

El futuro de la TI ya está aquí

Consejos y conocimientos para la transformación digital de TI

Para los líderes de TI, los próximos años serán de abundancia o escasez.

El crecimiento de las plataformas como servicio (PaaS) y el software como servicio (SaaS) ha elevado el papel de la TI, que pasa de ser una función de apoyo a convertirse en el principal factor impulsor del crecimiento comercial y empresarial. La TI ya no es una simple parte de la empresa, sino que cada vez más es la empresa misma.

Sin embargo, el éxito de los equipos de TI se medirá cada vez más por su eficacia a la hora de situar la transformación digital entre las principales prioridades de sus organizaciones y lograr materializar cambios reales. Aunque nueve de cada diez consejeros delegados afirman que quieren impulsar la transformación digital, menos de la mitad están realmente



preparados para hacerlo. Mientras tanto, la pandemia de la COVID-19 ha evidenciado que el cambio digital es más que recomendable. Ha sido el único diferenciador principal entre las empresas que han prosperado y las que se han quedado atrás.

Las plataformas de servicio con soporte en la nube e impulsadas por inteligencia artificial permiten al departamento de TI unificar sus procesos e impulsar cambios rentables en sus empresas. Muy pronto, todas las empresas competitivas estarán en el espacio digital, con

“
La crisis actual
es un momento
estupendo para
experimentar,
superar la inercia
corporativa y
deshacerse de las
vacas sagradas
”

—Chris Bedi, director de información de ServiceNow

una TI inteligente desplegada en una sofisticada plataforma de servicio.

Las organizaciones que no han tenido la oportunidad de embarcarse en este viaje deben hacer de la transformación digital una prioridad para toda la empresa. De hecho, un tercio de los responsables de la toma de decisiones en materia de empresa y tecnología afirma que acelerar la transformación digital es el mandato principal de sus iniciativas de mejora de la eficiencia, según una [encuesta sobre automatización de procesos digitales de Forrester](#).

A continuación, te presentamos nueve maneras de comenzar (o acelerar) tu transformación digital ahora mismo.



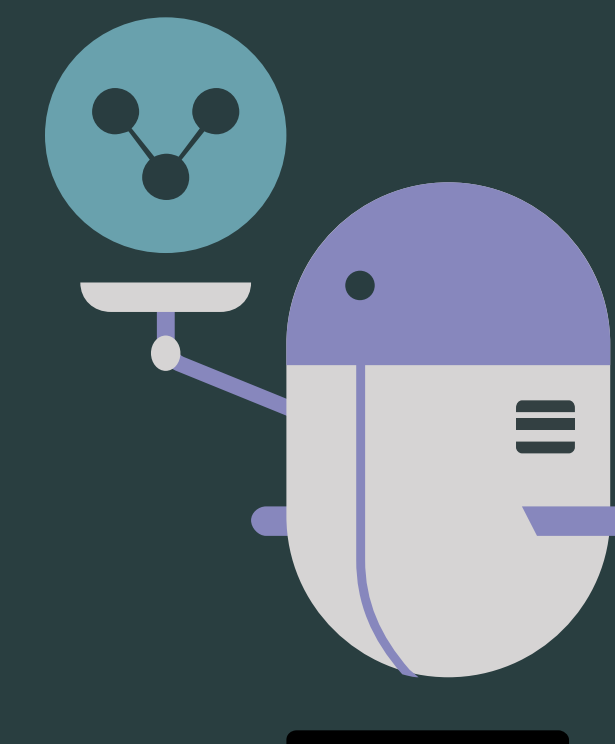
1 Posibilita el cambio mediante la nube

Las soluciones empresariales con soporte en la nube son un ingrediente necesario para la transformación digital. Al trasladar la TI a la nube, las organizaciones pueden cosechar los beneficios de los datos conectados, de las experiencias compartidas y, sobre todo, de la adaptabilidad. Con los sistemas heredados, incluso los pequeños cambios suelen requerir modificaciones importantes que roban mucho tiempo. Por contra, con las soluciones con soporte en la nube, las empresas pueden añadir, eliminar, personalizar y actualizar cualquier cosa, en cualquier momento y rápidamente. Además, se puede acceder a la nube desde cualquier lugar del mundo.

 **100 %**
Las empresas avanzadas duplicarán su presupuesto de estrategia de datos en 2020.¹

servicenow

¹Forrester Research, Inc., "Predictions 2020", 2019.




2 Despliega la inteligencia artificial en todos los departamentos

Es muy posible que la inteligencia artificial sea la pieza más transformadora de la revolución digital, además de la más reciente. ¿Por qué? Porque allana el camino hacia la innovación al automatizar tareas rutinarias y devolver un tiempo precioso a los agentes en directo para que puedan centrarse en tareas más significativas y de mayor impacto. La inteligencia artificial, que solía aparecer solo en la esfera del cine de ciencia ficción, ha dado el salto al ámbito general y se está desplegando en importantes empresas para optimizar todos los aspectos, desde el [servicio de atención al cliente](#) hasta los informes financieros.

Los beneficios van más allá de la rentabilidad directa de la inversión: hacer que el talento humano trabaje en tareas de mayor valor estimula la innovación y mejora la experiencia de los empleados.

² Invoca, "New Invoca Research Conducted by The Harris Poll", 2019.

 **85 %**
Los expertos predecían que el 85 % de las interacciones con los clientes se harían sin intervención humana en el área de soporte de atención al cliente en 2020.²

 **80 %**

Los científicos de datos afirman que el 80 % del trabajo consiste en adquirir y preparar los datos.³

3 Acaba con los componentes aislados

Detrás de los mayores beneficios de la transformación digital se encuentra la capacidad de ver, gestionar y colaborar entre departamentos y equipos. Casi sin excepción, los datos de la empresa que podrían resultar útiles y esclarecedores se quedan encallados, o aislados, en el departamento o sistema de origen. La arquitectura de las plataformas empresariales sofisticadas acaba con los aislamientos de datos y permite al departamento de TI identificar de manera proactiva problemas, incoherencias y conflictos entre diferentes departamentos y, posteriormente, actuar rápidamente para resolver esas cuestiones.

servicenow

³ Harvard Business Review, "Breaking Down Data Silos", 2016.



4

Mejora la experiencia del cliente con tecnología predictiva

Un gran avance en la experiencia de los consumidores (empleados) es la unión entre el SaaS y el servicio de atención al cliente. En 2020, estaba previsto que más del 80 % de las interacciones con los clientes se hicieran sin intervención humana en el soporte de atención al cliente, según un [estudio para Invoca Research](#) de 2019.

 **51 %**

En el año 2024, la mayoría de las plataformas de servicios en la nube proporcionarán al menos algunos servicios que se ejecutarán en el punto necesario.⁴

 **50 %**

El 14 % de las organizaciones utiliza inteligencia artificial y casi el 50 % tenía la intención de hacerlo en 2020.⁵

Al igual que muchas otras áreas empresariales, la tecnología ha hecho que las operaciones sean más eficientes y escalables, lo que reduce los tiempos de procesamiento del servicio de atención al cliente y permite que las personas se concentren en los puntos de inflexión cruciales para la interacción humana. En el caso del servicio de atención al cliente, las aplicaciones SaaS pueden reducir el tiempo necesario para procesar la cantidad de trabajo relacionada con problemas habituales al proporcionar respuestas automatizadas inmediatas, reducir los costes de mano de obra y permitir que el equipo de soporte de atención al cliente se centre en añadir valor, al poder abordar los problemas atípicos de clientes cuyo respaldo daría una buena imagen de la empresa.

Estos son los cuatro componentes clave de una plataforma única y moderna con soporte en la nube:

- Interacción omnicanal de clientes y socios; fomento de la acción con el autoservicio
- Conexión de las operaciones de *back office* con las de *front office*; resolución de problemas complejos de un extremo a otro
- Dispositivos conectados e IoT; prestación de un servicio proactivo
- Uso de los principios de la gestión de servicios empresariales

⁴ Gartner, "Top 10 Strategic Technology Trends for 2020", 2020. | ⁵ Gartner, "A Digital Workplace Is Crucial to Digital Transformation", 2019.

 **75 %**

Se espera que, en un plazo de cuatro años, casi tres cuartas partes de las grandes empresas utilizarán al menos cuatro herramientas de desarrollo con poco código para el desarrollo de aplicaciones de TI y las iniciativas de desarrollo no profesional, según un estudio reciente de Gartner.⁶

5 Democratiza el desarrollo de aplicaciones

Se espera que, en un plazo de cuatro años, casi tres cuartas partes de las grandes empresas utilizarán al menos cuatro herramientas de desarrollo con poco código para el desarrollo de aplicaciones de TI y las iniciativas de desarrollo no profesional. Para las empresas, el desarrollo interno de aplicaciones con poco o ningún código puede suponer un punto de inflexión. Las nuevas plataformas unificadas permiten a aquellos que están más cerca de los procesos, pero que no cuentan con habilidades de programación, crear fácilmente nuevas soluciones de forma interna sin necesidad de utilizar código de programación. Los beneficios son muchos: las aplicaciones se comercializan más rápido y a una fracción del coste del desarrollo de aplicaciones tradicionales.⁸

servicenow

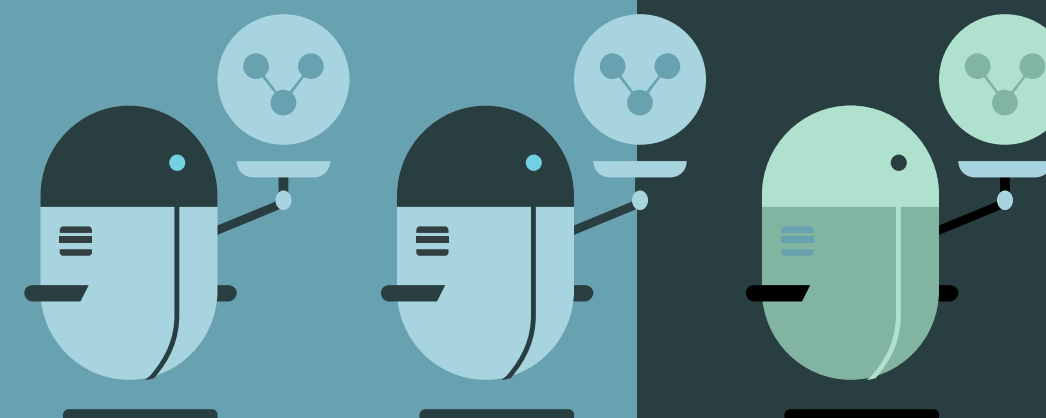


Más del 24 %

Más desarrolladores trabajarán fuera de las organizaciones de TI centrales a medida que las empresas sigan haciendo que el despliegue de software sea una parte fundamental de su modelo empresarial. En 2019, el 24 % de los desarrolladores dedicados a la tecnología de software interno afirmaban que trabajaban para una unidad de negocio que no dependía del director de información (CIO) ni del departamento de TI.⁷

 **40 %**

Para 2022, las integraciones de aplicaciones realizadas con la automatización robótica de procesos (RPA) crecerán un 40 % en términos interanuales.⁸



⁶ Gartner, "Magic Quadrant for Enterprise Low-Code Application Platforms", 2019.

⁷ Forrester, "Predictions 2020: More Changes For Software Development", 2019.

⁸ Gartner, "Top 10 Strategic Technology Trends for 2020", 2020.



6

Mide los proyectos con la velocidad de creación de valor

En lugar de centrarte en la enorme cantidad de proyectos de tu empresa, su valor para la empresa es una medida más inteligente: la velocidad de creación de valor es una **manera mejor** de monitorizar el progreso real.

Con este parámetro, los proyectos se clasifican según la suma de los valores de su complejidad y de la cantidad de meses de esfuerzo que se invirtieron en su desarrollo para conseguir su valor de velocidad. Esta cifra se pondera con la velocidad de la cartera del año anterior para obtener la clasificación de velocidad de creación de valor. Esta nueva medida ayuda a detectar qué aplicaciones tienen la mejor rentabilidad de la inversión (ROI) y supone una guía para un desarrollo más valioso en el marco de los procesos, no solo con el objetivo de alcanzar unas metas de cantidad.

Mejoras de productividad con una plataforma de servicio inteligente:⁹



20 %

Aumento de productividad de TI del 20 %



15 %

Reasignación del 15 % del servicio de atención al cliente a trabajos con más ROI



50 %

Tiempo de comercialización de aplicaciones empresariales un 50 % más rápido



10 %

Resolución de problemas un 10 % más rápida



45 %

Respuesta ante incidentes de seguridad un 45 % más rápida

7

Examina la productividad desde muchos ángulos distintos

Uno de los principales beneficios que han cosechado las empresas que han realizado una transformación digital es el consiguiente aumento de la productividad. Las mejoras de la productividad provienen de la inteligencia artificial, la transparencia, la facilidad del desarrollo de aplicaciones y otras áreas. Un [estudio de Forrester Total Economic Impact™](#) identificó las cinco principales formas en las que la tecnología respalda mejoras de la productividad.

Aun así, las organizaciones deben examinar la productividad desde muchos ángulos distintos, incluidos los beneficios indirectos. A menudo, la transformación digital va de la mano de una mejora de la satisfacción y la experiencia de los empleados, de la colaboración y de la conciliación laboral y familiar: factores clave en la productividad.

 **84 %**

El 84 % de los encuestados calificó la experiencia de los empleados como importante.¹⁰

 **28 %**

El 28 % identificó la experiencia de los empleados como uno de los tres problemas más urgentes a los que se enfrentaban sus organizaciones.¹⁰

8 Automatiza los flujos de trabajo para mejorar la experiencia de los empleados

El lanzamiento de plataformas empresariales sofisticadas se centra en la automatización de flujos de trabajo complejos que anteriormente requerían procesos manuales largos, aprobaciones lentas y trabajo no especializado. Lo que prima ahora es ser capaces de desarrollar flujos de trabajo automatizados personalizados que mejoren considerablemente la productividad y la experiencia general de los empleados. Los departamentos de servicio de atención al cliente y RR. HH. son los que más se beneficiarán de los flujos de trabajo automatizados.



¹⁰Deloitte, "From employee experience to human experience: Putting meaning back into work", 2019.

¹¹Gartner, "Top 10 Strategic Technology Trends for 2020", 2020.

¹²Forrester, "Driving Digital Transformation And Business Value With ServiceNow", 2018.

 **20 %**

Se espera que las empresas fiables desde el prisma digital obtendrán un 20 % más de beneficios en línea que las demás.¹¹

 **15 %**

El personal de TI se reasignó a tareas de mayor valor.¹²

9 Abandona los sistemas heredados para crear sinergias rentables

Los beneficios empiezan cuando las empresas sueltan lastre. El uso de distintas prácticas empresariales, los flujos de trabajo ineficientes, las disparidades entre el servicio de atención al cliente y a los empleados y el software heredado llevaban mucho tiempo dificultando la labor de medianas y grandes empresas. La reconciliación de estas diferencias conllevaba reuniones ineficientes y exigía la participación de los departamentos jurídico y de TI como mínimo.

Sin embargo, adoptar los beneficios de una plataforma unificada con soporte en la nube permite unir procesos, automatizar muchos de ellos y crear una supervisión sin precedentes, y también constituye un punto de partida para facilitar el desarrollo de aplicaciones en un nuevo mundo, libre de sistemas heredados, en el que estas sinergias transforman a las empresas en versiones más rentables de sí mismas.



Conclusión

Ahora más que nunca, el éxito o el fracaso de la mayoría de las organizaciones depende de hacer realidad la transformación digital. Este cambio ha invertido la relación entre la empresa y la TI: la TI ya no se limita a respaldar el crecimiento comercial y empresarial, sino que lo impulsa. De hecho, las tendencias más importantes en TI son las que impulsan la transformación digital o las que se aceleran gracias a ella.

El denominador común —en todas las industrias— es la nube y el papel entrante que desempeña a la hora de conectar datos, experiencias y equipos, a la vez que permite la máxima flexibilidad para estar preparados para lo que depara el futuro.

Protege a tu organización y prospera, incluso en épocas de disrupción, con el desarrollo de un proceso de flujos de trabajo más inteligente.



Obtén más información sobre cómo la TI está liderando la transformación empresarial y cómo ServiceNow puede ayudarte a agilizar el proceso y ofrecer experiencias excepcionales en la “nueva normalidad”.

[Descarga nuestro eBook para ver la ITSM en acción y descubre la rapidez con la que puedes pasar de tener un sistema fragmentado a uno conectado en la nube ▶](#)

[Descubre cómo reinventar la prestación de servicios y las operaciones de TI en tiempos excepcionales de la mano de profesionales en nuestro nuevo eBook ▶](#)

[Descubre cómo 5 empresas consolidaron su ITSM para reducir costes y transformar su prestación de servicios ▶](#)

[Descubre los bots de chat, Predictive Intelligence, Performance Analytics y otras innovadoras características de ITSM Professional ▶](#)