# **Resumen de transformación digital**

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

## **Información general**

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

## **Actualizaciones de claves**

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

* Migración del 80 % de las aplicaciones locales a la nube.
* Escalabilidad mejorada y reducción de los costos de TI en un 25 %.
* Seguridad y cumplimiento mejorados de los datos con los estándares del sector.

### **Adopción de la inteligencia artificial y el aprendizaje automático**

* Integración del análisis con tecnología de inteligencia artificial para simplificar los procesos de toma de decisiones.
* Implementación de modelos de Machine Learning para predecir el comportamiento del cliente y personalizar los esfuerzos de marketing.
* Reducción de los procesos manuales, lo que conduce a un aumento del 30 % en la productividad.

### **Experiencia del cliente digital**

* Inicio de un nuevo portal de clientes con funcionalidades de autoservicio.
* Introducción de bots de chat para el soporte al cliente del 24/7, lo que reduce los tiempos de respuesta en un 50 %.
* Se mejoraron las puntuaciones de satisfacción del cliente en un 20 % durante el último año.

### Automatización de procesos

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

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

* Llevó a cabo programas de alfabetización digital para todos los empleados.
* Lanzó una nueva plataforma de aprendizaje electrónico con cursos sobre tecnologías emergentes.
* Aumento del compromiso de los empleados y la adopción de nuevas herramientas en un 35 %.

## **Hitos**

* Q1 2024: Migración completada a la infraestructura en la nube.
* Q2 2024: Lanzamiento de la plataforma de análisis controlada por IA.
* Q3 2024: Se introdujo un nuevo portal de clientes digitales.
* Q4 2024: Se ha logrado la automatización del 50 % de los procesos rutinarios.

## Planes de futuro

Continúe expandiendo las aplicaciones de inteligencia artificial y aprendizaje automático en todos los departamentos.  
Mejore aún más la experiencia del cliente digital con nuevas características y servicios.  
Céntrese en las medidas de ciberseguridad para protegerse frente a amenazas en evolución.  
Desarrolle 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 se compromete a aprovechar la tecnología para impulsar el crecimiento futuro y la innovación.