

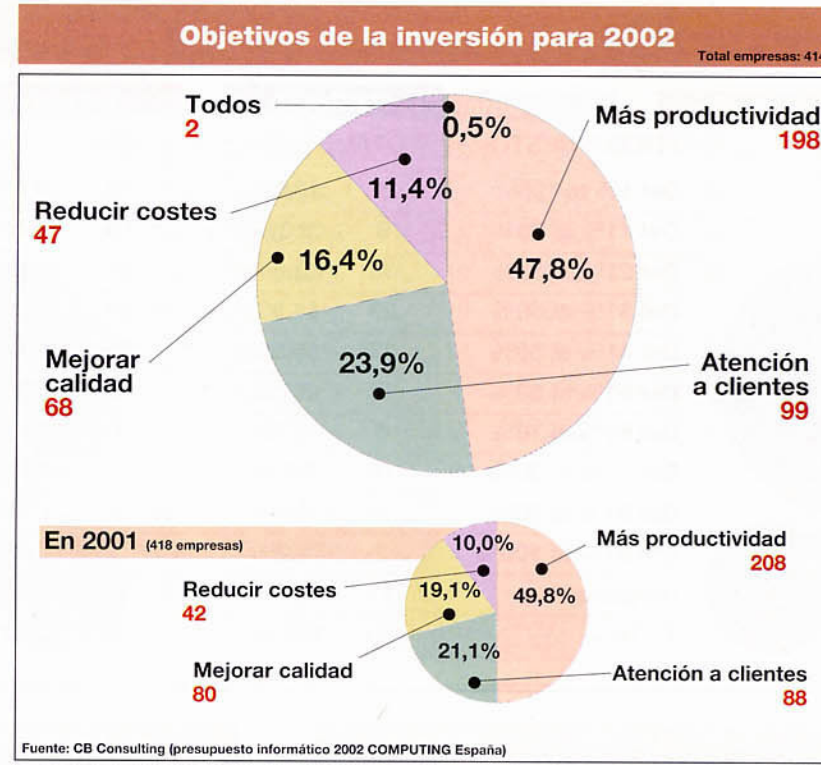
Productividad y atención al cliente, objetivos prioritarios

Las inversiones en Tecnologías de la Información seguirán estando enfocadas hacia la mejora de la eficacia y la productividad, aunque merece destacar la mayor atención que se dedica al cliente, considerado en gran medida por las organizaciones como figura clave para optimizar su negocio.

El objetivo de la inversión para 2001 de las compañías seguirá estando centrado, a escala global, en mejorar la productividad, variable que alcanza de media casi un 50 por ciento (en concreto, un 47,8 por ciento). Es un hecho que ilustra un mercado preocupado por adaptarse a las nuevas formas de hacer negocio y que, para ello, demanda los últimos avances tecnológicos con objeto de buscar una mayor competitividad. Es un objetivo que, a pesar de ello, desciende en cierta medida en relación al estudio publicado por COMPUTING el pasado año, cifrándose en un porcentaje del 4 por ciento.

Muy por debajo de este aspecto nos encontramos otras de las principales prioridades de las empresas, relacionadas con sus inversiones en Tecnologías de la Información para 2002, y que apuntan a la atención de clientes, mejorar la calidad y reducir sus costes. Sorprende la diferencia entre la variable mencionada sobre productividad con el resto, aunque sí conviene destacar que la atención al cliente sube algunos enteros dentro de las organizaciones, conscientes de la necesidad de aumentar la confianza de sus usuarios y de ofrecerles los mejores servicios globales. La atención al cliente es mencionada por el 23,9 por ciento de las empresas consultadas, pero supone una subida con respecto a las previsiones de 2001 del 13,8 por ciento.

Las otras dos variables objeto del estudio, que apuntan a mejorar la calidad y reducir los costes operativos, reducen sus diferencias sobre análisis anteriores. Así, la mejora de la calidad figura como tercer objetivo con un 16,4 por ciento de respuestas (frente al 19,1 por ciento de 2001); en tanto que la reducción de los costes operativos es un objetivo que persigue un 11,4 por ciento de las empresas, lo que supone una ligera subida sobre el 10 por ciento del pasado año.



En todos los sectores, el incremento de la eficacia y de la productividad es el principal objetivo, sobre todo para las empresas de Industria consultadas (en un 50,3 por ciento); orientar la inversión cara a la mejora de la atención a clientes es un hecho destacado por el sector público (52 por ciento); por otro lado, las compañías más preocupadas por la mejora de la calidad son, al parecer, las empresas financieras (24 por ciento); y, por último, la reducción de los costes preocupa más a las entidades industriales (16,8 por ciento) que al resto de sectores.

El mercado de Industria modifica de algún modo los objetivos marcados en el estudio relativo a 2001, si bien continúa considerando la productividad como su principal meta, de acuerdo a un 50,3 por ciento de las empresas. Sin embargo, disminuye en una alta proporción sus miras hacia la atención al cliente como objetivo de su inversión (baja del 24 al 16,8 por ciento). Por el contrario, las compañías de este sector aumentan su interés hacia las cuestiones relativas a la mejora de la calidad y la reducción de costes. En el primer caso, al pasar a un 16,1 por ciento, mientras que disminuir los costes ya es un objetivo marcado por el 16,8 por ciento de este tipo de entidades.

Como parte de las perspectivas ofrecidas desde el sector Servicios, la productividad sigue siendo clave en sus inversiones, de manera similar a años anteriores (para 2002 es mencionada por un 47,7 por ciento). Pero donde da un salto significativo estratégico es al tratar la atención a

Sorprende la diferencia entre la variable sobre productividad con el resto, aunque sí conviene destacar que la atención al cliente sube algunos enteros dentro de las organizaciones

clientes, ya que es un 28 por ciento de las respuestas las que mencionan esta variable como principal objetivo, en tanto que en 2001 era comentada por un 15,6 por ciento. Esta mayor atención hacia el cliente se está consolidando mediante estrategias de soporte y mantenimiento más definidas, apoyos de call centres y toda vez que se observa un compromiso más definido por parte de los suministradores en el despliegue de ofertas globales de integración.

Sin embargo, conviene subrayar la menor importancia que las compañías de Servicios otorgan a la calidad de su negocio, tema valorado por el 18,7 por ciento de las respuestas, cuando en las previsiones para 2001 éstas alcanzaban el 27 por ciento; así como a la reducción de costes, que disminuye como estrategia inversora para 2002, al pasar de un 10,7 al 5,6 por ciento.

Un tercer apartado engloba a las organizaciones de Distribución, compañías que mantienen, como preferencia inversora, una actitud similar a 2001 cuando se habla de buscar mayor productividad o incrementar su atención a clientes. Pero destaca en cambio la bajada del interés de estas entidades en mejorar la calidad, ya que es sólo el 15,6 por ciento las que mencionan este aspecto, cuando en 2001 se situaban en el 25 por ciento.

Un caso llamativo es el de la Administración, sector que señala tendencias en algunos casos algo sorprendentes. Así, mientras que ya un 52 por ciento de las empresas del sector público (sólo un 3,8 por ciento en 2001) muestran sus preferencias en mejorar la atención al cliente, merece reseñarse que sólo un 4 por ciento tiene como objetivo aumentar la calidad.

Pero el dato anterior ilustra un panorama en el que el cliente como centro de atención se ha ido avivando durante este año, principalmente a través del concepto e-Government y del desarrollo que está llevando a cabo la Administración para implantar un modelo virtual y optimizar sus servicios al ciudadano.

Pero no hay que olvidar tampoco la reducción de costes, como un objetivo apenas tenido en cuenta por los encuestados (un 4 por ciento lo señalan como prioritario); así como el aspecto relacionado a la productividad (el menos valorado de todos los sectores, ya que aquí alcanza el 40 por ciento), y ello después de la puesta en marcha del Plan Info XXI destinado a incrementar los gastos en TI y adecuar la Administración a las nuevas tecnologías para mejorar su eficacia.

En cuanto al área de Finanzas, sobresale su apuesta por la calidad, que alcanza el 24 por ciento del global frente al 13 por ciento del año anterior, así como el crecimiento de los que opinan que hay que reducir los costes (no considerado en 2001 y previsto para 2002 por un 12 por ciento).

Este sector considera la productividad de nuevo como algo clave, con un 48 por ciento que lo menciona como principal objetivo. Pero lo más llamativo se encuentra al analizar sus inversiones en relación a la atención al cliente, toda vez que baja al respecto hasta el 16 por ciento desde el 39,1 por ciento de 2001. Y merece puntualizar este punto debido a que el entorno bancario y financiero se ha caracterizado en el último año por ofrecer a sus usuarios un marco de actuación interactivo que ayude a impulsar las iniciativas on line y, más concretamente, relacionadas con el e-commerce. □

Principales Objetivos de la inversión en tecnologías de la información durante 2002

Total empresas: 414

OBJETIVO	Industria		Servicios		Distribución		Administración		Finanzas	
	TOTAL	%	TOTAL	%	TOTAL	%	TOTAL	%	TOTAL	%
Más productividad	81	50,3	51	47,7	44	45,8	10	40,0	12	48,0
Atención clientes	27	16,8	30	28,0	25	26,0	13	52,0	4	16,0
Mejorar calidad	26	16,1	20	18,7	15	15,6	1	4,0	6	24,0
Reducir costes	27	16,8	6	5,6	10	10,4	1	4,0	3	12,0
Todos	0	0,0	0	0,0	2	2,1	0	0,0	0	0,0
TOTAL	161	100,0	107	100,0	96	100,0	25	100,0	25	100,0

Fuente: CB Consulting (presupuesto informático 2002 COMPUTING España)