

GUÍA RÁPIDA: UNA TRANSFORMACIÓN DIGITAL BIEN DEFINIDA

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

Salvo que se indique lo contrario, la información en esta guía proviene del ebook "Digital Transformation Strategies for 2020 and Beyond" [Estrategias de transformación digital para el año 2020 y en adelante] de IDC.



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 la información".



"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 actividades relacionadas con el razonamiento y la toma de decisiones aumentará en un 88 % para el año 2021".

"Para el 2021,

el 25 por ciento de las empresas impulsarán la implementación de mejoras de procesos de baja a media complejidad con individuos que no sean desarrolladores, utilizando el estilo de software «low code» con facilidad de uso".

TRANSFORMACIÓN DIGITAL >

La transformación digital es el proceso de crear procesos empresariales, cultura y experiencia de cliente nuevas, o modificar las existentes, usando tecnologías digitales para cumplir con las necesidades empresariales y del mercado, ambos 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 la transformación digital de su organización".

Por qué es importante: "Las empresas digitales utilizan la tecnología para obtener clientes, atenderlos y fidelizarlos al mejorar las experiencias, optimizar las ofertas y aumentar la agilidad operativa". - Forrester: Artículo técnico: Content at Your Service >

AUTOMATIZACIÓN INTELIGENTE >

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

Obtenga más información sobre la automatización inteligente >

Trabajador digital: La captura inteligente, la automatización robotizada de procesos y otras tecnologías que realizan actividades "tales como encontrar, identificar y evaluar información para tomar decisiones impulsadas por los datos".

Por qué es importante: La automatización inteligente contribuye al espacio de trabajo del futuro 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 costes, productividad, colaboración y operatividad". - IDC InfoBrief: Drive Business Value with Intelligent Automation >

PLATAFORMA «LOW CODE» >

Una plataforma de servicios de contenido «low code» minimiza la necesidad de utilizar el costoso código personalizado. Esto permite configurar una gran variedad de aplicaciones empresariales, como la gestión dinámica de casos y la automatización de procesos, que llenan los vacíos entre sistemas de línea de negocios.

Por qué es importante: "El software «low code» ha evolucionado hasta ser lo suficientemente sencillo como para ser utilizado por individuos que están capacitados, pero que no son desarrolladores. Estas personas podrán diseñar y desarrollar proyectos de baja y mediana complejidad, destinados a mejorar la eficiencia de los trabajadores. Los desarrolladores también continuarán utilizando «low code» porque es más fácil desarrollar aplicaciones complejas usando desarrollo visual, configuración interactiva y funciones que tienen lógica

subyacente compleja pero que se puede arrastrar y soltar en el entorno de desarrollo".

TRANSPARENCIA DE LOS DATOS >

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

Descubrimiento de datos: El proceso de la organización de datos facilita la búsqueda y permite 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 mapear datos para "eliminar el riesgo innecesario quitando los datos que la empresa no utiliza 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 alojadas de manera centralizada a través de internet. Las aplicaciones SaaS a veces se denominan software basado en la web, software bajo demanda o software online. Las aplicaciones SaaS se ejecutan en los servidores de un proveedor de SaaS".ⁱⁱ

Servicios 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 un ordenador 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 la 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 en la regulación".

"El 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 los servicios 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. Otros 13.900 millones de dólares lo invertirán en herramientas de IA centradas en la experiencia del cliente, que se convertirán en más de 90.000 millones de dólares combinados en el año 2022, simplemente tratando de mantener la paridad con sus competidores y sus clientes".

ⁱSalesforce: What is Digital Transformation?

ⁱⁱSalesforce: What is SaaS?

ⁱⁱⁱOxford: Cloud computing