



TRANSFORMACIÓN DIGITAL



“En nuestro sector no se respeta la tradición. Sólo se respeta la innovación.”

-Satya Nadella, CEO de Microsoft

¿Qué supone realmente la transformación en una empresa digital?



“En nuestro sector no se respeta la tradición, solo se respeta la innovación”, nos explica el CEO de Microsoft, Satya Nadella. Los clientes tienen ahora más influencia que nunca antes. Esperan rapidez y personalización. Tienen además opciones –muchas opciones– donde elegir. La tecnología digital está alterando las reglas de juego para las empresas, sean del tamaño que sean, cambiando radicalmente sus sectores económicos. Ahora se trata de crear oportunidades para desarrollar productos y servicios que antes eran inconcebibles. El tamaño, que tiempo atrás era una ventaja competitiva, se convierte en un hándicap ya que empresas que un día dominaron el mercado ahora están luchando por competir con startups jóvenes y pujantes. El avance de lo digital está transformando completamente las empresas y alterando de manera irreversible el panorama competitivo. Los líderes actuales saben que para triunfar han de transformarse en empresas digitales. Pero ¿Qué supone esto realmente?.



Su estrategia digital es su estrategia empresarial

Según la consultora Gartner, "La empresa digital es la creación de nuevos diseños empresariales donde se entremezclan los mundos físico y digital. La empresa digital nos augura una convergencia sin precedentes entre empresarios y elementos que rompen con los modelos actuales de negocio". Imaginemos las posibilidades: máquinas inteligentes que pueden predecir resultados de forma precisa, necesidades de los clientes que se pueden anticipar con mucha certeza, experiencias físicas que se enriquecen enormemente con experiencias digitales, operaciones que se agilizan y dinamizan en el mercado e innovación productiva que puede integrar a clientes y partners dentro de la cadena de valor. Las oportunidades son infinitas.

LO DIGITAL COMO ESTRATEGIA, NO COMO TÁCTICA

Si bien muchas empresas han utilizado tecnología digital durante años, ser una empresa digital no es lo mismo que utilizar tecnología, es una filosofía – y una estrategia- para resolver problemas empresariales. Su estrategia digital es su estrategia de negocio. En Microsoft creemos que para convertirse en empresas digitales, hay tres cosas que una organización está obligada a hacer.

OBJETOS



CONECTIVIDAD



DATOS

10101
01010
00100

ANÁLISIS



Adoptar una mentalidad "digital primero"

El primer paso para convertirse en empresa digital consiste en adoptar una mentalidad donde lo digital esté en primer lugar. Cuando todos en la compañía asumen lo que ya se puede hacer mediante las tecnologías digitales, las empresas son capaces de responder más rápidamente y ofrecer experiencias personales increíbles que los clientes demandan y están esperando. El salto hacia la mentalidad "digital primero" pone a todos los empleados a la vanguardia de la innovación digital. Aunque el departamento de TI es fundamental en el proceso, son cada vez más otras unidades de negocio como marketing, ventas y operaciones, las que lideran esta transformación. De hecho, se calcula que la tecnología de uso empresarial supuso en 2014 el 55% del gasto total en TI (según IDC, 2014). Cuanto mayor es el éxito de una empresa a la hora de crear un espacio de trabajo digital, más probable es que atraiga el talento que necesita y que pueda establecer una cultura de mentalidad digital que contribuya a la transformación de su negocio.

Reimaginar el negocio

Más allá de simplemente digitalizar los procesos analógicos, la transformación digital exige que las empresas se replanteen por completo sus operaciones en el mundo actual. Aquí se incluyen esfuerzos como estudiar la manera de mejorar la experiencia que los clientes de una empresa obtienen de ésta a lo largo de todo su ciclo de vida. Cada empresa debe reevaluar sus procesos, no solo para mejorar la eficiencia y los costes, sino para mejorar sus tiempos de comercialización y para diferenciarse de la competencia. Este esfuerzo lleva a muchas empresas a evolucionar en sus modelos de negocio, redefinir sus sectores y aprovechar nuevas oportunidades de mercado.

Conectarlo todo

Conectar personas, procesos, objetos y datos en todos los ámbitos de la empresa es el punto clave de una empresa digital. Esto es lo que hace que las organizaciones obtengan una visión de sí mismas antes desconocida y que puedan ofrecer colaboración en cualquier lugar y experiencias realmente atractivas. Cuando todo está conectado, desde I+D, operaciones, marketing, ventas, hasta el cliente final, las empresas no solamente están mejor informadas y son mucho más visibles y relevantes de cara al exterior, sino que son capaces además de transformarse internamente y transformar la relación con sus clientes.

REIMAGINAR LA EMPRESA DIGITAL

Redefinir la experiencia del cliente

Las empresas sin duda están replanteándose la experiencia de sus clientes y el valor que les ofrecen. Emplean tecnologías digitales para llegar a nuevos nichos de mercado, para proporcionar las ofertas y servicios adecuados en el momento preciso y en algunos casos, esto les conduce a cambiar las dinámicas de sus relaciones con los clientes del B2B al B2C.

Royal Caribbean ha mejorado el confort de sus clientes incorporando el Internet de las Cosas en sus nuevos barcos de la clase Oasis. Al conectar los actuales sistemas de a bordo con los nuevos dispositivos, la nube y un sistema centralizado de datos, Royal Caribbean ahora puede acceder a novedosos y potentes análisis de sus operaciones navieras y ofrecer experiencias verdaderamente integradas en sus cruceros. Ahora, un viajero puede encontrar fácilmente una mesa disponible para cenar, pedir cita para un masaje o reservar butaca para un espectáculo. Al usar mejor los datos y conectar nuevos objetos como dispositivos de mano, Royal Caribbean puede adaptar sus ofertas, gestionar mejor al personal y ofrecer una experiencia aún más extraordinaria a sus clientes.



Reimaginar los procesos operativos y de negocio

Los clientes están integrando intensamente el mundo digital en sus procesos operativos y de negocio. Ahora pueden mejorar su eficiencia o diseñar completamente sus operaciones, integrar a los clientes y los datos dentro de sus procesos de innovación y ser proactivos y predictivos tanto interna como externamente, lo que les permite ser competitivos y transparentes.

En la fábrica donde se producen las carrocerías de los nuevos Jeep Wrangler, KUKA Systems Group aprovecha el Internet de las Cosas para crear una fábrica mucho más eficiente, dando un nuevo sentido al término productividad. Al conectar cientos de robots de la línea de ensamblaje y más de 60.000 puntos de dispositivos a su nube privada y sistemas de backend, KUKA ha conseguido monitorizar el traslado de las máquinas para mantener sus líneas de producción siempre en funcionamiento. Gracias a un poderoso sistema de análisis de sus operaciones, el sistema puede adaptarse rápidamente para construir ocho tipos distintos de carrocerías de Jeep, todos en la misma línea de ensamblado, todos con los mismos estándares de control de calidad y sin parar la producción. KUKA ha convertido su fábrica en un instrumento de precisión después de redefinir sus operaciones y procesos con el Internet de las cosas.



Redefinir los modelos de negocio

Algunas empresas están aprovechando las tecnologías digitales para redefinir sus modelos de negocio. A medida que el dato se convierte en una nueva moneda, las empresas están pasando de vender productos a vender servicios. Están ofreciendo nuevos productos digitales y complementando las experiencias físicas con otras experiencias virtuales, y están conectando "cosas" y datos para desarrollar nuevos flujos de negocio. Estas transformaciones alteran de manera drástica el panorama competitivo de todas las organizaciones.

La transformación digital de ThyssenKrupp les llevó a cambiar su modelo de negocio, a acceder a nuevos flujos de actividad y a un replanteamiento integral de la actividad del sector. Han conectado los sensores y sistemas de sus ascensores a la nube y gracias a ello, ThyssenKrupp ha conseguido evolucionar más allá del mantenimiento preventivo para ofrecer servicios predictivos y proactivos, servicios que no eran posibles hasta ahora en el sector de los ascensores. La interoperabilidad de las tecnologías de Microsoft permite a ThyssenKrupp conectar sus nuevos servicios a otras marcas y modelos de ascensores, de modo que pueden extender su negocio de mantenimiento creando nuevas oportunidades de facturación. Azure Machine Learning inserta datos dentro de modelos predictivos dinámicos de forma que los propios ascensores pueden realmente avisar de las reparaciones que necesitan. Los datos recopilados de estos ascensores se controlan mediante un panel de control centralizado en la nube que proporciona una visión en tiempo real de diversos indicadores de actividad, datos que se pueden enviar a técnicos de campo. Disponer de datos en tiempo real para planificar una intervención antes de que aparezca una avería está ayudando a ThyssenKrupp a reducir costes y elevar la fiabilidad de sus ascensores al máximo nivel.



TRANSFORMACIÓN DIGITAL CON EL INTERNET DE LAS COSAS

Transformarse en una empresa digital no tiene por qué ser un esfuerzo titánico. Las empresas pueden empezar con pequeños pasos, con unos pocos cambios que pueden tener gran impacto. Se empieza con la infraestructura ya existente, usando sus "cosas" actuales de una manera distinta, después se procede a innovar y optimizar para que todo el conjunto funcione mejor.

En los comercios minoristas puede ser el uso de terminales de punto de venta más inteligentes que faciliten ofertas cruzadas y promociones basadas en el análisis de datos. En el sector sanitario, podría mejorarse la atención a los pacientes con monitores, tabletas y dispositivos para conectar al paciente y así atender a más gente en menos tiempo. En las empresas de fabricación se pueden emplear sensores en las líneas de producción para diseñar operaciones inteligentes capaces de adaptarse dinámicamente a los cambios en el mercado y las necesidades de los clientes. ¿Es usted alcalde de una ciudad? La transformación digital va a revolucionar la gestión municipal en todo el mundo en los próximos años, incluyendo los sistemas de saneamiento, bomberos, policía, servicios de salud, tráfico y energía. Los sensores aportarán una capacidad de respuesta inusitada, con informes en tiempo real de datos de la población y las infraestructuras. No hay una foto única de lo que es una empresa digital. Al final se trata de transformar todo lo que importa de verdad, a usted y a sus clientes.



La tecnología digital está cambiando el mundo empresarial

Las tecnologías digitales están teniendo un impacto muy relevante en la forma en que se desenvuelve la actividad empresarial. Las compañías abordan cambios sustanciales en sus procesos de innovación, en la forma en que trabajan sus empleados y en cómo atraen a los clientes. Se están convirtiendo en empresas digitales. Estas son algunas de las cosas que las empresas están haciendo hoy en día.

Innovación con crowdsourcing y datos

Las organizaciones están cambiando sus procesos de innovación y comercializan nuevos productos y servicios integrando las opiniones de los clientes, de sus empleados y del ecosistema empresarial en su proceso de desarrollo.

Adaptar la empresa mediante operaciones inteligentes

Actualmente las empresas están siendo más ágiles y con mejor capacidad de respuesta, haciendo que sus operaciones y procesos cambien rápidamente cuando sea necesario para responder a nuevas necesidades del mercado.

Trabajar de forma inteligente con máquinas inteligentes

Adaptar la empresa a nuevas necesidades del mercado y los clientes aplicando nuevos procesos y operaciones o mejorando los actuales con ayuda de máquinas y dispositivos inteligentes.

En primera línea anticipándose al futuro

El aprendizaje automático y el análisis avanzado están permitiendo a las organizaciones anticiparse y prever las necesidades de sus clientes y los cambios del mercado.

Encantar a los clientes con experiencias más avanzadas

Para poder ofrecer experiencias más atractivas a los clientes, las empresas están aprovechando las posibilidades de la tecnología digital, como las pantallas interactivas, estrategias de segunda pantalla y ofertas personalizadas en móviles basadas en geolocalización.

Esto ya es realidad

La transformación digital no es el futuro, está teniendo lugar en este momento, en empresas grandes y pequeñas. En una encuesta de Gartner, la mitad de los entrevistados dijeron que esperaban que sus empresas se convirtiesen en empresas digitales a finales de 2016, y Gartner espera que esta cifra ascienda al 83% a finales de 2019². Recordemos que la transformación digital no es una transformación tradicional a gran escala y de una sola vez. Pasa por adoptar una mentalidad de innovación permanente, ciclos sucesivos de actualización y crecimiento continuo. Este tipo de cambios no se producen de la noche a la mañana, pero todos los viajes empiezan dando el primer paso. El éxito que consigan las empresas en su esfuerzo hacia la transformación digital tendrá una correlación directa con su competitividad futura y, en último término, su supervivencia. Ninguna empresa ni sector quedará al margen de estos cambios. Todos los productos y servicios –en suma, todos y cada uno de los aspectos de cada empresa– se verán afectados. Y el momento de actuar es ahora. Las empresas que no se incorporen a la revolución digital corren el mismo riesgo

que el que corrieron hace unos años aquellas otras empresas que dudaron en aceptar Internet. Dentro de Microsoft nosotros mismos estamos también transformándonos en esta era digital, pero conservamos nuestras raíces como empresa que ofrece productos y servicios de productividad y plataforma. Si bien las soluciones de productividad pueden potenciar la actividad de cualquier persona en cualquier organización, nosotros pensamos en productividad para la gente, para equipos y para los procesos de negocio de toda la empresa, concebida como un sustrato digital interconectado. Pensamos también en plataformas interconectadas para cada usuario, para desarrolladores y departamentos de TI. Esta visión integral nos permite dar respuesta a los retos más complejos y peculiares en un mundo cada vez más digitalizado. No importa en qué punto se encuentre dentro de su transformación digital concreta, para nosotros siempre será bienvenida cualquier oportunidad que nos permita ayudarle a progresar en su visión particular del futuro digital.



"Los procesos puestos en marcha por Sanitas permiten, de cara a un coste anual, un ahorro significativo y una optimización de los recursos. Microsoft Dynamics proporciona métricas de productividad, capta datos de la compañía y permite tener una visión integral del cliente."



"La apuesta por un cambio tecnológico fundamental en la estructura de su organización le aportará importantes ventajas destacando una mejor gestión de costes y un incremento de la productividad, escalabilidad, seguridad y fiabilidad. Para ello facilitará a sus empleados el acceso a la plataforma Office 365 e incorporará servicios de valor añadido como Dynamics CRM."



"Para gestionar todo el comercio online, Iberia Express reinventó la forma de atender a sus clientes, apostando por la tecnología. NET y por Microsoft Azure para el desarrollo y despliegue su nueva página web, con unos muy buenos resultados: mayor funcionalidad, adaptabilidad, menor coste y un aumento de la venta directa a través de la web."



"FICR (Federación Internacional de las Sociedades Cruz Roja y Media Luna Roja) pretende ayudar a las Sociedades Nacionales a fortalecer su estrategia utilizando avances tecnológicos de vanguardia como son los servicios en la nube de Office 365. De este modo tendrán la capacidad de ahorrar en tiempo y en gastos de TI para centrar sus recursos en las actividades que importan: salvar vidas."



"Para la gestión comercial, la relación con sus clientes y para potenciar la movilidad, Banca March apostó por Microsoft Dynamics CRM, tabletas Microsoft Surface y dispositivos Windows Phone respectivamente."



"El club no tenía una manera de trabajar directamente con sus 450 millones de seguidores. Gracias a una solución tecnológica basada en la plataforma Microsoft Cloud, ahora es capaz de conectar más estrechamente con sus aficionados y darles una mejor experiencia, además de poder analizar datos de los medios sociales y otra información para personalizar las campañas de marketing y aumentar sus ingresos."



"La tecnología toma un papel fundamental en la gestión comercial del portal de servicios Adesnet de Catalana Occidente. Destacando numerosas ventajas como una mayor satisfacción de sus usuarios y un conocimiento 360 grados del cliente gracias a Microsoft Dynamics."



"Telefónica buscó facilitar a sus trabajadores una forma de mantenerse en contacto y trabajar juntos, usando la misma plataforma y herramientas líderes de productividad. Para lograr este objetivo, Telefónica desplegó Office 365 junto con Yammer habilitando nuevos medios para que sus empleados puedan colaborar, comunicarse y compartir ideas, reduciendo a su vez costes."



1 Buytendijk, Frank. "Digitopia: cuatro escenarios para la empresa digital y qué hacer ahora". Gartner, Inc. 3 Sept.2014.

2 Lopez, Jorge. "Introducción a la Agenda para Empresas Digitales. 2015". Gartner, Inc. 5 Enero 2015.

Gartner no promociona a ningún fabricante, producto o servicio descrito en sus publicaciones de investigación y no recomienda a los usuarios de tecnología que seleccionen únicamente a los fabricantes con las puntuaciones más altas o con cualquier otra valoración. Las publicaciones de investigación de Gartner aportan las opiniones de los analistas de Gartner y no han de considerarse afirmaciones de hecho. Gartner no ofrece ninguna garantía, expresa o implícita, con respecto a su investigación, incluyendo garantías de comercialización o adaptación a un fin concreto.

A nighttime photograph of a city street scene. In the foreground, a circular landscaped area with greenery and a stone border is visible. Behind it, a multi-lane road shows long-exposure light trails from cars. In the background, several tall, modern skyscrapers are illuminated against a dark blue sky.

TRANSFORMACIÓN DIGITAL



Partner certificado de Microsoft

Para más información contáctanos:
info@oasiscom.com

www.oasiscom.com