# **Resumen de la transformación digital**

Organización: Fabrikam Inc.  
Fecha: 27 de junio de 2024

## **Información general**

Fabrikam Inc. ha estado inmersa en una iniciativa de transformación digital integral destinada a mejorar la eficiencia operativa, mejorar la experiencia del cliente e impulsar la innovación. En el siguiente resumen se describen las actualizaciones clave y los hitos alcanzados hasta la fecha.

## **Actualizaciones claves**

### **Implementación de una infraestructura en la nube**

* Se ha migrado el 80 % de las aplicaciones locales a la nube.
* Se ha mejorado la escalabilidad y se han reducido los costes de TI en un 25 %.
* Se han mejorado el cumplimiento y la seguridad de los datos con los estándares del sector.

### **Adopción de la IA y el aprendizaje automático**

* Se ha integrado el análisis con tecnología de IA para optimizar los procesos de toma de decisiones.
* Se han implementado modelos de aprendizaje automático para predecir el comportamiento del cliente y personalizar los esfuerzos de marketing.
* Se han reducido los procesos manuales, lo que ha llevado a un aumento del 30 % en la productividad.

### **Experiencia del cliente digital**

* Se ha lanzado un nuevo portal de clientes con funcionalidades de autoservicio.
* Se han introducido bots de chat para brindar asistencia al cliente 24 horas al día, 7 días a la semana, lo que ha llevado a reducir los tiempos de respuesta en un 50 %.
* Se han mejorado las puntuaciones de satisfacción del cliente en un 20 % durante el último año.

### **Automatización de procesos**

* Se ha implementado la automatización robótica de procesos (RPA) para tareas rutinarias.
* Se ha logrado una reducción del 40 % en el tiempo de procesamiento de las operaciones empresariales clave.
* Se han reasignado los recursos humanos a roles más estratégicos dentro de la organización.

### **Formación y desarrollo de los empleados**

* Se han llevado a cabo programas de alfabetización digital para todos los empleados.
* Se ha lanzado una nueva plataforma de aprendizaje electrónico con cursos sobre tecnologías emergentes.
* Se ha aumentado el compromiso del empleado y la adopción de nuevas herramientas en un 35 %.

## **Hitos**

* T1 2024: Se completó la migración a la infraestructura en la nube.
* T2 2024: Lanzamiento de una plataforma de análisis impulsada por IA.
* T3 2024: Se introdujo un nuevo portal del cliente digital.
* T4 2024: Se logró la automatización del 50 % de los procesos rutinarios.

## **Planes de futuro**

Continuar expandiendo las aplicaciones de IA y aprendizaje automático en todos los departamentos.  
Mejorar aún más la experiencia del cliente digital con nuevas características y servicios.  
Centrar la atención en las medidas de ciberseguridad para tener protección frente a amenazas en constante evolución.  
Desarrollar una estrategia digital completa para los próximos cinco años.

## **Conclusión**

El recorrido de transformación digital de Fabrikam Inc.ha llevado a mejoras significativas en la eficiencia, la satisfacción del cliente y el rendimiento empresarial general. La organización sigue comprometida a aprovechar la tecnología para impulsar el crecimiento futuro y la innovación.