



Cinco factores que impulsan para modernizar el contenido empresarial



Contenido

Introducción	3
Un enfoque moderno para gestionar el contenido	4
Contenido y conocimiento inteligentes	5
Eficiencia operativa y automatización de procesos	7
Cumplimiento y gobernanza de la información	9
Experiencia del cliente y del empleado	11
Agilidad y velocidad para la transformación	13
Su camino a seguir	15

Introducción

Las empresas de hoy enfrentan un momento decisivo. El ritmo del cambio es implacable y hay mucho en juego: digitalizar las operaciones, optimizar las operaciones del negocio, ofrecer experiencias superiores a los clientes e innovar continuamente.

No estar a la altura a menudo conlleva el riesgo de quedarse atrás. Sin embargo, muchas organizaciones siguen atadas a sistemas heredados de gestión de contenidos empresariales (en inglés, ECM).

Creadas para una era diferente, estas plataformas actúan cada vez más como anclajes, ralentizando el progreso con rigidez, inflando los costos y ofreciendo experiencias de usuario obsoletas.

Quizá haya experimentado estos desafíos comunes:

1

Las auditorías de cumplimiento se convierten en crisis en los sistemas fragmentados.

2

Los flujos de trabajo manuales reducen la productividad mientras que las iniciativas de automatización se estancan.

3

Los usuarios pasan por alto el ECM heredado, generando riesgos de TI en la sombra.

4

La TI mantiene una infraestructura anticuada en lugar de permitir la innovación.

5

Los conocimientos críticos permanecen bloqueados en contenido no estructurado.



Un enfoque moderno para gestionar el contenido

La modernización no es solo una actualización. Es una reinención estratégica de cómo su organización opera, compite y crece. Una plataforma de inteligencia de contenidos nativa en la nube transforma el conocimiento en datos, el cumplimiento en ventaja y la automatización en velocidad, sentando las bases para un éxito sostenible.

Este e-book analiza los cinco factores fundamentales que obligan a las organizaciones a modernizar su estrategia de contenido. Comprender estos factores revela cómo las organizaciones líderes están accediendo a capacidades que ofrecen ventajas competitivas tangibles y resultados de negocio sostenibles.



La gestión de contenidos empresariales (ECM) está reorientando su enfoque desde mejoras incrementales en el back-office a impulsar imperativos vitales, como la innovación y la mejora de la experiencia. Estos objetivos son ahora más alcanzables que nunca, ya que la inteligencia artificial (IA) introduce nuevas formas de obtener valor de los contenidos y de los datos no estructurados de las empresas.

**Forrester, The Rise of Content Intelligence
– A New Era of Innovation in ECM, 2025**



1

Contenido y conocimiento inteligentes



Un asombroso 80 % de la información de su empresa (potencialmente su activo estratégico más valioso) permanece encerrada en formatos no estructurados. Imagine documentos que acumulan polvo digital, imágenes ricas en información, videos con conocimientos cruciales y correos electrónicos que documentan decisiones críticas.

No se trata solo de datos. Es inteligencia competitiva, opiniones de los clientes, sabiduría operativa y combustible para la innovación... todo invisible e inútil por su naturaleza no estructurada.

Cada día que estos valiosos datos permanecen infrautilizados representa oportunidades estratégicas perdidas frente a competidores mejor equipados, necesidades de los clientes no satisfechas y patrones críticos no detectados. Su organización es rica en datos pero pobre en conocimientos, parada sobre una mina de oro sin forma de extraer su valor. El costo de oportunidad es abrumador y crece.



El mercado de la gestión de contenido empresarial ha sufrido una transformación significativa y hoy en día lo ejemplifican las plataformas de contenido en la nube compatibles con la IA. La IA generativa está transformando la forma en que creamos, consumimos y gobernamos contenidos, impulsando oportunidades de innovación y automatización sin precedentes. Las empresas que adoptan estas plataformas ganan agilidad, escalabilidad y capacidad para ofrecer experiencias personalizadas e inteligentes, lo que convierte a la IA en una piedra angular de la ventaja competitiva.

[Forrester Wave™: Content Platforms, Q1 2025](#)

Transformar contenido en activos estratégicos

Las plataformas de contenido modernas implementan inteligencia artificial (IA) y aprendizaje automático (ML) integrados de forma nativa para clasificar información con precisión, extraer datos procesables a escala y revelar ideas que permanecerían ocultas en los sistemas tradicionales.

Un ejemplo: piense en una organización de servicios financieros que tiene problemas con la supervisión regulatoria de miles de documentos de clientes. Mediante la implementación de capacidades de contenido inteligente, la empresa identifica y marca automáticamente la información sensible para el cumplimiento, aplica los controles adecuados y afloran los patrones de riesgo en tiempo real, un trabajo que antes requería meses de revisión manual de documentos.

El resultado: auditorías más rápidas, menor riesgo de incumplimiento y la capacidad de redirigir a analistas calificados hacia trabajos estratégicos.

Esto es lo que hace posible el contenido inteligente: los datos no estructurados se enriquecen, se pueden buscar y son realmente valiosos. Las plataformas modernas transforman vastos repositorios de contenido en una capa de información inteligente que aprende, se adapta y proporciona valor de manera continua. Esta evolución impulsa nuevos servicios digitales, mejora los procesos del negocio y revela oportunidades invisibles para los competidores que aún consideran el contenido como mero almacenamiento.



2

Eficiencia operativa y automatización de procesos



Los flujos de trabajo manuales intensivos en documentos están reduciendo significativamente la eficiencia. Cada día, sus equipos talentosos (personas contratadas por su experiencia y creatividad) pierden innumerables horas atrapados en tediosos ciclos de entrada de datos, enrutamiento de documentos y búsqueda de aprobaciones.

Estos cuellos de botella en la productividad no solo frustran a los empleados, sino que bajan la moral, aceleran el agotamiento e impulsan a los mejores talentos hacia la salida. Mientras tanto, los silos operativos se multiplican en toda la organización, y los costosos errores (inevitables cuando las personas hacen tareas repetitivas a gran escala) afectan los resultados. Los competidores están aprovechando rápidamente las oportunidades del mercado, mientras que los equipos siguen limitados por los procesos manuales y la infraestructura tradicional.



La IA y la automatización inteligente están transformando la manera en que las organizaciones operan, ofreciendo una oportunidad transformadora para mejorar la eficiencia, la toma de decisiones y obtener una ventaja competitiva. Los primeros en adoptarlo informan que el 88 % de los proyectos de IA cumplen o superan los objetivos, demostrando el papel creciente de la automatización en el éxito operativo.

Deep Analysis, Market Momentum Index™: Intelligent Automation, Artificial Intelligence, and Data, 2025

Impulsar la productividad de los empleados con la automatización inteligente

Las plataformas de contenido modernas orquestan flujos de trabajo digitales impecables e integrales que conectan a las personas, el contenido y los procesos en un sistema operativo unificado. La automatización inteligente se encarga de todo, desde la captura y clasificación del contenido hasta la extracción de datos y el enrutamiento inteligente, eliminando los cuellos de botella y acelerando las operaciones.

Con integraciones que incorporan contenido directamente en las aplicaciones principales de la línea de negocio, la información llega a los empleados exactamente cuándo y dónde la necesitan.

Un procesador de reclamaciones ya no alterna entre sistemas para recuperar documentos; están disponibles en la interfaz de procesamiento. Un oficial de préstamos accede al historial del cliente sin salir de la aplicación principal. Estas experiencias sin fricciones simplifican las tareas y amplifican el impacto de los empleados.

Las principales organizaciones han logrado mejoras drásticas tras la modernización:

- Reducción de los tiempos de recuperación de documentos de horas a segundos.
- Reducción de los ciclos de aprobación de semanas a días
- Reducciones drásticas de costos

Estas mejoras no solo mejoran la eficiencia, sino que redefinen lo que es operativamente posible en su sector y permiten que su equipo compita eficazmente en un mercado que evoluciona a gran velocidad.



3

Cumplimiento y gobernanza de la información



Regulatory pressures are mounting across industries and municipalities, creating a complex web of Las presiones regulatorias están aumentando en todas las industrias y los municipios, creando una compleja red de políticas y mandatos que las organizaciones deben gestionar, a menudo con graves consecuencias por los incumplimientos. Cuando el contenido se dispersa por los sistemas de la empresa, la gestión de la gobernanza se vuelve reactiva y requiere muchos recursos.

Los repositorios fragmentados generan confusión. Las auditorías se convierten en experiencias estresantes.

La continuidad del negocio se vuelve incierta.

Este caos genera una exposición significativa al riesgo, ya que datos sensibles de los clientes se filtran, acechan filtraciones que destruyen la reputación y normas obsoletas dejan a su organización peligrosamente expuesta a los reguladores que ejercen poder de aplicación de las leyes.



Al incorporar automatización, orquestación, aprendizaje automático e IA en los procesos de cumplimiento, las plataformas aceleran la productividad, mejoran la precisión y proporcionan a los directivos visibilidad sobre las posturas de riesgo y cumplimiento en tiempo real. Este cambio transforma el cumplimiento de una necesidad reactiva en un motor proactivo de eficiencia y ventaja competitiva.

IDC, Governance, Risk and Compliance Solutions, 2025

Transformar el cumplimiento en ventaja

Imagine transformar el cumplimiento de la normativa de su mayor responsabilidad en su ventaja de mercado más poderosa. Con una plataforma moderna de contenido nativa en la nube, establecerá una base de gobernanza confiable que unifica las políticas de toda la empresa, federará repositorios dispares y garantizará la aplicación uniforme en todas partes, en todo momento.

Al aprovechar la IA avanzada, usted puede identificar y clasificar de forma autónoma la información confidencial con precisión, así como aplicar controles calibrados para gestionar la seguridad y la retención. Estos avances reducen drásticamente el esfuerzo manual y eliminan el error humano. En lugar de una solución reactiva, se logra una gestión de riesgos proactiva. En lugar de gastos generales para el cumplimiento de las normas, fomenta la confianza de las partes interesadas y la resiliencia operativa.

Posicionará a su organización no solo para sobrevivir a los cambios regulatorios, sino para aprovecharlos como barreras que los competidores no pueden cruzar fácilmente. La infraestructura de cumplimiento se convierte en la base para una ventaja competitiva sostenible, transformando lo que antes consumía recursos en un activo que atrae la confianza de clientes, inversores y reguladores.



4

Experiencia del cliente y del empleado



Los sistemas fragmentados y el contenido aislado están destruyendo sistemáticamente las experiencias que está trabajando para crear. Sus clientes se encuentran con callejones sin salida frustrantes al buscar información. Sus empleados pierden tiempo valioso buscando documentos que deberían tener al alcance de la mano.

Cuando la información crítica sigue siendo difícil de encontrar o acceder, los usuarios toman una decisión predecible: evitan por completo los engorrosos sistemas heredados, dando lugar a peligrosos ecosistemas de TI en la sombra (herramientas y soluciones alternativas no autorizadas que exponen a la organización a brechas de seguridad e infracciones de cumplimiento). La TI en la sombra no surge de la malicia, sino de las frustraciones de los usuarios que buscan soluciones más rápidas y sencillas para los problemas cotidianos.

Las estadísticas pintan un panorama condenatorio: según Systemscope, “el 50 % de las implementaciones de ECM tienen una adopción de los usuarios inferior a la esperada.” La mitad de su inversión abandonada. La mitad de su potencial sin realizar. Su tecnología no empodera a la gente; en cambio, falla a los usuarios y socava la confianza.



En la encuesta sobre el futuro del trabajo de Forrester de 2023, el 94 % de los empleados muy comprometidos coincidieron en que podían “acceder fácilmente a la información y las fuentes de información para hacer su trabajo”. Esto contrasta marcadamente con el 43 % de los empleados menos comprometidos que estuvieron de acuerdo con la afirmación. El acceso sencillo y confiable al contenido para tomar decisiones, hacer una tarea o entender una solicitud de un cliente es un componente esencial para una experiencia digital óptima para los empleados.

Forrester, Future Of Work Survey, 2023

Satisfacer a los usuarios con experiencias intuitivas

Usted revolucionará la forma en que cada usuario (tanto clientes como empleados) experimenta su organización al ofrecer acceso instantáneo y contextual al contenido adecuado, en el momento exacto y en cualquier dispositivo que elija.

Las plataformas de contenido modernas crean una capa de inteligencia unificada que hace emerger la información relevante directamente en las aplicaciones principales de los usuarios, eliminando la necesidad de cambiar de sistema o buscar en carpetas, lo que afecta negativamente la productividad. Un ajustador de seguros accede a los documentos pertinentes de la política y al historial de los clientes sin salir de su sistema de reclamaciones. Un representante de atención al cliente recibe el historial completo de la cuenta antes de hablar con el cliente.

Las potentes capacidades low-code permiten a los equipos diseñar e implementar rápidamente aplicaciones atractivas y específicas que los usuarios adoptan con entusiasmo en lugar de tolerarlas. Con un diseño mobile-first que admite estilos de trabajo modernos y herramientas de colaboración que fomentan el trabajo en equipo en tiempo real, empodera a su plantilla para ofrecer resultados excepcionales desde cualquier lugar.

Esta es la ventaja de la experiencia que diferencia a los líderes del mercado del resto: sin fricciones, inteligente y verdaderamente empoderadora. Sus usuarios notarán la diferencia al instante y sus métricas lo demostrarán.



5

Agilidad y velocidad para la transformación



Su sistema heredado monolítico e inflexible se ha convertido en un ancla, limitando la capacidad de su organización para adaptarse a dinámicas de mercado y condiciones del negocio que cambian rápidamente. Mientras los competidores pivotan rápidamente para aprovechar oportunidades emergentes, sus equipos de TI están atrapados en una lucha perpetua solo por mantener operativa la infraestructura envejecida, y mucho menos por innovar.

Como observa sin rodeos Jim Williams, director general de RBC Capital Markets: “Muchas de las plataformas que estamos abandonando son muy difíciles de mantener y seguir evolucionando”.

Cada oportunidad de mercado que pierde, cada iniciativa digital retrasada por meses, cada experiencia del cliente que queda corta porque sus sistemas no pueden adaptarse lo suficientemente rápido... todas estas “oportunidades perdidas” crean brechas competitivas cada vez más amplias que se intensifican con el tiempo.



No se producirá una transformación del negocio significativa con la mayoría de las migraciones de traslado a la nube. Los líderes de los programas de ECM deben aprovechar las oportunidades para reasignar los recursos de su equipo a fin de mejorar los procesos del negocio, automatizar las tareas y obtener información sobre el compromiso de los empleados con el contenido.

Forrester, Five Key Trends That Will Shape Your Content Services Strategy In 2024

La arquitectura moderna permite la agilidad empresarial

Las plataformas de contenido modernas cuentan con arquitecturas modulares basadas en API que permiten la integración rápida de servicios de contenido sofisticados y herramientas de IA en cualquier aplicación, dándole la flexibilidad de innovar continuamente sin el riesgo de proyectos masivos de copiar y reemplazar.

Las plataformas nativas en la nube basadas en principios modernos de desarrollo acortan sus ciclos de desarrollo de meses a solo semanas, fomentando una cultura próspera de innovación continua que atrae al mejor talento y genera ventajas competitivas. Además, las soluciones que ofrecen opciones de código abierto proporcionan flexibilidad y garantizan la ausencia de dependencia de un proveedor, asegurando que las soluciones sigan estando preparadas para el futuro a medida que evoluciona el negocio.

Se trata de una infraestructura transformadora bien diseñada, que permite a la organización responder a los cambios del mercado a velocidad digital en lugar de moverse al ritmo de las restricciones tradicionales.



Su camino a seguir

Construir las bases para el mañana

La modernización no consiste solo en reemplazar un sistema antiguo, sino en diseñar una base de contenido inteligente, ágil y segura que impulse a la organización hacia una posición de fortaleza competitiva sostenida. Las plataformas modernas de contenido nativo en la nube ofrecen la capacidad para concretar esta visión, con una arquitectura modular que permite avanzar a su propio ritmo, logrando victorias rápidas mientras se avanza hacia una transformación integral.

Las organizaciones que dominarán su sector mañana hoy están haciendo estas inversiones fundamentales. Tiene la oportunidad de unirse a ellos y liderar.

El costo de permanecer quieto

No se equivoque: quedarse con un sistema de ECM antiguo conlleva costos crecientes. El desgaste del mantenimiento consume recursos que deberían impulsar la innovación, mientras que los competidores en plataformas modernas se mueven más rápido, brindan un mejor servicio a sus clientes y atraen al talento que usted se está perdiendo.

Cada día en los sistemas heredados significa oportunidades perdidas que se convierten en desventajas estratégicas. Las expectativas de los clientes evolucionan. Las regulaciones se endurecen. La dinámica del mercado cambia. La capacidad de su organización para responder (adaptarse, competir y prosperar) se erosiona constantemente bajo el peso de la deuda técnica.

La pregunta ya no es si modernizar, sino cuándo.

Descubra cómo [Hyland Content Innovation Cloud™](#), nuestra plataforma de contenidos inteligentes nativa en la nube, puede ayudarlo a modernizar su estrategia de contenidos y acelerar su transformación digital antes de que se cierre la ventana de oportunidad.

➤ ¿Listo para explorar su camino de modernización?

[Programe una breve consulta](#) para evaluar su estrategia de contenidos y acceder a las ventajas competitivas que aguardan en los datos de su empresa.

¿Busca más información? También le puede interesar:

➤ [De lo heredado a lo vanguardista-: reimagine el ECM con Hyland](#)

Descubra cómo cinco empresas sustituyeron los sistemas heredados, transformaron sus capacidades de gestión de contenidos y alcanzaron nuevos niveles de eficacia, innovación y escalabilidad.

➤ [Antes de invertir en IA, evalúe su preparación para la IA](#)

Antes de que la IA pueda lograr lo que usted espera, el contenido de su empresa debe estar habilitado para la IA. Aquí está el marco de preparación para la IA que se debe considerar.

➤ [Cambiarse a Hyland](#)

Un crecimiento más inteligente, más fuerte y más rápido lo está esperando. Es hora de mejorar cómo usted y sus equipos se conectan, innovan e interactúan con el mundo.

