



bizagi
Time to Digital

¿Qué es una plataforma de negocios digitales?

10 Preguntas Claves Acerca de Cómo las Plataformas de Negocios Digitales pueden acelerar su evolución a un negocio digital.





LAS RESPUESTAS A 10 PREGUNTAS CLAVES SOBRE LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL

- 1 ¿POR QUÉ MI ORGANIZACIÓN DEBE CONVERTIRSE EN UN NEGOCIO DIGITAL?
- 2 ¿QUÉ SE REQUIERE PARA CONVERTIRSE EN UN NEGOCIO DIGITAL?
- 3 ¿QUÉ TECNOLOGÍA NECESITO PARA TRANSFORMARME DIGITALMENTE?
- 4 ¿EN DÓNDE ENCAJA EXACTAMENTE UNA PLATAFORMA DE NEGOCIOS DIGITALES?
- 5 ¿CUÁLES SON LAS CAPACIDADES ESENCIALES DE UNA PLATAFORMA DE NEGOCIOS DIGITALES?
- 6 ¿CÓMO PUEDE UNA PLATAFORMA DE NEGOCIOS DIGITALES POSIBILITAR LA COLABORACIÓN?
- 7 ¿CÓMO PUEDE UNA PLATAFORMA DE NEGOCIOS DIGITALES POSIBILITAR LA CONECTIVIDAD?
- 8 ¿CÓMO PUEDE UNA PLATAFORMA DE NEGOCIOS DIGITALES MEJORAR LA EXPERIENCIA?
- 9 ¿CÓMO PUEDE UNA PLATAFORMA DE NEGOCIOS DIGITALES INCREMENTAR LA INTELIGENCIA?
- 10 ¿CÓMO PUEDE UNA PLATAFORMA DE NEGOCIOS DIGITALES APOYAR LA ESCALABILIDAD?

· Pregunta 1 ·

¿POR QUÉ MI ORGANIZACIÓN NECESITA CONVERTIRSE EN UN NEGOCIO DIGITAL?

¿Está usted tratando de orientar su negocio hacia lo digital para mejorar la experiencia de sus clientes y crear ventaja competitiva? Entonces usted está tratando de convertirse en un negocio digital y está en el lugar indicado. Esta guía detallada sobre las Plataformas de Negocios Digitales le ayudará a definir el tipo de tecnología que usted debería introducir con el fin de acelerar su proceso de transformación hacia un negocio digital.

La realidad es sumamente clara: las organizaciones líderes en toda industria enfrentan una amenaza creciente de disrupción digital, por parte de nuevos competidores y de competidores establecidos que son simple y llanamente más

innovadores. Esta amenaza significativa ha llevado a poner el término popular de la década - Transformación Digital – en la agenda de cada ejecutivo de alto rango y en cada líder tecnológico

Pero la mayoría de los negocios tienen dificultades en la ejecución exitosa de esta transformación. De hecho, se espera que hasta un 70% de los proyectos de transformación fracasen. Nadie podría negar que las brechas tecnológicas sean la única causa de dichos fracasos, pero en las páginas que vienen a continuación usted verá que poner en marcha la tecnología adecuada le ayudará a desarrollar las características esenciales de un negocio digital.

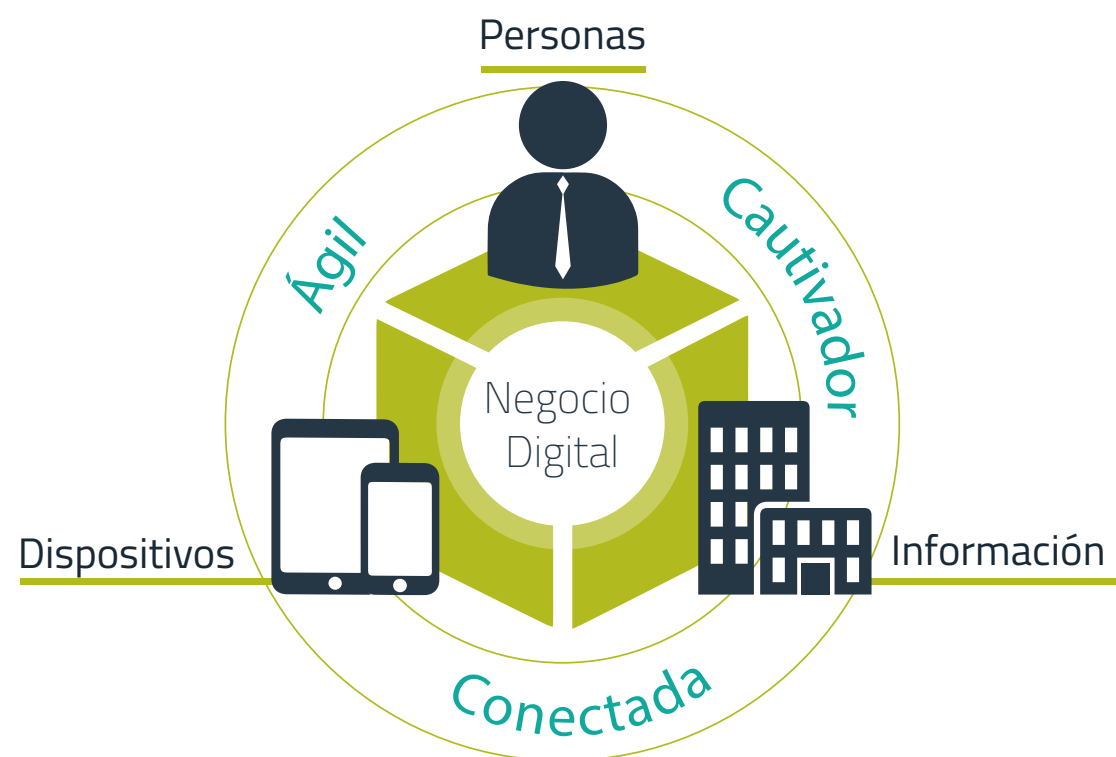
“Cuando hablamos de negocios digitales hablamos de la creación de nuevos diseños de negocio mediante la desaparición de las fronteras entre lo digital y lo físico, debido a la convergencia de las personas, los negocios y aplicaciones”

– GARTNER ¹

· Pregunta 2 ·

¿QUÉ SE REQUIERE PARA CONVERTIRSE EN UN NEGOCIO DIGITAL?

Tanto los analistas de la industria como los expertos de la transformación digital, coinciden en que la verdadera transformación digital no puede conseguirse dentro de los espacios que el negocio crea y en los que opera. La verdadera transformación digital debe permear a toda la organización.



¿Qué es una plataforma de negocios digitales?

Para que cualquier organización sobreviva y prospere en la economía digital actual, es esencial que sea:



Ágil

Que posea la flexibilidad para desarrollar y adaptar nuevos modelos de operación para crear ventaja competitiva



Conectada

Que tenga el poder de orquestar personas, procesos y aplicaciones.



Cautivador

Que pueda utilizar información, contenido y contexto de forma inteligente en momentos que definen la experiencia del cliente

· Pregunta 3 ·

¿QUÉ TECNOLOGÍA DEBO UTILIZAR PARA TRANSFORMARME DIGITALMENTE?

La transformación digital no es únicamente un problema de tecnología. Es un problema de negocio, donde el reto es reinventar los servicios y las operaciones de un negocio tradicional para la era digital. Dado que las inversiones tecnológicas importantes ya se ubican en el centro de los negocios más tradicionales, ampliar el poder de dicha tecnología existente es el promotor más importante del cambio.

Un negocio digital necesita proporcionar rápidamente nuevos servicios y experiencias que generen diferenciación en el mercado todo ello para apoyar la adquisición y la retención del cliente con el fin de garantizar el crecimiento del negocio. Para alcanzar este fin tan complejo, las organizaciones requieren una infraestructura de tecnología que les permita la co-creación, innovación rápida de procesos de negocio y la aparición de información valiosa en los momentos importantes.

¿Pueden las tecnologías de ERP y CRM llegar a este punto? No del todo, ya que estos sistemas tienen su lugar en la organización y muchas operaciones administrativas están actualmente basadas en ellos, pero estos sistemas son ampliamente conocidos por su rigidez y enfoque singular.

Un negocio digital necesita una forma más fácil de conectar su gente, sus aplicaciones, su información y sus dispositivos: una Plataforma de Negocios Digitales.

“La transformación digital no puede suceder sin inversiones digitales astutas – el “qué” de lo digital”

– LEADING DIGITAL ⁱⁱⁱ

· Pregunta 4 ·

¿EN DÓNDE ENCAJA EXACTAMENTE UNA PLATAFORMA DE NEGOCIOS DIGITALES?

Una Plataforma de Negocios Digitales es una adición transformacional a su infraestructura de IT, que tiene la capacidad de conectar sistemas legado rígidos a los servicios digitales modernos que usted puede crear usando la plataforma.



· Pregunta 5 ·

¿CUÁLES SON LAS CAPACIDADES ESENCIALES DE UNA PLATAFORMA DE NEGOCIOS DIGITALES?

Ojalá para este momento usted esté imaginando el papel crucial que una plataforma puede jugar en ayudarlo a orientarse hacia lo digital.

Entonces al evaluar una plataforma, ¿qué es lo que dicha tecnología debe lograr?

Cinco Capacidades Esenciales de una Plataforma de Negocios Digitales



· Pregunta 6 ·

¿CÓMO PUEDE UNA PLATAFORMA DE NEGOCIOS DIGITALES POSIBILITAR LA COLABORACION?

'Arreglar la relación entre el negocio y TI puede tomar tiempo, mientras la personas aprenden a confiar en el otro y a redefinir la forma en la que trabajan juntos. Así como con cualquier otra relación donde haya tensión, el mejor punto de partida es arreglar la forma en la que las partes se comunican.'

– LEADING DIGITAL^{iv}

La división de negocio y TI siempre han hablado lenguajes distintos. Esta situación a menudo frustra a muchos líderes de negocio cuando envían requerimientos al área de IT, frustrando también al área de IT al tratar de conseguir información clara y a tiempo por parte de los líderes de negocio para permitirles lograr los objetivos trazados. Históricamente, los intentos de cerrar esta brecha no han sido exitosos. Sin embargo, no se debe permitir que esta situación continúe. Un esfuerzo colaborativo efectivo entre estos dos equipos es importantísimo en la conducción hacia la transformación digital y en la construcción de una cultura de la co-creación y de la innovación continua.

Una Plataforma de Negocios Digitales se enfoca en este tema al proporcionar:

- Un lenguaje común para permitir que las áreas de negocio y TI colaboren y construyan soluciones sólidas en conjunto.
- Un enfoque explícito en los procesos de negocio, dado que son el núcleo de todo modelo de negocio.
- Una manera de remover la complejidad de la programación, reemplazándola con herramientas visuales e intuitivas.
- Velocidad superior al proporcionar rapidez en la experimentación y la innovación.

· Pregunta 7 ·

¿CÓMO PUEDE UNA PLATAFORMA DE NEGOCIOS DIGITALES PROPICIAR LA CONECTIVIDAD?

'Construir una amplia variedad de procesos y negocios incompatibles puede parecer una forma de progreso, pero en realidad limita oportunidades más grandes. Esta incompatibilidad impide afrontar de manera coordinada el compromiso de los clientes y lograr una visión unificada de las operaciones.'

– LEADING DIGITAL[®]

Los procesos y las aplicaciones no existen en silos y necesitan la interrelación y la interacción con una variedad de actores, sistemas y dispositivos dentro y fuera de la organización. Para entender mejor esta complejidad, veamos algunos de los elementos que componen el ecosistema tecnológico que rodea a la mayoría de los negocios:

- Sistemas tecnológicos legado y diseñados a la medida que son rígidos y contienen información valiosa, pero que no pueden simplemente ser aprovechados y reemplazados.
- Sistemas de socios y proveedores que contienen información necesaria para completar su operación integral.
- Sistemas y servicios de terceros.
- Nuevas aplicaciones y tecnologías que brindan oportunidades emocionantes e innovadoras y que trabajan de forma más efectiva.
- Dispositivos que interactúan con sistemas desde todos los ángulos (el Internet de las Cosas).

Una Plataforma Digital de Negocios soluciona estos temas proporcionando:

- Una arquitectura basada en servicios, con un grupo enriquecido de capacidades de integración, todas con conectividad inmediata con la multitud de sistemas que existen dentro y fuera del ecosistema de la organización.
- El diseño de un entramado que aglomera los distintos silos o sectores aislados para apalancar la información y el conocimiento para así construir una visión coherente del cliente y del negocio.
- La facilidad de coexistir y adaptarse a las tecnologías actuales y futuras.
- El apoyo de procesos basados en eventos derivados de desencadenantes que provienen del Internet de las Cosas.

· Pregunta 8 ·

¿CÓMO PUEDE UNA PLATAFORMA DE NEGOCIOS DIGITALES MEJORAR LAS EXPERIENCIAS?

'Los clientes tienen el control de sus interacciones con los negocios en la era digital. Atraer, capturar y retener clientes requiere un efecto concertado a lo largo de toda la organización.'

– ACCENTURE^{vi}

Hagamos una distinción importante entre las interacciones de usuario y las experiencias de usuario. Muchos negocios buscan mejorar de arriba a abajo la experiencia del cliente, iniciando por la interacción externa. Y esto tiene sentido, pero no si el esfuerzo se detiene ahí. La aplicación o la interfaz web es solo un punto de contacto de los muchos que puede tener el cliente con su negocio.

Mejorar las experiencias requiere una revisión de los servicios a lo largo y ancho de la interacción de cliente, sin importar si deciden interactuar con su negocio en línea, en persona o por teléfono. Esto no puede lograrse a menos que usted proporcione experiencias inteligentes, personalizadas y contextualizadas a todos sus empleados, brindándoles las herramientas para servir mejor a los clientes.

Una plataforma de negocios digitales enfrenta este problema proporcionando la habilidad de:

- Crear de una visión unificada de la información, integrando los diferentes canales de recepción de información y los sistemas de registro de su organización.
- Entregar contenido relevante al usuario indicado y en el momento indicado, dependiendo del contexto, con el fin de asegurar un buen curso de acción.
- Brindar empoderamiento no solo a los clientes sino también a los empleados con experiencias inteligentes, personalizadas y contextualizadas.
- Ofrecer experiencias consistentes en todos los dispositivos.

· Pregunta 9 ·

¿CÓMO PUEDE UNA PLATAFORMA DE NEGOCIOS DIGITALES INCREMENTAR LA INTELIGENCIA?

'La democratización de la información está en camino. La plataforma de información y análisis debe incluir el autoservicio en áreas cada vez más amplias de su organización.'

– GARTNER^{vii}

La toma de decisiones orientada por la información es crucial en los Negocios Digitales. Para evaluar el éxito de una iniciativa, es necesario que los resultados de negocio sean fácilmente medibles y comparados con los objetivos de la organización. Este uso del conocimiento y la inteligencia basados en la información también permite a las organizaciones tomar decisiones más acertadas no solo durante la ejecución sino también en la mejora continua de la operación del negocio.

Una Plataforma de Negocios Digitales ayuda en este campo, proporcionando la habilidad de:

- Llevar a cabo análisis de negocio y operaciones con reportes y paneles comparables a los KPIs y SLAs establecidos.
- Identificar cuellos de botella existentes en la operación.
- Usar Inteligencia Artificial, Machine Learning y tecnologías cognitivas para hacer más efectivas las actividades y procesos humanos.

· Pregunta 10 ·

¿CÓMO PUEDE UNA PLATAFORMA DE NEGOCIO DIGITALES APOYAR LA ESCALABILIDAD?

'La transformación digital no es un esfuerzo único sino más bien un portafolio de iniciativas que se combinan a medida que hay un cambio.'

– MCKINSEY ^{viii}

La transformación digital a nivel empresarial requiere la ejecución de varias iniciativas para llevar a cabo un cambio holístico. A menudo, la escalabilidad se relaciona con cómo las aplicaciones construidas sobre una plataforma pueden apoyar un alto rendimiento. Lo que es aún más importante en el contexto de la verdadera transformación digital es la pregunta de qué tan fácil y rápidamente puede la plataforma apoyar la adopción a escala empresarial así como impulsar el cambio en todo el negocio.

Una estrategia de implementación bien priorizada apoyada por la tecnología adecuada es esencial para acelerar y escalar las iniciativas digitales.

Una plataforma de negocios digitales puede ayudar en este campo proporcionando la capacidad de:

- Innovar y experimentar rápidamente permitiéndole empezar en pequeña escala, probar, validar y después aumentar la capacidad rápidamente.
- Aprovechar el poder del almacenamiento en la nube para generar una plataforma elástica y altamente escalable.
- Generar experiencia en la plataforma rápidamente a través de su rapidez de uso y una curva corta de aprendizaje.
- Reutilizar el conocimiento y los esfuerzos de desarrollo en iniciativas distintas para generar impulso.

SU GUÍA RÁPIDA SOBRE LO QUE DEBE TENER EN CUENTA AL IMPLEMENTAR UNA PLATAFORMA DE NEGOCIOS DIGITALES

COLABORACIÓN

Crear un espacio y un lenguaje comunes para que el negocio y la IT trabajen juntos hacia la innovación digital

- ☐ Lenguaje común para el área de negocios y la de IT
- ☐ Foco en el proceso del negocio
- ☐ Herramientas visuales e intuitivas
- ☐ Velocidad en la entrega
- ☐ Innovar y experimentar

CONECTIVIDAD

Integrar los sistemas rígidos y romper los silos organizacionales para hacer el negocio más ágil y eficiente

- ☐ Arquitectura abierta y orientada al servicio
- ☐ Conecta los sistemas y la información
- ☐ Coexiste con tecnologías presentes y futuras

EXPERIENCIAS

Poner la información al alcance de las personas indicadas en el momento preciso para mejorar la experiencia del cliente

- ☐ Visión unificada de la información
- ☐ Contextualizar el contenido correcto para el usuario adecuado en el momento indicado
- ☐ Empoderar a los clientes y a los empleados
- ☐ Movilidad integrada

INTELIGENCIA

Proporcionar información interna que lleve a la innovación en modelos de operación para obtener ventaja competitiva

- ☐ Análisis de negocio y operación
- ☐ Habilidad para identificar cuellos de botella
- ☐ Uso de tecnología cognitiva
- ☐ Inteligencia artificial y Machine Learning

ESCALABILIDAD

Apoyar la adopción rápida de la tecnología en el negocio global y la habilidad de escalar o disminuir dependiendo de la demanda

- ☐ Facilidad de uso y una curva de aprendizaje pequeña
- ☐ Empezar por lo pequeño y escalar rápidamente
- ☐ Reutilización del conocimiento y los esfuerzos de desarrollo
- ☐ Adaptación al trabajo en la nube

EN CONCLUSIÓN

Una Plataforma de Negocios Digitales bien alineada es un elemento integral para cualquier transformación digital. Así que usted necesita asegurarse de que tenga todas estas características para cumplir sus expectativas y por ende las de sus consumidores.

La Ágil Plataforma de Procesos de Bizagi conecta personas, aplicaciones, dispositivos e información para proporcionar la experiencia cautivadora que los consumidores digitales demandan. La plataforma apoya las bases de un negocio digital entregando experiencias que son:

Ágiles: Bizagi permite la colaboración entre el negocio y el área de IT en una rápida aplicación y experimentación con aplicaciones de procesos, aumentando la productividad operacional y la velocidad mientras se mantiene el control de IT.

Cautivadora: Bizagi empodera a empleados, proveedores y socios con información personalizada y contextualizada en momentos determinantes, permitiendo la toma de mejores decisiones que mejoran la experiencia del cliente.

Conectado: Bizagi abarca inmediatamente los sistemas existentes de IT con una capa de proceso ágil, conectando su información, sus empleados, sus dispositivos y su IoT en una escala global, sin necesidad de reemplazar los sistemas centrales.



¿Y QUÉ SIGUE AHORA?

Consiga la plataforma de negocios digitales de Bizagi

Conozca Bizagi, sin compromisos.

> Descargue aquí

Observe un demo de Bizagi

Vea a Bizagi en acción, de la mano de un experto

> Ver ahora

Solicite una llamada

¿Está iniciando un proyecto? Hable con un experto

> Contáctenos

Sobre Bizagi

Con sus oficinas principales en Inglaterra y operaciones en Norteamérica, Europa y Latinoamérica, Bizagi es el líder global en las Plataformas de Negocios Digitales. Con una comunidad global de más de 650.000 pioneros de procesos, Bizagi ha ayudado a más de 500 compañías en 50 países a transformarse en negocios digitales.

- i · Gartner, Building a Digital Business Technology Platform
- ii · 2016 IDC FutureScape CIO Agenda Prediction 4: 70% Failure Rate of Siloed Digital Transformation Initiatives in 2018
- iii · George Westerman, Leading Digital: Turning Technology into Business Transformation
- iv · George Westerman, Leading Digital: Turning Technology into Business Transformation
- v · George Westerman, Leading Digital: Turning Technology into Business Transformation
- vi · <https://www.accenture.com/gb-en/insight-digital-transformation-age-customer>
- vii · Gartner, Building a Digital Business Technology Platform
- viii · <http://www.mckinsey.com/business-functions/organization/our-insights/nine-questions-to-help-you-get-your-digital-transformation-right>