

GUÍA BREVE: UNA TRANSFORMACIÓN DIGITAL BIEN DEFINIDA

Términos, estadísticas y herramientas para ponerse al día con la tecnología visionaria para el 2020

La información presentada en esta guía proviene del ebook "Digital Transformation Strategies for 2020 and Beyond" (Estrategias de transformación digital para el año 2020 y más allá) de IDC, salvo que se indique lo contrario.



Las organizaciones determinadas digitalmente "son un 19 por ciento mejores en la monetización de los conocimientos de datos de su organización y un 34 por ciento más propensas a crear procesos operativos habilitados digitalmente que aprovechan su mejor uso de los conocimientos informativos".



"Hoy en día, casi el 38 por ciento de las actividades relacionadas con la búsqueda y la identificación de información son realizadas por un trabajador digital. Y un poco más del 31 por ciento de las actividades relacionadas con la evaluación de la información se llevan a cabo con tecnología inteligente. Se espera que ese valor aumente más del 56 por ciento en dos años. Además, la contribución de los trabajadores digitales a las actividades relacionadas con el razonamiento y la toma de decisiones aumentará en un 88 % para el 2021".

"Para el 2021,

el 25 por ciento de las empresas impulsarán su habilitación de mejoras de procesos de baja a media complejidad a individuos que no sean desarrolladores, utilizando el estilo de software de poco código enfocado en la facilidad de uso".

TRANSFORMACIÓN DIGITAL >

"La transformación digital es el proceso de usar tecnologías digitales para crear procesos empresariales, cultura y experiencias del cliente nuevas - o modificar las existentes- para cumplir con necesidades empresariales y del mercado en constante cambio".ⁱ

Obtenga más información sobre la transformación digital >

Organización determinada digitalmente: Un término usado por IDC para definir a las organizaciones que están "tomando las decisiones estratégicas, organizacionales, tecnológicas y económicas para ayudarles a transformar su organización digitalmente".

Por qué es importante: "Los negocios digitales utilizan la tecnología para obtener clientes, servirlos y retenerlos al mejorar las experiencias, optimizar las ofertas y aumentar la agilidad operativa". Forrester: White paper sobre el contenido a su servicio >

AUTOMATIZACIÓN INTELIGENTE >

De acuerdo con IDC, la automatización inteligente consiste en tecnologías innovadoras e inteligentes que anticipan las necesidades de usuarios y clientes, ayudando a las organizaciones y a sus empleados a centrarse en tareas de alto valor para desarrollar conexiones más valiosas y relevantes con las personas a las que atienden.

Obtenga más información sobre la automatización inteligente >

Trabajador digital: Captura inteligente, automatización robótica de procesos y otras tecnologías que desempeñan actividades "tales como encontrar, identificar y evaluar información para tomar decisiones impulsadas por los datos".

Por qué es importante: La automatización inteligente contribuye al futuro del lugar de trabajo ofreciendo "acceso inmediato al contenido y flujos de trabajo centrados en contenido, facilitando la colaboración y contribución segura. Automatizar los flujos de trabajo centrados en contenido ofrece ventajas en cuanto a costos, productividad, colaboración y operaciones".
- IDC InfoBrief: Drive Business Value with Intelligent Automation >

PLATAFORMA DE POCO CÓDIGO >

Una plataforma de servicios de contenido de poco código minimiza la necesidad de utilizar un costoso código personalizado, permitiéndole configurar una variedad de aplicaciones empresariales, incluidas la gestión dinámica de casos y la automatización de procesos, que llenan los vacíos entre sus sistemas de línea de negocios.

Por qué es importante: "El software de poco código ha evolucionado hasta ser lo suficientemente simple para ser utilizado por individuos capacitados, que no son desarrolladores para diseñar y desarrollar proyectos de baja y mediana complejidad, destinados a mejorar la eficiencia de los trabajadores. Los desarrolladores también continuarán utilizando poco código porque es más

fácil desarrollar aplicaciones complejas usando desarrollo visual, configuración interactiva y funciones que empaquetan lógica subyacente compleja que se puede arrastrar y soltar en el entorno de desarrollo".

TRANSPARENCIA DE LOS DATOS >

Según IDC, la transparencia de los datos es la visibilidad de cómo se asegura su información, dónde se almacena y quién tiene acceso, lo cual es esencial para mitigar los riesgos de la regulación de la privacidad de los datos.

Descubrimiento de datos: El proceso de organización de datos para facilitar la búsqueda y permitir el acceso de los interesados o las solicitudes de portabilidad. Da como resultado una mayor visibilidad y procesos de cumplimiento optimizados.

Minimización de datos: El proceso de utilizar el mapeo de datos para "limpiar el riesgo innecesario eliminando los datos que la empresa no está utilizando y reduciendo el ruido de la señal relacionado con la proliferación de datos".

Por qué es importante: La transparencia de los datos es fundamental para mejorar la eficiencia del cumplimiento normativo y optimizar las experiencias del cliente ya que acelera la respuesta a las solicitudes de acceso a los datos de los clientes y asegura a los consumidores que sus datos son privados y están protegidos.

SOFTWARE COMO SERVICIO (SAAS) Y APLICACIONES EN LA NUBE >

SaaS: "El software como servicio, o SaaS, es una manera de entregar aplicaciones hospedadas de manera centralizada a través del internet, como un servicio. Las aplicaciones SaaS a veces se denominan software basado en la web, software bajo demanda o software hospedado. Cualquiera sea el nombre, las aplicaciones SaaS se ejecutan en los servidores de un proveedor de SaaS".ⁱⁱ

Computación en la nube: "La práctica de utilizar una red de servidores remotos alojados en internet para almacenar, gestionar y procesar datos, en lugar de un servidor local o una computadora personal".ⁱⁱⁱ

Por qué es importante: "Las empresas digitales invierten en SaaS y en aplicaciones en la nube para obtener una mayor agilidad y eficiencia operativa".

PLATAFORMA DE GESTIÓN INTELIGENTE DE LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE (CXM) >

La gestión inteligente de la experiencia del cliente es una "plataforma omnicanal, habilitada para la IA, construida sobre la base de una información profunda del cliente y una toma de decisiones inteligente que proporciona experiencias personalizadas y empáticas".

Por qué es importante: "Mejorar experiencia del cliente requiere reunir datos e inteligencia para que las empresas comprendan mejor a sus clientes y proporcionen experiencias personalizadas y empáticas a gran escala".



"IDC espera que la esfera de datos global alcance los 102.6 zettabytes en el 2023, creando nuevos retos regulatorios".

"80 %"

de las organizaciones actualmente gestionan cargas de trabajo fundamentales para la misión y el negocio en la nube y más del 60 por ciento citan la computación en la nube como una fuente consistente y sistémica de innovación".



"Las empresas invertirán 42,700 millones de dólares en macrodatos y análisis centrados en la experiencia del cliente y otros 13.900 millones de dólares en herramientas de IA centradas en la experiencia del cliente, que se convertirán en más de 90.000 millones de dólares combinados en el 2022, simplemente tratando de mantener la paridad con sus competidores y sus clientes".

ⁱSalesforce: ¿Qué es la transformación digital?

ⁱⁱSalesforce: ¿Qué es SaaS?

ⁱⁱⁱOxford: Computación en la nube