



Por qué ya no se debe temer a la palabra integración en la tecnología dedicada a las empresas de servicios legales

Durante demasiado tiempo, las integraciones tecnológicas en el terreno legal no han resultado según lo previsto, haciendo que los responsables del rendimiento de los sistemas evitaran todos los riesgos a la hora de integrar software. Sin embargo, tal como explica Doug Hargrove, todo esto ha cambiado con el surgimiento de las plataformas extensibles.

Que levanten la mano los que hayan sufrido una integración de software que haya ido mal. Ya saben a qué me refiero. Imaginen, por ejemplo, que quieren integrar el sistema de gestión de su despacho (PMS) con el mejor software de su clase, como pueda ser una solución especializada para el registro de tiempos, para aprovechar todo el potencial de ambos. Las ventajas de registrar más eventos facturables con una solución especializada para el registro de tiempos están claras, así que está decidido. Se compra la solución, se configura, se integra con la solución de gestión del despacho existente y se prueba. Los resultados de la prueba son excelentes, así que se pasa a producción en tiempo real.

Durante un tiempo, todo va bien, hasta que un día, un abogado enfadado aporrea la puerta de nuestra oficina preguntando por qué han desaparecido 50 horas de su hoja de cálculo de horas trabajadas. A un abogado que factura por horas enfadado le sigue otro, y luego otro más. Pero el enfado se convierte en una verdadera pesadilla cuando el problema se traslada al sistema de facturación. Inmediatamente, hay que pisar el freno del nuevo sistema de registro

de tiempos y empezar una investigación para entender qué ha fallado, y en qué medida ha afectado al resto de datos en el sistema de gestión del despacho.

La gente empieza a hacer preguntas incómodas sobre la supervisión de la integración de sistemas. Sobre la capacidad de auditarlo en tiempo real y ver lo que ocurre; sobre los controles implementados para detectar e investigar anomalías antes de que se procesen dentro del PMS.

Finalmente, el problema se identifica y se aplica una solución. Pero lleva gran cantidad de su tiempo y del de su equipo descubrir lo que falló y dónde, corregir el impacto e implementar protocolos de auditoría y verificación que detecten cualquier repetición futura. Nos quedamos lamentando la pérdida de ingresos y temiendo internamente qué problemas adicionales aparecerán en el futuro.

En realidad, sería posible que el primer problema fuera el único, y que fuese fácil de reparar. Pero lo que es más difícil de reparar es la pérdida de confianza. Al final, la integración podría resultar una buena idea y proporcionar

Sector >
Legal

los resultados prometidos, pero quedarán las cicatrices del problema inicial - así que la empresa no confía en el nuevo sistema de registro de tiempos, y nunca más lo hará. Y personalmente, han quedado escarmentados. Gato escaldado huye del agua, así que la experiencia les hará reacios a explorar integraciones con las mejores soluciones de su clase en el futuro.

«Ofrece seguridad y control. Los datos se envían, reciben, reconcilian y confirman entre los sistemas integrados. Se verifica su integridad y se mantiene dentro de la plataforma. Esto da a las plataformas extensibles la capacidad de enviar datos de un sitio a otro y analizarlos con confianza, sabiendo que no se degradarán ni corromperán de ninguna forma. Da a las plataformas extensibles una adaptabilidad y flexibilidad infinitas.»

Doug Hargrove >
Director General de Legal >
Advanced

Presentamos las plataformas extensibles

Bueno, esas son las cosas que podían ocurrir en el pasado, y para ser sincero, las cosas que pueden pasar todavía cuando el software que quiere integrar no está hecho utilizando arquitectura moderna (o es una versión antigua de una solución mejor). Me refiero al tipo de software que no se ha desarrollado desde un principio para integrarlo - lo que quiere decir que no se ha desarrollado para ser extensible.

¿Qué queremos decir cuando hablamos de extensibilidad? Pues, es más o menos lo que parece. Una plataforma extensible es la que se puede extender sin tener que modificar el código original. Quiere decir que se pueden añadir funcionalidades a las originales sin afectar a su funcionamiento.

Sin extensibilidad, los problemas surgen cuando las aplicaciones están diseñadas para hacer una sola cosa o son aplicaciones antiguas con métodos de integración obsoletos. Y tengan en cuenta que incluso las soluciones que parecen brillantes y nuevas con interfaces de usuario modernas pueden estar basadas en procesos operativos más antiguos o menos extensibles, o simplemente no ofrecen la flexibilidad de la tecnología moderna para integrarse fácilmente. Esto abre la puerta a que surjan errores, pero quién sabe cuándo, dónde o de qué tipo. Por tanto, es comprensible que se generen nervios cada vez que se intenta una integración.

En realidad, el gran problema cuando se integran sistemas antiguos para una sola tarea que no se han desarrollado sobre plataformas extensibles, es que se hace una integración a ciegas. Cuando se intercambian datos, estos desaparecen en una especie de túnel y se pierden de vista. Es parecido a enviar una carta por correo: se echa al buzón y solo se puede confiar en que, con el tiempo, llegará a su destino. Pero no podemos ver cómo o cuándo llega, ni qué ocurre mientras la carta está en tránsito. Y si se produce una entrega errónea, puede tardar cierto tiempo en descubrirse.

Igualmente, los datos que se intercambian a través de sistemas integrados en los que no hay una plataforma extensible se exponen a un viaje peligroso en el que pueden enfrentarse a gran cantidad de fallos. Pueden acabar en enlaces rotos, o perderse completamente, o se pueden duplicar, corromper, o cambiar de una forma tan sutil que los problemas no se detectan rápidamente.

Se puede producir la corrupción de los datos y discrepancias que le pueden salir caras a la empresa - por ejemplo, en el esfuerzo que lleva auditar y supervisar continuamente un sistema integrado para poder confiar en que funcione según lo planificado.

Adaptabilidad infinita

Por el contrario, la mayor fortaleza de una plataforma extensible es que, al utilizar APIs, interfaz de programación de aplicaciones que se pueden considerar como el tejido conectivo entre aplicaciones, tiene la capacidad de importar y exportar datos y hacer un seguimiento de los mismos durante todo su trayecto.

Ofrece seguridad y control. Los datos se envían, reciben, reconcilian y confirman entre los sistemas integrados. Se supervisa y mantiene su integridad dentro de la plataforma. Esto da a las plataformas extensibles la capacidad de enviar datos de un sitio a otro y analizarlos con confianza, sabiendo que no se degradarán ni corromperán de ninguna forma. Da a las plataformas extensibles una adaptabilidad y flexibilidad infinitas.

Quiere decir que las funciones de una plataforma extensible se pueden segregar y utilizar para «llamar» a otro sistema para importar o exportar información entre sistemas para que ya no funcionen de forma aislada. Eso proporciona el potencial para muchas funciones adicionales y, por tanto, muchas oportunidades de ampliar y crear valor cuando se cruza la información. Por supuesto, el único límite a sus posibilidades es su imaginación.

Por ejemplo, un sistema de captura de tiempo, comunicándose con el sistema de gestión del despacho, podría permitir a un abogado identificar datos sobre el caso de un cliente, la facturación, el cumplimiento normativo, presupuestos o acuerdos de comisiones alternativos... Cualquier cosa que sea útil y en el momento en que haga falta.

«Sin plataformas extensibles, todo el mundo tiene que ser cauto, estar preocupado y ser reacio al riesgo siempre que se trate de hacer integraciones. Esto provoca una limitación de las opciones de la empresa a la hora de seleccionar tecnología.»

Doug Hargrove >
Director General de Legal >
Advanced

Los sistemas se pueden configurar también de forma que generen información de forma pasiva o activa enviando alertas a los usuarios. Por ejemplo, se pueden generar notificaciones si se incumplen las normas de asesoramiento exterior o las normas de facturación en el momento en que se registran los tiempos. Se podría intercambiar información entre el sistema de registro de tiempos y el sistema de RRHH de la empresa, por ejemplo, para que el tiempo registrado en el sistema de RRHH aparezca automáticamente en las hojas de cálculo de horas trabajadas.

Pero eso es solo la punta del iceberg de las posibilidades. Las plataformas extensibles permiten que las empresas integren con confianza gran cantidad de las mejores aplicaciones de su clase. Esto incluye soluciones para la mejora de procesos, por ejemplo, tecnología de dictado móvil y reconocimiento de voz, creación de archivos por temas, aplicaciones para la creación de formatos PDF y software de captura y verificación de firmas de forma legal, formularios legales de proveedores, sistemas de recuperación de costes, exploradores de archivos o sistemas para la detección de conflictos de interés. Y la lista no se acaba.

La diferencia que representa

La conclusión es que cuando una empresa considera una solución especializada para complementar sus sistemas existentes, debería tener en cuenta su grado de extensibilidad. Debería cuestionarse si se ha desarrollado originalmente con un enfoque primario de integración sobre una plataforma extensible. Porque las plataformas extensibles eliminan los riesgos históricos de la integración y esto, efectivamente, libera a la empresa para ir a comprar las mejores herramientas para su beneficio.

Sin plataformas extensibles, todo el mundo

tiene que ser cauto, estar preocupado y ser reacio al riesgo siempre que se trate de hacer integraciones. Esto provoca una limitación de las opciones de la empresa a la hora de seleccionar tecnología. Sí, ustedes querrían tener la mejor tecnología, pero en realidad prefieren no sufrir los altibajos de las terribles

integraciones. Así, las empresas se pierden el mejor y más efectivo software para cada tarea determinada.

Con las plataformas extensibles, esto ya no es necesario. Como la integración ya no es arriesgada, las empresas tienen libertad para elegir la aplicación óptima que quieran. Y pueden tener la confianza de que, en la medida en que la aplicación esté construida sobre una plataforma extensible, el proceso de integración transcurrirá sin problemas.

Esto se traduce en la libertad para buscar la mejor experiencia de usuario para todos, incluyendo los clientes, y a la vez, las mejores aplicaciones en cuanto a desarrollar la ventaja competitiva de la empresa. Un buen ejemplo es el mejor sistema de captura de tiempos. Proporciona una experiencia de usuario superior, incluyendo capacidad móvil, y funciona como motivación para que los usuarios registren más tiempo.

El resultado final es un mayor grado de satisfacción del usuario y más ingresos para la empresa. Este es el camino para un futuro en el que la integración de sistemas no tenga que temerse.

Más información

w oneadvanced.com/solutions/carpe-diem-time-recording/espana/
e info@lexsoft.com