

Burke

Soluciones
de Negocio

Soluciones de Gestión



Soluciones de Tecnología



BURKE compañía española, tiene como misión la creación valor para sus **clientes** mediante el uso avanzado de las tecnologías de la información y las comunicaciones.

BURKE es una compañía orientada a sus clientes, especializada en **Soluciones y Servicios** para diferentes Sectores, reutilizando las mejores prácticas en beneficio de las soluciones para sus Clientes.

BURKE tiene una **Cultura** de Compañía diferente y un compromiso con sus clientes que, desde el inicio de su actividad le diferencia de sus competidores.



Facturación prevista para 2007 de 25 MM de Euros

Plantilla de más de 300 personas

En BURKE

la **gestión de las personas**

es el elemento clave,

como así lo indica

un nivel de rotación inferior al 9%,

muy por debajo de la media del sector.

BURKE: Consultoría, Integración y Servicios

BURKE ofrece a las Áreas de Sistemas y Explotación de las Tecnologías, una gestión basada en el servicio, estándares y estudio de proyectos avanzados.

Soportado por el conocimiento sectorial, la integración de un altamente cualificado equipo humano y el conocimiento tecnológico **BURKE** constituye una oferta de servicios completa. Desde el diseño e implantación de proyectos hasta su mantenimiento y explotación.

Colaboración con nuestros Clientes

Capacidad de Servicio

Cientes



RR.HH.

Tecnología
I+D+i

Gestión del
conocimiento

Un marco incomparable

Tenemos las piezas para conseguir el objetivo:

Tecnología y necesidad de servicios

incluso tenemos una Ley que significa un espaldarazo,

Ley para el acceso electrónico de los ciudadanos a las administraciones públicas

que establece el derecho a que podamos realizar por medios electrónicos, las

mismas gestiones que se pueden llevar a cabo de forma presencial, esto es:

registro electrónico común y oficina virtual, medios de pago electrónicos, firma

electrónica,

Las Claves (I)

Las claves para hacer de este momento uno de los más dulces para el desarrollo de las tecnologías de la información y las comunicaciones pasan por aspectos como:

- La inclusión social,
- La eficacia y la eficiencia, la satisfacción de los usuarios, el aligeramiento de la carga administrativa. Estableciendo herramientas que faciliten el acceso cómodo, seguro, interoperable en toda Europa.
- La comunicación para compartir experiencias
- La implantación de servicios electrónicos de gran impacto para ciudadanos y empresas especialmente el de la contratación administrativa.

Las Calves (II)

En España hemos de gestionar la estructura de nuestra Administración, más descentralizada que en algunos otros países de la Unión Europea. La colaboración entre los organismos descentralizados obliga a sistemas más complejos: **compartir**.

Las Claves (III)

Todos los proyectos que se aborden en pro de la administración electrónica, han de considerar que el objetivo principal es la **generación de confianza** en los usuarios que la van a utilizar, que reduzca, en lo posible, los riesgos asociados; la vieja teoría de ponerlo muy fácil.

Nuevamente la realidad se impone, la experiencia en el desarrollo de proyectos informáticos nos pone de manifiesto que los ciudadanos Percibimos:

- inseguridad ante estos servicios,
- impotencia ante incidencias y
- lejanía para enfrentarnos a ellas.

Accesibilidad/Usabilidad.

Aquellos que no estén familiarizados con los problemas de accesibilidad relacionados con el diseño de páginas Web, por ejemplo, deben considerar que muchos usuarios pueden estar siendo excluidos al no ser capaces de:

- ver (dificultad en la lectura),
- escuchar,
- moverse (poder usar un teclado o un ratón) o
- no ser capaces de procesar algunos tipos de información.

Quizá se trate de tener una pantalla que sólo presenta texto, una pantalla pequeña (un teléfono) o una conexión lenta a INTERNET.

Pueden no hablar o comprender con fluidez la lengua en la que esté redactado el documento.

Pueden encontrarse en una situación en la que sus ojos, oídos o manos estén ocupados u obstaculizados (trabajando en un entorno inapropiado). Y aspectos tremendamente cotidianos como disponer de una versión anterior de navegador, un navegador diferente o un sistema operativo distinto.

Calidad en la prestación del Servicio.

La Administración es la gran prestadora de Servicios y como tal su objetivo ha de ser:

asegurar el máximo de **Calidad** en su prestación, **seguimiento** del mismo de forma permanente y convicción de saberse garante de la **satisfacción** de sus ciudadanos a la hora de utilizar estos servicios (igual que cuando abrimos el grifo).

Uno de los más claros ejemplos en estas cuestiones es la Agencia Tributaria, que ha sido capaz, desde hace tiempo, de ponernos las cosas muy fáciles.

Es en este apartado donde los proveedores de los dispositivos más domésticos, como ordenadores, teléfonos, etc., han de mejorar sus servicios de forma exponencial y por otro lado los organismos prestadores de servicios, deben asegurar que una vez hemos accedido a uno de ellos tendremos la tranquilidad jurídica de que la gestión se ha realizado con éxito.

Resolver el problema de la **integración de datos** antes de comenzar a **desplegar servicios** o hacer un **modelo de servicios** adecuado debe permitir obtener muy buenos resultados sobre los servicios ofrecidos.

Formación.

Aún siendo conscientes todos los actores, se ha de afrontar bajo un proceso más lento de lo que a todos nos gustaría y es que la incorporación de las **nuevas generaciones** a las nuevas tecnologías es muy importante, pero lo es aún más, que **el resto** adquiera esos conocimientos, la práctica y tomar conciencia de la necesidad de su utilización. Aún siendo muchos los esfuerzos que se están haciendo en este sentido, queda mucho por hacer.

En este ámbito hay que incluir la revolución precisa en el **modelo organizativo de las administraciones**, que asegure que en el interior de los organismos todo el mundo converge, con la formación adecuada y con una disposición que no siempre es la deseada. Todos los esfuerzos que se demanden por parte de organismos y empresas desarrolladoras de proyectos informáticos, serán en beneficio de un despliegue de servicios más fiables, y por tanto de usuarios más cómodos con estos sistemas.

Las expectativas que generan los proyectos informáticos están muy lejos de la realidad que brinda a los usuarios. Este es nuevamente el esfuerzo que tenemos que asumir organismos, empresas y empleados para **crear el clima y los cimientos sólidos de los servicios telemáticos** que se han de ofrecer al exterior.

Comprender:

los objetivos del organismo de forma global,
el alcance de los problemas
el alcance de los servicios a prestar,
el significado de cada sistema de información,
y de todos los servicios disponibles,

Contando para ello con la complicitad de los responsables de todas las áreas implicadas, así como entendiendo el proyecto desde el punto de vista corporativo, no individual.

Tener esta idea clara con todos los conceptos que la componen, se traduce en **proyectos más complejos**, donde la **coordinación** y **cooperación** con Terceros equipos, organismos públicos y privados, se convierten en puntal para la **colaboración** -en mayúsculas-. Conseguir reutilizar aplicaciones ya desarrolladas de unos proyectos a otros o hacerlo entre organismos es voluntad de todos, algo de lo que llevamos hablando largo tiempo y poco a poco consiguiendo resultados.

Nunca antes los Servicios fueron parte tan importante de todas las organizaciones



Los procesos han de corresponderse con los procedimientos administrativos de los diferentes organismos.

La redefinición de los modelos de proceso hacia los modelos de servicio significa la tarea de **remover estructuras** que, en numerosas ocasiones, entraña gran dificultad.

Mecanismos como la firma electrónica para asegurar la autenticidad y seguridad son capitales para la puesta en marcha de servicios y hay que seguir haciendo un esfuerzo para incorporarla en todos aquellos trámites a los que aporte utilidad y fiabilidad.

- Desde Burke hacemos un esfuerzo constante para alinear nuestro trabajo y la oferta que proporcionamos a nuestros clientes, con la sensibilidad social que los proyectos informáticos tienen sobre las personas, sobre cada usuario que va a trabajar con ellos.
- Queremos sabernos **Innovadores**, reflejando en las soluciones que proporcionamos una visión más allá de la gestión, con sentido común y seguros de que los proyectos que ponemos en marcha tendrán la utilidad pública para la que fueron concebidos, ayudando a nuestros clientes en todo lo posible para conseguir este objetivo.

- **Desde nuestra perspectiva**, siguen teniendo un valor muy importante los cimientos que soportan los servicios que hay que proporcionar a los ciudadanos por las administraciones.
- Los sistemas de **backoffice** no están pensados ni diseñados para conseguir la visión exterior del servicio a prestar.
- Aplicar el procedimiento administrativo a estos sistemas y dotarles de la inteligencia precisa para satisfacer las necesidades de los usuarios, no es tarea fácil. (**BPM's**, **Formación...**)
- En este momento las arquitecturas pensadas para proporcionar servicios exigen unos requisitos de proceso sobre los que llevamos trabajando mucho tiempo. (**SOA**, ...)
- Lo hacemos reutilizando la tecnología que en este momento tenemos a nuestra disposición, con todas aquellas herramientas que tienen capacidad de aportar valor en una solución determinada. Nuestra apuesta por la utilización de herramientas **open source** también es clara y compatible con la estrategia de productos y soluciones existente en nuestra organización.

- Tenemos un marco de trabajo envidiable para hacer de la Ley de Administración Electrónica la palanca que nos permita cambiar las cosas.

Como escribió **Lewis Carroll** en **“A través del espejo y lo que Alicia encontró al otro lado”**: --¡Un país bastante lento! --replicó la Reina--. Lo que es aquí, como ves, hace falta correr todo cuanto una pueda para permanecer en el mismo sitio. Si se quiere llegar a otra parte hay que correr por lo menos dos veces más rápido.

Aprendizaje, constante para garantizar con **Anticipación** la evolución que el Mercado requiere y así asegurar la calidad de los **Servicios** que prestamos a Organismos y Empresas



Aprendizaje, Anticipación y Servicio
Las claves de nuestro tiempo