

# LA IMPORTANCIA DE TENER UN FLUJO DE TRABAJO CÓMODO PARA EL USUARIO

Por Peter Fretty



Muchas personas pueden identificarse con la escena de la película “Enredos de oficina”, en la que los empleados destruyen una impresora a patadas, e incluso con un bate de béisbol.

A pesar de que la película busca hacer reír a la gente, debemos reflexionar sobre el efecto que provocan el hardware y el software en los negocios. Las herramientas y la tecnología ineficaces conducen a la frustración y, en muchos casos, hacen que los empleados simplemente se desesperen. Y esto es lo último que quieren las empresas si desean mantenerse dentro del juego en la era digital. Las empresas dependen en gran medida de la forma en que sus empleados saben aprovechar las mejores oportunidades dentro de la nueva economía digital.

**Lo que diferencia a la transformación digital de las tendencias comerciales anteriores es el enfoque en el compromiso y de tratar de garantizar una mejor experiencia al usuario.**

La nueva economía está impulsada por organizaciones que han identificado el poder de la personalización para el consumidor.

Sin embargo, la experiencia del cliente es más que la forma en que la organización interactúa y le oferta a los consumidores. Y también está vinculada a qué tan bien los clientes internos o usuarios (es decir, empleados, proveedores y socios) pueden relacionarse con la tecnología para llevar a cabo su trabajo. Aquí, una experiencia positiva es crítica para la productividad y la eficiencia, que se dan con interacciones integradas y sin problemas con el software y el hardware.

## LA IMPORTANCIA DE TENER UN FLUJO DE TRABAJO CÓMODO PARA EL USUARIO

Cuando los empleados manejan el contenido de forma rápida y sin inconvenientes, el trabajo se realiza de forma más dinámica e inteligente. Las mejores experiencias de usuario también permiten una colaboración perfecta con compañeros de trabajo y socios estratégicos, que incluyen la capacidad de compartir sin esfuerzo los documentos necesarios para tomar decisiones oportunas.

En el lado opuesto del espectro de experiencia, el no ofrecer un lugar de trabajo con un entorno de usuario intuitivo, coherente y deseable puede significar la pérdida de objetivos comerciales. Como Brian Berns escribe para Forbes: "La gente está trabajando más duro, pero no lo está haciendo de la forma más inteligentemente. Debido a la complejidad del trabajo, las aplicaciones mal diseñadas y la falta de capacitación en general, provocan que muchos empleados no estén motivado y no deseen impulsar la innovación y crecimiento que requieren las empresas exitosas".

La colaboración y la interacción también juegan un papel decisivo en los objetivos de productividad e innovación. Sin embargo, de acuerdo con el estudio "Digital, Disparate and Disengaged" de Forrester Consulting, los esfuerzos de colaboración, incluidas las inversiones en tecnología, están fallando: sólo el 26% de los trabajadores de la información dicen que sus empresas les proporcionan las herramientas necesarias para colaborar de manera efectiva. Mantener a todos los participantes comprometidos es un problema común, y los trabajadores remotos son aún más susceptibles a sentirse desconectados.

Además, el estudio descubrió que la transparencia es crucial para los trabajadores de la información que desean espacios de trabajo donde los equipos pueden crear, editar y compartir contenido e ideas (70%), y tienen la capacidad de guardar, almacenar y organizar contenido en la nube para facilitar el acceso, el intercambio y la revisión (67%).

### REFINANDO LA EXPERIENCIA DEL USUARIO

Sumar estos factores nos confirma que, es hora de que las organizaciones mejoren la experiencia del usuario para habilitar el entorno innovador y de colaboración.

Pero, ¿cómo debe ser una excelente experiencia de usuario? ¿Cómo se logra? Teniendo en cuenta que los trabajadores manejan datos y dispositivos durante todo el día, es indispensable adoptar un enfoque integrado del software y hardware. Y a medida que las empresas continúan transformándose en organizaciones centradas en los datos, el camino hacia una excelente experiencia de usuario comienza con la administración de contenido y el compromiso de mejorar el flujo de trabajo de los documentos.

Estas son las principales razones al estructurar la experiencia del usuario:

**ENTENDER LAS CUESTIONES.** Es difícil abordar cualquier problema sin comprender primero los desafíos y las frustraciones. La mejor manera de brindarles a los usuarios la experiencia que desean es descubrir los problemas a través de un análisis del flujo de trabajo. Un examen bien estructurado descubrirá áreas de oportunidad y servirá de base para las inversiones. Debe preguntarse: ¿Los usuarios acceden fácilmente a los documentos que necesitan? ¿Cuáles son los desafíos en los procesos de escaneo y almacenamiento?

**CONSIDERAR LA FACILIDAD DE USO.** Pocas cualidades afectan tanto la experiencia del usuario como la facilidad de uso. Incluso las herramientas más poderosas carecen de sentido si la interfaz es demasiado compleja o requiere demasiados pasos para que los empleados puedan realizar las tareas necesarias. La mejor manera de asegurarse de que su equipo reconoce la experiencia del usuario es, tener una sección representativa de miembros que participen en el proceso de selección. Esto permitirá obtener información valiosa e identificar los riesgos antes de realizar una inversión.

## LA IMPORTANCIA DE TENER UN FLUJO DE TRABAJO CÓMODO PARA EL USUARIO

**INTEGRACIÓN PERFECTA.** En el curso habitual de los negocios, la fuerza laboral de una organización generalmente sabe aprovechar un grupo de herramientas o sistemas de negocios. Cuando una solución se sobrepone entre estas diversas tecnologías, ayuda a agilizar los procesos en las actividades diarias de los empleados, permitiéndoles realinear los esfuerzos hacia los objetivos comerciales, como es la innovación. La clave del éxito aquí es encontrar soluciones que se centren en la integración. Por ejemplo, con los documentos de trabajo se debe hacer uso de tecnología que permita compartir archivos en una variedad de plataformas. Los sistemas deben funcionar en conjunto y sin inconvenientes. Si la tecnología empresarial no es dinámica y fácil de integrar, entonces es momento para que las organizaciones consideren seriamente en una solución de interactividad.

Conclusión: Las empresas, de cualquier industria suelen enfocarse más en mejorar su presencia digital, y terminan por olvidarse de la experiencia del usuario. Si se atiende este tema correctamente, los usuarios trabajarán con eficacia y darán paso a la innovación.

### UN EJEMPLO CONCRETO

La documentación es un componente clave en cualquier entorno sanitario. Y, desde luego, los proveedores necesitan acceso a estos documentos de forma regular para garantizar una atención consistente y de calidad. Desafortunadamente, cuando las organizaciones carecen de los procesos y la tecnología adecuada, el almacenamiento y recuperación de documentos puede volverse molesto.

Piense en una institución de rehabilitación la cual tiene inconsistencias con referencia a guardar y analizar datos de los pacientes. Puede ser que los voluntarios son muy diligentes y hacen lo mejor posible al escanear los documentos y guardarlos. Pero cada voluntario tiene su propio método para hacerlo y existe mucha inconsistencia y imprecisión. Desafortunadamente eso permite un gran margen de error humano.

Al conocer los resultados de un análisis, la instalación implementó impresoras multifuncionales integradas con una solución de flujo de trabajo de documentos. La tecnología integrada es fácil de usar y estandariza el flujo de trabajo de la organización con la funcionalidad de imágenes digitales, distribución, recuperación y archivo. Ahora, cuando los usuarios ingresan la identificación del paciente, eligen el tipo de documento desde un menú emergente intuitivo. Esta solución permite el formateo automático del nombre del documento y obtienen un árbol de carpetas con opciones de destino.

La tecnología de flujo de trabajo de documentos ha ahorrado tiempo, así como costos y reducción de errores, que son factores críticos en la atención al paciente.

### DE QUÉ FORMA AYUDA KYOCERA

Como proveedor integral de soluciones de documentos, KYOCERA ofrece una cartera de servicios y soluciones para agilizar la gestión de resultados. Más que sólo ofrecer soluciones de hardware, KYOCERA permite a las organizaciones administrar, optimizar y reducir los costos de documentos de manera continua, todo con el fin de disminuir la carga de trabajo del departamento de TI y minimizar el impacto ambiental.

Las soluciones de KYOCERA, que incluyen la gestión de dispositivos de red, los servicios de gestión documental, los productos móviles y en la nube, y muchos otros más, convierten los flujos de trabajo de datos y documentos complejos en procesos simples y eficientes para que los trabajadores accedan a ellos de forma rápida y segura.

Peter Fretty es un escritor y editor independiente, que se especializa en tecnología y desarrollo de mercado.

KYOCERA Document Solutions America ofrece una gama de productos y servicios diseñados para ayudar a los negocios a mejorar el flujo de trabajo y la eficiencia. Para más información, visite, llame o escriba:

[la.kyoceradocumentsolutions.com](http://la.kyoceradocumentsolutions.com)  
[Integratedmarketing@da.kyocera.com](mailto:Integratedmarketing@da.kyocera.com)