Las aplicaciones en la Transformación Digital

ORACLE

LA NUBE, PRINCIPAL PLATAFORMA SOBRE LA QUE EDIFICAR LOS PROCESOS DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL

Las aplicaciones en la Transformación Digital

Si hay dos palabras que definen la realidad de las empresas actualmente son cambio y tecnología. Pero no se trata de términos aislados, sino de una consecuencia lógica de la aplicación de la segunda. Es decir, la tecnología es el motor del cambio en los negocios y, además, es la base para la transformación del modelo económico y productivo de las empresas en la Economía Digital, un efecto transformador que amenaza con dejar fuera de la partida a todos aquellos jugadores que no sean lo suficientemente ágiles como para subirse al carro del cambio.

La tecnología se ha situado en el centro de la estrategia de todas las empresas. De hecho, todas aquellas que no incorporen la tecnología como elemento crítico de su plan de negocios, corren riesgos de pasar a ser irrelevantes en el mercado. Sería interminable una lista de las tecnologías que están generando efectos positivos en las empresas y en sus modelos de negocio; tecnolo-

“HAY QUE DAR UN MENSAJE COHERENTE Y APROPIADO A CADA UNO DE NUESTROS PÚBLICOS”

gías clave como Big Data, Cloud Computing, Movilidad, Seguridad, Inteligencia Artificial, Machine Learning... pero hay tres áreas esenciales en las que toda empresa debe fijarse sin dilación e incorporarlas a sus estrategias de transformación digital, y son en las que queremos fijarnos en estas páginas. Son aquellas áreas que están, realmente, más cerca de los usuarios de las empresas, que no debemos olvidar que ya no son solo los trabajadores o los directivos de las mismas, sino también los clientes y, en algunos casos, incluso los proveedores y los socios comerciales.

UN BUEN MOMENTO PARA LA TRANSFORMACIÓN

La integración de la tecnología en los procesos productivos de las compañías genera importantes cambios, tanto de conocimiento como de forma de hacer las cosas, que genera significativos beneficios para las compañías, un paso adelante que no se ha podido dar en ocasiones anteriores por una cuestión de costes.

Pues bien, la buena noticia para las empresas es que los costes de entrada se han rebajado considerablemente gracias a la nube. Es muy factible iniciar proyectos desde una escala modesta y hacerlos crecer con el tiempo, de acuerdo con las necesidades reales de cada empresa. Los modelos de pago por consumo y suscripciones mensuales abren la puerta de entrada a cualquier empresa a un nivel de tecnología impensable hace no muchos años, y con una flexibilidad y escalabilidad que se ajustan a las necesidades de cada momento, desde los meses con más necesidad de tecnología, por picos de trabajo puntuales, hasta aquellos momentos en que cualquier amortización de una compra sería un inconveniente porque la demanda no lo exige,

Otra buena noticia es que, al contratar aplicaciones como servicios en la nube, los clientes se pueden beneficiar de la incorporación

TRANSFORMACIÓN DIGITAL: EL CASO DE UNIDAD EDITORIAL

MÁS INFORMACIÓN

Barceló Hotels & Resorts agiliza y optimiza la atención al cliente de todo el mundo

CASO DE ÉXITO

La implementación de Service Cloud de Oracle ofrece a los responsables de Barceló Hotels & Resorts "una ventaja competitiva al proporcionar atención al cliente relevante, personalizada y rápida, a través de múltiples canales, incluyendo online, móvil y redes sociales. Y representa un paso importantísimo en nuestra labor continua de mejora de la experiencia del cliente. Hemos conseguido tener más visibilidad de las necesidades del cliente digital a fin de identificar mejoras, crear nuevos contenidos y poder dar respuesta inmediata a sus consultas. También hemos conseguido optimizar, homogeneizar, agilizar, monitorizar y rentabilizar la atención al cliente, facilitada por nuestra plataforma mundial de Contact Centers".

Los objetivos de la firma eran aumentar la eficiencia de atención al cliente y de las reservas online mediante la implementación de una plataforma de CRM que centraliza las comunicaciones con los clientes, asegurando una voz unificada, respuestas más rápidas, y compromiso y lealtad con el cliente, y satisfacer la demanda de los clientes para la atención inmediata a través de múltiples canales, incluyendo online, móvil y redes sociales, mediante la implementación de nuevas características tales como una sección de autoservicio, chat, y servicio de devolución de llamadas.

MÁS INFORMACIÓN

de las más avanzadas tecnologías. Es decir, nos olvidamos de grandes actualizaciones anuales de aplicativos que había que ir instalando puesto por puesto, lo que generaba un tiempo de trabajo del departamento TI que no se dedicaba al negocio, además de suponer cierto freno o incomodidad de los usuarios. Con las actualizaciones constantes que acompañan la contratación de aplicaciones como servicio, el usuario sabe que en cada momento cuenta con la versión más actualizada de la herramienta que está utilizando, sin necesidad de que un técnico in-situ le vaya parcheando las aplicaciones o instalando las últimas funcionalidades.

En este caso, destaca la aproximación de Oracle a la Inteligencia Artificial, que se incorpora como un elemento más de sus aplicaciones en la nube, de sus aplicaciones en la nube. Es decir, no es adquirible como un producto independiente, sino que es parte de un servicio.

VODAFONE DIGITAL FIELD ENGINEER: CÓMO MEJORAR LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE

LAS VENTAJAS DEL CONSUMO DE TECNOLOGÍA COMO SERVICIO SOBRE LA NUBE

En cualquier caso, hasta este momento hemos mencionado algunas ventajas que están asociadas al consumo de tecnología en la nube, si bien no son las únicas. En el caso de la nube de Oracle, ofrece ventajas adicionales tales como la integración, porque todas las aplicaciones pueden trabajar sobre los mismos servicios de infraestructura y la misma plataforma, compartiendo una serie de elementos críticos y comunes a todas ellas, como es el caso de los servicios de seguridad y la gestión de sistemas; compatibilidad, porque al tratarse de una nube abierta, es compatible con todas las aplicaciones y con sistemas de otros proveedores; compatibilidad con sistemas hí-

Securitas Direct optimiza las visitas a sus clientes y la gestión y productividad de su fuerza de campo con tecnología Oracle

CASO DE ÉXITO

Securitas Direct ha renovado sus sistemas de la mano de Oracle, con el fin de adoptar una solución tecnológica capaz de acelerar el tiempo de respuesta a sus clientes, optimizando la gestión y productividad de sus técnicos de campo. La compañía confiaba en mejorar la experiencia de sus clientes incrementando la eficiencia de sus procesos, elevando la productividad de su plantilla y reduciendo el time to market. Como primer paso, sincronizó su herramienta interna de gestión de operaciones con un nuevo software en la nube (SaaS).

Con la incorporación de la tecnología de Oracle, la compañía de seguridad ha integrado tecnología, personas y conocimiento de cara a ofrecer una mejor protección de sus clientes en todo el mundo. La información proporcionada por Oracle Field Service Cloud permite predecir el comportamiento diario de la fuerza de trabajo basándose en algoritmos propios, organizar las rutas de servicio y gestionar de manera proactiva cualquier incidencia en campo para dar así un óptimo nivel de servicio a los clientes de Securitas Direct.

MÁS INFORMACIÓN

bridos u on premise, lo que favorece la gestión de las aplicaciones en entornos complejos; y, como ya hemos mencionado anteriormente, la aplicación de la última tecnología, como es el caso de la Inteligencia Artificial.

En este repaso por las ventajas de la transformación que la tecnología provoca en las empresas y en sus modelos de negocio, no podemos olvidarnos de un factor clave en todo proceso de cambio y, en muchos casos, uno de los más reacios a él: las personas.

TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y PERSONAS

Recientemente, Fernando Rumbero, director de aplicaciones de Oracle, comentaba que la Transformación Digital "afecta a las personas, y hay tres grupos de personas que son críticos: los clientes, porque alrededor suyo diseñamos nuestros productos y servicios; los empleados, porque sin su conocimiento y compromiso con nuestro proyecto es muy difícil que podamos tener éxito; y los propios responsables de la transformación, los directivos de las compañías, que son los que tienen que entender este proceso, determinar los elementos a cambiar, los ejes a transformar, y cómo todo esto se tiene que implementar en la compañía".

Cada uno de estos perfiles implica una serie de retos. En este sentido, Fernando Rumbero explicaba que, cuando pensamos en los clientes, "el paradigma que define la relación ha cambiado mucho. Hace años, las empresas decidían qué productos ofrecer y cómo hacerlo, mientras que ahora son los propios clientes los que tienen la decisión de qué, cuándo y cómo quieren comprar, y nosotros tenemos que anticiparnos a sus necesidades, ofreciéndoles un servicio completo y consistente, independientemente de cuál sea el canal, ya sea Internet, el móvil, los puntos de venta... y tenemos que ofrecerles una experiencia consistente y de mucha calidad. Ahora el comprador no se conforma con cualquier cosa, son muy exigentes, están muy informados y están siempre conectados, lo que obliga a subir mucho el nivel de calidad de los productos y servicios que les vamos a ofrecer. Por tanto, necesitamos las herramientas y los productos necesarios para garantizar una buena atención comercial, una política de marketing adecuada a través de todos los medios que no sea intrusiva, pero sí específica y personalizada. Tenemos que estar a la altura de las expectativas del cliente cuando ha decidido comprarnos algo, con un servicio excelente, y tenemos que poner

ORACLE SERVICE CLOUD AYUDA A LA TRANSFORMACIÓN DE PROSEGUR

en valor su experiencia en las redes sociales. Hay que ser capaces de provocar que el cliente quiera compartir una buena experiencia y, si no fuera el caso, saber reaccionar con rapidez cuando un cliente cree que no le estamos ofreciendo un servicio a la altura del que ellos esperan".

Respecto a los empleados, continúa, "todos hemos visto el efecto de un empleado que no está contento o satisfecho, cuando cree que su compañía no le trata de forma adecuada o que no valora su capacidad y sus habilidades. Por eso es muy importante, un reto para las compañías asegurar que el empleado está perfectamente 'utilizado', que estamos aprovechando todo su potencial, que ponemos en valor su capacidad para ejecutar nuestro proyecto... hay que conseguir que los empleados sean parte de nuestro proyecto y que estén comprometidos y convencidos, deseando llevarlo a cabo. Pero ésta es una labor del día a día, y, para ello, es muy importante, conocer a nuestros empleaos, sus expectativas, valorar su potencial y ser capaces de aprovecharlos en los puestos donde pueden aportar más valor. No podemos utilizar los empleados como simple mano de obra, sino que hay que convencerles y explicarles para que se quieran sumar al proyecto de transformación que queremos llevar a cabo".

Y, por supuesto, los directivos, porque "el proyecto hay que ejecutarlo con las personas que tienen la capacidad de toma de decisiones de la compañía, y esto es un proceso de toma de decisiones que incide en muchos parámetros, por lo que tendremos que dotar a los directivos de las herramientas correspondientes para garantizar la experiencia satisfactoria de los clientes, para gestionar los Recursos Humanos incluyendo la gestión del talento y la obtención del compromiso, y para implementar los procesos adecuados para asegurarnos de que los cambios integrados en la compañía tienen el efecto deseado. Los directivos deben ser conscientes de estos parámetros y deben saber cómo están afectando los cambios a la manera en que entregamos nuestro negocio. En definitiva, herramientas de gestión que les permitan orientar la transformación sobre los parámetros adecuados".

ORACLE ERP CLOUD AYUDA AL RCD ESPANYOL A GLOBALIZAR SU MARCA

MÁS INFORMACIÓN

HERRAMIENTAS NECESARIAS PARA EL CAMBIO

Asumir estos retos requiere disponer de herramientas para poder solventarlos y llevar adelante la transformación. "Hace algún tiempo", explicaba Fernando Rumbero, "las compañías solventaban los problemas de negocio según iban apareciendo y con soluciones parciales, pero esto ya es algo que está superado. El compromiso que tiene Oracle con sus clientes actuales y futuros es, por un lado, darles una solución global capaz de atender todas las necesidades del negocio, las necesidades en estos tres ámbitos. Esta propuesta tiene que garantizar, además, una integración perfecta sobre la instalación existente y un nivel de personalización adecuado. Entregamos aplicaciones listas

La tecnología es el elemento vertebrador de la transformación, y las empresas que no la incorporen como elemento crítico de su plan de negocio, corren riesgos de pasar a ser irrelevantes

para ser usadas, pero también ciertos procesos de integración y ciertas personalizaciones que cada negocio necesita y le hace diferente".

Hablamos, por tanto, "de una plataforma global de soluciones de negocio en los tres niveles, aplicaciones, software como servicio e infraestructura, pudiendo hacer escalable el negocio con la integración de soluciones de almacenamiento y computación, incorporando siempre las últimas tecnologías: Inteligencia Artificial, Machine Learning o base de datos autónoma".

APLICATIVOS CONSUMIDOS EN LA NUBE

Pese al acercamiento de algunas empresas al cloud en sus inicios, por precio o por la posibilidad de externalizar un servicio, lo cierto es que la nube es mejor decisión para muchas compañías a la hora de consumir tecnología, porque son soluciones más eficientes, más escalables, más evolucionadas tecnológicamente, más seguras, más ágiles... los negocios se mueven a tal velocidad, que no te puedes para a pensar cómo tienes diseñadas las aplicaciones para responder a tus necesidades actuales y futuras. Lo más eficiente es incorporar las mejores prácticas, y para eso la nube es fundamental.

Asimismo, la nube permite reducir el riesgo, controlar el ritmo de adopción.

APLICACIONES PARA ÁREAS CRÍTICAS

Como hemos visto, hay tres áreas críticas en toda transformación: la experiencia del cliente, la gestión de los recursos de la empresa y la gestión de las personas.

CUSTOMER EXPERIENCE

Nunca ha sido tan difícil obtener la satisfacción de los clientes. Tienen de todo: dispositivos, canales, información y opciones. También tienen más poder. Pueden cambiar de marca cuando les apetezca. Y si no les gusta algo, lo comentan en las redes sociales. Es más, las expectativas de los clientes son cada vez más altas. Han visto cómo los disruptores digitales proporcionan experiencias de cliente fluidas, conectadas, automatizadas y personalizadas, y esperan que usted les ofrezca lo mismo. Éste es el reto de la experiencia del cliente hoy en día. De hecho, si se actúa con rapidez y se evoluciona hacia una infraestructura de experiencia del cliente basada en los datos, conectada y flexible, la empresa no solo conservará los clientes que ya tiene, sino que incrementará su cartera en poco tiempo.

En esta área, Oracle ofrece una solución completa que integra las áreas de marketing, ventas y servicio, acompañando al cliente en todo el ciclo de vida y de relación con la empresa.

SANTANDER TALENT SCORE. MACHINE LEARNING PARA LA SELECCIÓN DE PERSONAS

MÁS INFORMACIÓN

MÁS INFORMACIÓN

- ¿Por qué invertir en un servicio de atención al cliente?
- Cómo crear experiencias de cliente digitales, conectadas y flexibles

ÁREA FINANCIERA (ERP)

Está surgiendo un modelo operativo ágil de gestión financiera que permite a esta función apoyar mejor los negocios digitales y las nuevas formas de trabajar. La era digital y las turbulentas condiciones del mercado conllevan oportunidades y amenazas para todos los modelos de negocio y ninguna organización es inmune a este fenómeno. Para ser ágiles, las empresas deben estar alertas desde el punto de vista estratégico; deben ser lo suficientemente flexibles para implementar cambios rápidos; deben ser adaptativas en su búsqueda de un mayor rendimiento y valor para el accionista. Los directivos financieros ágiles se están moviendo más rápido que nadie hacia el nuevo modelo operativo para la gestión financiera moderna, apoyando mayores niveles de agilidad y rendimiento empresarial. El nuevo modelo operativo para una gestión financiera moderna desvela los rasgos que caracterizan a los directivos financieros ágiles y las estrategias que se necesitan para construir un modelo operativo financiero moderno, capaz de impulsar la innovación y el éxito en la economía digital.

MÁS INFORMACIÓN

- Hacia un nuevo modelo de finanzas ágiles

ÁREA DE RRHH

Los desafíos de los Recursos Humanos modernos han cambiado. Tenemos deficiencias significativas en determinadas habilidades que necesitan ser resueltas. Asimismo, observamos un aumento de la insatisfacción en el trabajo y recibimos toda una serie de nuevas demandas de talento que debemos satisfacer.

No se trata, por tanto, de gestionar nóminas, vacaciones y otros aspectos organizativos, sino de gestionar el talento y las habilidades de las personas para situarlas allí donde son más productivas para la empresa y donde se encuentran más cómodos para aportar lo que la empresa necesita.

MÁS INFORMACIÓN

- Finanzas y Recursos Humanos: nuevas oportunidades gracias a la nube
- Guía del marketing de recursos humanos para la retención de talento

SACYR SIMPLIFICA Y AGILIZA LA GESTIÓN GLOBAL DE RRHH CON ORACLE HCM CLOUD

MÁS INFORMACIÓN