

El futuro del trabajo: desarrollo de una mentalidad de cambio con App Engine



El cambio es la nueva normalidad

Durante los últimos 10 años, la transformación digital ha sido un área estratégica de inversión para las organizaciones innovadoras. Las empresas tradicionales se están reinventando para abordar los desafíos de la era de la información, competir con las revolucionarias startups y obtener una ventaja competitiva. Gran parte de ese esfuerzo se ha centrado en que los líderes tomen decisiones para iniciar cambios e introducir disrupción, pero 2020 trajo un invitado inesperado.

La COVID puede ser la prueba definitiva para saber si se está preparado para la transformación, ya que requiere respuestas casi en tiempo real sobre cómo trabajamos y dónde trabajamos. Los líderes deben buscar el equilibrio entre la supervivencia a corto plazo y la ventaja competitiva a largo plazo. Los líderes inteligentes ven el camino hacia adelante pensando en el cambio desde esa perspectiva.

Cambio reactivo y proactivo

Hay dos tipos de cambio. En primer lugar, tenemos los cambios proactivos y que se desencadenan por iniciativa propia. Cuando los líderes dirigen a sus organizaciones por un camino de transformación, tienen claros cuáles son sus objetivos y tienen una idea informada de los desafíos que están tratando de superar.

El otro tipo de cambio es el que se nos impone cuando se requiere una respuesta reactiva en tiempo real. Ahora es la pandemia, quizás el próximo mes sea un incendio incontrolado, una crisis financiera mundial o un devastador huracán. Estos cambios no se pueden planificar de una manera específica. Las variables son tan numerosas que identificar el catalizador es casi imposible.

La única constante es que el cambio está por llegar. Tanto si se trata de cambios proactivos o reactivos, los líderes deben tener la infraestructura adecuada para ser resilientes y reaccionar con rapidez. Deben ser capaces de mitigar las repercusiones a corto plazo para el negocio y para su misión sin perder la visión a largo plazo. Y la mejor manera de hacerlo es si ambos se pueden gestionar en una infraestructura común. La plataforma Now Platform con App Engine es lo que necesitas para adaptarte rápidamente a un entorno en constante cambio, organizar nuevos flujos de trabajo y escalar rápidamente para controlar las situaciones de forma dinámica.



La importancia de la mentalidad

Una empresa digital moderna debe tener una mentalidad de cambio. Los líderes deben ser capaces de impulsar el cambio como parte de los programas de transformación, pero también es importante estar preparados para responder. La pandemia de la COVID-19 obligó a la mayoría de las organizaciones a movilizar completamente su fuerza laboral y algunas empresas descubrieron que sus esfuerzos de transformación digital no estaban suficientemente preparados para este cambio. La disrupción de las cadenas de suministro, los cierres forzados y la prestación remota de servicios fueron circunstancias que era necesario rastrear, evaluar y ajustar para adaptarse al momento.

Se puede decir con seguridad que adaptar toda la actividad empresarial al trabajo remoto no era una prioridad para muchos programas de transformación. La

mayoría de ellos se centraba en la innovación, la reinención de los modelos empresariales y el crecimiento de los ingresos brutos. En estos tiempos difíciles, todas las empresas hacen inventario, se comparan con sus competidores e intentan discernir cuáles son las prácticas recomendadas que deberán aplicar en el futuro. Las nuevas prioridades se centran en reducir los costes operativos y apoyar las operaciones clave para que las empresas puedan mantener su actividad.

Una mentalidad de cambio ayuda a estar preparado para actuar en cualquier circunstancia. Significa mirar hacia el futuro, no en cuanto a cuál será la situación de la organización en cinco años, sino en relación con su capacidad para reaccionar y recuperarse ante los cambios en el mercado. No se trata solo de responder a corto plazo. También es importante saber reconducir la empresa después de un giro inesperado y continuar el camino hacia la transformación digital.

Agilidad gracias a App Engine de ServiceNow

La ciudad de Los Ángeles es una extensa metrópolis donde residen aproximadamente cuatro millones de personas. Al comienzo de la pandemia de la COVID-19, las pruebas eran una prioridad y los funcionarios del gobierno querían organizar rápidamente sitios donde realizar las pruebas dentro del coche con el fin de responder al creciente número de solicitudes en un entorno seguro.

La primera preocupación era la programación. La opción más fácil era configurar una herramienta de programación de eventos que pudieran usar los propios ciudadanos. Sin embargo, pronto resultó evidente que esto no sería suficiente y se optó por la experiencia que podría ofrecerles ServiceNow con mayor rapidez. La solución no solo sirvió para garantizar que los automóviles entraran con una cadencia regular, también se usó para gestionar todo el proceso de realización de pruebas a través de Now Platform. La programación, el rastreo de las pruebas y el análisis de rendimiento se consolidaron en torno a un sistema, lo que permitió ver las tendencias y embotellamientos, resolverlos y optimizar la capacidad de realización de las pruebas.

Y lo que es más importante, todo se organizó y se puso en marcha rápidamente. Al trabajar con Cask, un importante socio de negocio de ServiceNow, la ciudad pudo automatizar el proceso de un extremo a otro dentro de una aplicación personalizada que pudieron crear, desde el prototipo hasta la producción, en solo 48 horas. Con velocidad y agilidad, más de 50 000 residentes pudieron programar sus propias pruebas durante las primeras dos semanas del servicio ofrecido. El éxito dio lugar a la expansión de la realización de pruebas en los automóviles a todo el condado, con otras 25 nuevas ubicaciones que utilizaban la misma aplicación.

Este es el tipo de agilidad que proporciona ServiceNow, que permite que las organizaciones cambien y se reinventen prácticamente bajo demanda.



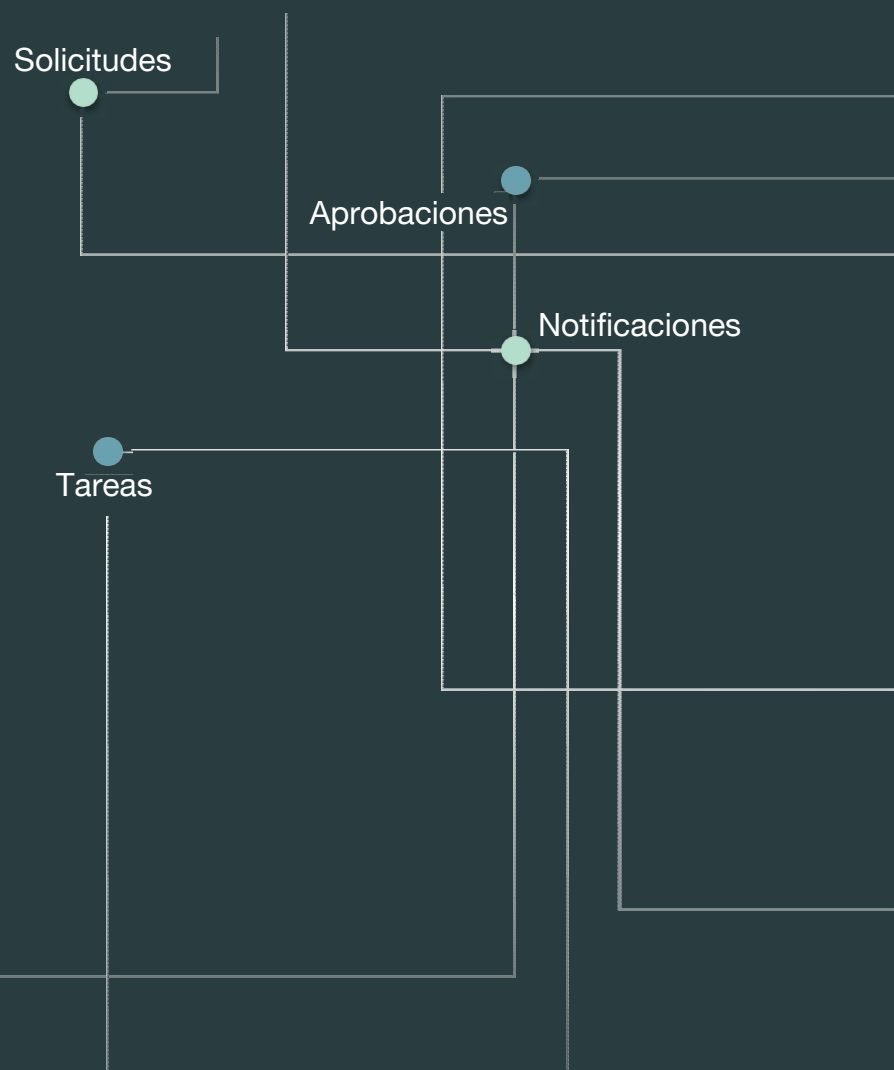
Desde la idea hasta la puesta en marcha



50 000

Citas en las primeras dos semanas

Flujos de trabajo digitales en los que clientes y empleados puedan confiar



Responder al cambio con flujos de trabajo digitales

Los flujos de trabajo digitales conectan a las personas con los datos y los sistemas empresariales con las aplicaciones, todo ello mientras se organizan acciones. Nos permiten crear las experiencias adecuadas que tanto clientes como empleados necesitan para optimizar la forma de trabajar. Esto adquiere mayor importancia en situaciones de disrupción.

Para muchas empresas, el panorama tecnológico a menudo está fragmentado, con diferentes departamentos que trabajan en sistemas de registro aislados y no se comunican entre sí. Debido a este aislamiento, los procesos se registran en papel y en hojas de cálculo, y se distribuyen a toda la organización por correo electrónico. Esta es una forma inconexa de trabajar, y cualquier tropiezo puede afectar negativamente a la productividad y a la experiencia del usuario, además de aumentar el riesgo.

El uso de App Engine en Now Platform permite transformar los procesos no estructurados en aplicaciones de flujo de trabajo digital, proporcionando una visibilidad completa de los procesos empresariales de un extremo a otro. Lo llamamos la "plataforma de plataformas" porque permite que el trabajo fluya naturalmente a través de estos silos, conectando con sistemas externos y proporcionando una gran experiencia para empleados, clientes y socios.



La nueva estrategia de ServiceNow para escalar

Para lograr la escalabilidad en la entrega de aplicaciones, necesitamos dos cosas: más personas que puedan crear aplicaciones y menos complejidad en la forma de crearlas.

Si podemos simplificar la tecnología, podremos reducir los límites de entrada y permitir que más personas creen sus propias aplicaciones. En lugar de confiar en una única fuente de desarrollo dentro de los equipos de desarrollo de aplicaciones tradicionales en TI, que es donde suele producirse el embotellamiento, podríamos ampliar ese grupo de recursos para que incluya analistas empresariales y de operaciones, administradores y otros roles fuera del ámbito de TI. De esta manera, no solo se ampliaría la capacidad cuantitativa con el tiempo, sino que también se capacitaría a los interesados que están más familiarizadas con los problemas empresariales, los procesos y las preferencias de trabajo de los usuarios para ofrecer experiencias de mejor calidad con las aplicaciones que crean.

Una tecnología más sencilla da lugar a un número mayor de creadores, lo que resulta en una escalabilidad mejorada con una mayor calidad.

Después, necesitamos un modelo más rápido en el que apoyarnos. Los enfoques heredados con lenguajes de programación complejos que se tardan años en dominar ya no son viables. Al reducir o eliminar por completo la dependencia del código, podemos relegar toda la complejidad técnica a un segundo plano y concentrarnos en resolver el problema empresarial.

Utilizando funcionalidades nuevas e innovadoras, como entradas de lenguaje natural, interfaces de arrastrar y soltar y bloques de código prediseñados que pueden unirse, podemos pasar de una idea abstracta a un prototipo concreto de ejecución en solo una hora. Con poco o ningún código, se reduce la posibilidad de error y los tiempos de prueba son más cortos, lo que también contribuye a una entrega más rápida.

Un comienzo rápido con un enfoque de Playbook probado

PASO 1:

Crear el primer flujo de trabajo digital con éxito

El primer paso es automatizar una tarea fundamental ralentizada por la dispersión de herramientas, lo que requiere compartir correos electrónicos u hojas de cálculo. Este es el catalizador. Cuando se consigue crear un flujo de trabajo inicial con un impacto empresarial inmediato, comienza realmente a cambiar la dinámica dentro de la empresa. El equipo de TI ayuda a la empresa a comprender los flujos de trabajo digitales, al tiempo que asegura algunos beneficios rápidos que sirven para demostrar el valor.

PASO 2:

Crear un pequeño centro de excelencia

Los éxitos iniciales aumentarán la demanda entrante. A través de un centro de excelencia (CoE, por sus siglas en inglés), es posible comenzar a describir las competencias básicas y escalar los resultados del equipo de TI. Un CoE ayuda a desviar muchas de las solicitudes rutinarias, lo que libera al equipo de desarrollo de aplicaciones para que se centre en tareas de mayor valor y las resuelva con rapidez. Es aquí donde se empieza a observar un crecimiento temprano.

PASO 3:

Capacitar a los desarrolladores no expertos y potenciar las competencias que utilizan poco código

A medida que el CoE desarrolla prácticas recomendadas, puedes permitir que las líneas de negocio se encarguen de las tareas más fáciles con App Engine. Muchos flujos de trabajo sencillos los pueden automatizar los profesionales que más interactuarán con ellos, lo que permite a los desarrolladores concentrarse en las aplicaciones más complejas y que generan un mayor valor empresarial.

Esta posibilidad de aumentar la base de desarrolladores participantes a la vez que se aprovecha una plataforma común de herramientas basadas en roles es la combinación perfecta para lograr velocidad y agilidad a escala.

Máxima personalización

Todos nuestros flujos de trabajo y productos de ServiceNow se basan en la plataforma Now Platform. App Engine es el producto que permite a nuestros clientes y socios desarrollar flujos de trabajo digitales para todo, impulsando el valor empresarial mediante la automatización de tareas complejas y sencillas. Es rápido, flexible y capaz.

Se integra prácticamente con todo. Con IntegrationHub, puedes emparejar los flujos de trabajo internos creados en App Engine con integraciones externas listas para usar para garantizar que la automatización de las tareas de backend resulte fluida para los equipos de prestación de servicios.

Crea soluciones que se centren en la experiencia de usuario. Desarrolla flujos de trabajo en la web o en dispositivos móviles. Con App Engine, puedes crear aplicaciones como las que puedes encontrar en una tienda de aplicaciones, así que los usuarios aprenderán a utilizarlas en solo unos minutos.

Inteligencia. ServiceNow integra la inteligencia artificial en la plataforma de forma nativa, por lo que es increíblemente intuitiva y se ha diseñado para ofrecer velocidad y la agilidad.



Con App Engine, puedes aumentar la productividad, dar un impulso extra a las aplicaciones gracias a la inteligencia predictiva y hacer que cualquiera pueda crear aplicaciones de flujo de trabajo y ampliarlas. Todo en una plataforma.

<https://www.servicenow.es/products/now-platform-app-engine.html>

<https://www.servicenow.es/products/integration-hub.html>

Acerca de ServiceNow

ServiceNow (NYSE: NOW) es la empresa de software de nube empresarial con el crecimiento más rápido del mundo con más de mil millones de dólares. Fundada en 2004 con el objetivo de facilitar el trabajo a las personas, gracias a ServiceNow, los trabajadores pueden disfrutar del mundo laboral. Nuestra plataforma y soluciones con soporte en la nube incluyen flujos de trabajo digitales que permiten crear experiencias increíbles y multiplicar la productividad de más de 6200 clientes empresariales de todo el mundo, incluido casi el 80 % de las empresas Fortune 500. Para obtener más información, visita www.servicenow.es.