones de tecnología y servicios administrados a empresas de Global 2000 y organizaciones gubernamentales.

bearingPoint
676 International Drive
McLean, Virginia 22 02
www.bearingpoint.com

