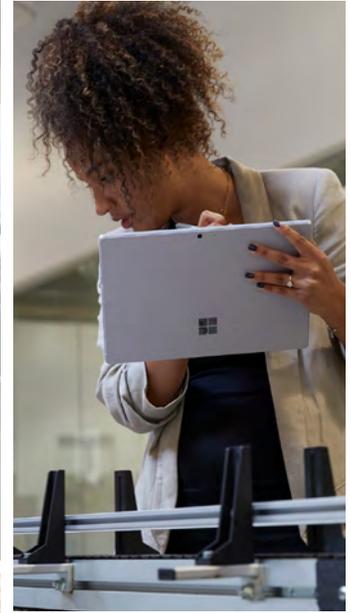


Ocho lecciones reales de la transformación digital



Destinatarios

Líderes empresariales que buscan obtener mejores resultados a partir de la transformación digital y enfrentar los desafíos de un mundo que cambia rápidamente. Este eBook proporciona los procedimientos recomendados en forma de principios basados en la experiencia y ejemplos de clientes de Microsoft.



Tiempo de lectura estimado: 10 minutos

Contenido

Introducción

La transformación digital
apoya la resiliencia y la
adaptabilidad

Página 4

3.

Crear mejores
experiencias

Página 11

6.

Obtener agilidad

Página 20

Conclusión

Estamos aquí para todo
su recorrido

Página 29

1.

Liderar con propósito

Página 5

4.

Unificar el negocio
y la tecnología

Página 14

7.

Asociarse creativamente

Página 23

2.

Poner en el centro
a las personas

Página 8

5.

Poner los recursos
de datos en orden

Página 17

8.

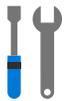
Apuntar al triple
resultado

Página 26



La transformación digital apoya la resiliencia y la adaptabilidad

La adaptabilidad y la resiliencia son ventajas empresariales, incluso en el mejor de los momentos. Cuando las cosas se ponen difíciles, pueden marcar la diferencia entre prosperar, sobrevivir o luchar. La reciente crisis demuestra que la transformación digital es fundamental para el éxito en un mundo cambiante. Ha permitido a las organizaciones:



Mantener a las personas conectadas a las herramientas que usan para hacer el trabajo desde casi cualquier lugar.



Adaptarse a las necesidades cambiantes de la capacidad, como la migración de ventas en línea o la administración de 10 veces más llamadas de atención al cliente.

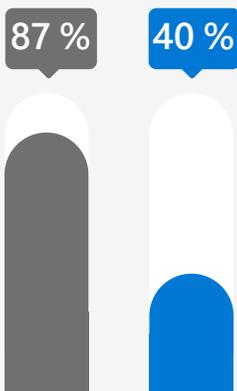


Implementar y escalar rápidamente nuevas capacidades a medida que evolucionan las necesidades del cliente y las oportunidades de mercado.



Apoyar la productividad y el compromiso a pesar de la incertidumbre.

Con este eBook, esperamos que el logro de su transformación digital sea un poco más fácil. Después de ayudar a muchas organizaciones en sus recorridos de transformación, hemos recopilado algunas verdades comunes que creemos que lo ayudarán a guiarse en el suyo.



El 87 % de los líderes empresariales sénior indica que la digitalización es una prioridad de la empresa, pero solo el 40 % ha implementado iniciativas digitales a escala.

—[Gartner Digitalization Insights](#) (Información sobre la digitalización de Gartner)



1. Liderar con propósito

Claridad a través de la complejidad

Una escaladora debe dejar todo lo que no es esencial detrás en su búsqueda de la cumbre. De la misma manera, las condiciones empresariales desafiantes hacen que sea necesario volver a los principios básicos. ¿Por qué existe la empresa? ¿Cuál es su propósito? ¿Qué hace mejor? ¿Por qué las personas trabajan allí y no en otro lugar? ¿Cómo puede cambiar la vida de los clientes para mejor?

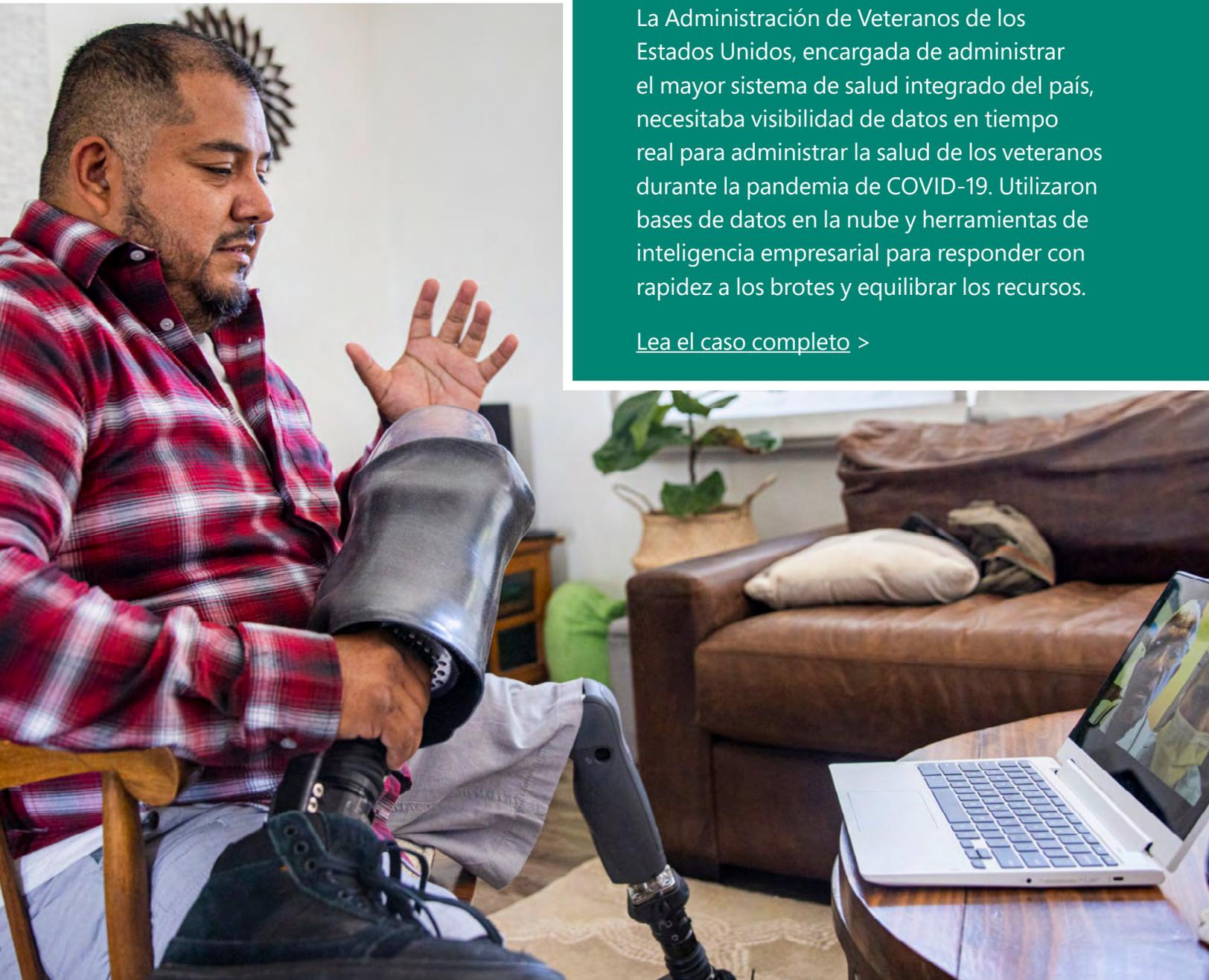
Las empresas que estimulan la transformación digital con este claro sentido del propósito tienen éxito porque sus verdaderos objetivos permanecen en primer lugar. Pueden experimentar y aprender sin perder el enfoque. Pueden medir el progreso hacia resultados definidos e invertir en tecnología que ofrezca resultados.



Una obligación de proteger: cómo la Administración de Veteranos mantiene a los veteranos seguros

La Administración de Veteranos de los Estados Unidos, encargada de administrar el mayor sistema de salud integrado del país, necesitaba visibilidad de datos en tiempo real para administrar la salud de los veteranos durante la pandemia de COVID-19. Utilizaron bases de datos en la nube y herramientas de inteligencia empresarial para responder con rapidez a los brotes y equilibrar los recursos.

[Lea el caso completo >](#)





Nuestra planificación temprana y el desarrollo temprano de herramientas como estas nos han permitido mantener seguros a los veteranos. La seguridad de los veteranos ha sido el verdadero norte de nuestra respuesta".

Jennifer MacDonald

Consultora en jefe de la
Subsecretaria Adjunta para la Salud



Aspectos claves



Propósito, misión, estrategia

El propósito de replantearse (por qué estamos aquí) y la misión (lo que queremos lograr) nunca es una pérdida de tiempo. Es especialmente importante antes de crear una estrategia digital (cómo lo vamos a hacer). Cada decisión debe trazar una línea brillante hacia los fundamentos.



Tenga una mirada ambiciosa hacia el futuro

Una base sólida significa que puede explorar sin temor a perder su camino. Conocer su misión reduce el riesgo de explorar nuevas tecnologías. Siempre sabe cuándo se está moviendo en la dirección correcta.



Tratar la transformación como un recorrido en evolución

Su propósito puede mantenerse sólido, pero cómo lograrlo puede y debe adaptarse en función de cómo cambian las condiciones, las necesidades del cliente y la tecnología.



2. Poner en el centro a las personas

El poder del potencial humano

Transformar digitalmente su negocio solo importa si ayuda a su gente a lograr más, usando su talento, intelecto e imaginación al máximo.

Con las personas en el centro, la transformación digital genera confianza y compromiso. Por ejemplo, es probable que el trabajo híbrido y remoto esté aquí

para quedarse, pero las reuniones de voz y video son simplemente requisitos funcionales. La transformación centrada en las personas significa ir más allá de la función, con herramientas que apoyan la moral, el bienestar y la cohesión cultural.



Cómo Unilever aceptó el riesgo de cultivar una fuerza de trabajo remota

Cuando a causa de la COVID-19 se cerraron fábricas y oficinas, Unilever estaba preparada con las herramientas que necesitaba para automatizar la producción y ayudar a garantizar el trabajo remoto. Al mismo tiempo, su enfoque en el empoderamiento y la protección de su personal ayudó a que tomara las decisiones correctas en cada paso.

[Lea el caso completo >](#)





Permito que la organización tome riesgos. Desde la perspectiva de seguridad de la información, existía el riesgo de enviar a todos a casa para trabajar. Pero lo último que quiero hacer es impedir que la organización aprenda cómo hacerlo de forma segura porque esto no es algo a corto plazo".

Bobby Ford

Director de Seguridad
de la Información, Unilever



Aspectos claves

✓ **Habilite una cultura digital**

La transformación digital es algo que se hace en conjunto con las personas, no con ellos. A menudo, los empleados son las partes interesadas más importantes. Su experiencia es importante. Cuando el cambio se alinea con sus necesidades y objetivos cotidianos, la adoptarán sin necesidad de que se les diga.

✓ **Invierta en la mejora de habilidades**

Incluso la tecnología más intuitiva a menudo tiene capas de funcionalidad poderosa debajo. Cuando capacita a los empleados para que usen nuevas herramientas, hacen un mejor uso de ellas y las aplican de forma proactiva en nuevas situaciones.



3. Crear mejores experiencias

Busque las innovaciones en el cliente

Ya sea que se trate de un horario extendido, nuevos servicios digitales, entrega y recogida desde la acera, o atención médica virtual, las organizaciones se han adaptado a las necesidades del cliente a la velocidad del rayo. Esos clientes no van a renunciar a nuevas comodidades.

Las mismas tecnologías digitales con las que las organizaciones solían responder en una crisis también pueden ayudarles a recuperar la estabilidad para avanzar estratégicamente, y para replantearse cómo pueden superar las expectativas futuras.



Ste. Michelle Wine Estates forja experiencias de cliente de nivel superior

Ste. Michelle Wine Estates, una de las mayores empresas vinícolas de los Estados Unidos, quiere mantener su reputación de experiencias distinguidas a medida que las interacciones digitales se vuelven la norma. La empresa está expandiendo su plataforma de comercio electrónico para proporcionar recomendaciones de vinos precisas y comprender mejor lo que los clientes desean.

[Lea el caso completo >](#)





Lo emocionante de Dynamics 365 Commerce es que nos abre tantas posibilidades para extender el alcance de nuestra imaginación sobre lo que puede ser una experiencia de consumidor de lujo".

Melanie Baker

Directora sénior, Operaciones
Minoristas y Directas al Consumidor,
Ste. Michelle Wine Estates



Aspectos claves

✓ Desarrolle según lo que funciona

Puede tratar las opciones tecnológicas transmitidas por la crisis como una solución temporal. O puede verlas como un marco para una mayor innovación. ¿Cómo puede partir de lo que tiene hoy y crear una experiencia verdaderamente diferenciada?

✓ Escuche a los clientes

Si los empleados son partes interesadas importantes en la transformación, los clientes lo son aún más. Ya sea a través de la escucha social, el análisis de datos del cliente o la investigación real de los clientes, invitarlos a expresar su opinión en la conversación de forma temprana ayuda a evitar salidas en falso y le permite cambiar hacia lo que más importa.



4. Unificar el negocio y la tecnología

Hacia un objetivo común

Incluso hoy en día, muchas organizaciones tratan la tecnología, los datos y los negocios como actividades separadas que solo se unen cuando tienen que hacerlo. Esto inhibe la transformación digital, que reúne a los tres elementos.

En un nivel más profundo, requiere que la tecnología y las decisiones empresariales se conviertan en una. Cada nueva iniciativa

o proyecto busca resolver los desafíos con la innovación digital. Cada decisión tecnológica se relaciona con un objetivo empresarial. Desglosar los silos entre estos aspectos del negocio fortalece el negocio en su conjunto.



Los Cheetos más perfectos: cómo PepsiCo está utilizando el Proyecto Bonsai de Microsoft para elevar la barra (de refrigerios)

PepsiCo diseñó una forma de garantizar la calidad continua del producto mediante la IA y la visión informática. Una vez implementado en una fábrica, podrá hacer recomendaciones a los operadores de máquinas o realizar cambios de manera autónoma en muchos casos.

[Lea el caso completo >](#)





La innovación es un ingrediente clave en nuestro éxito en PepsiCo y nos ayuda a ofrecer nuevos productos emocionantes, avances tecnológicos e incluso nuevas formas de trabajo, lo que sea necesario para garantizar que continuemos llevando sonrisas a nuestros consumidores todos los días".

Denise Lefebvre

Vicepresidente sénior de Investigación y Desarrollo de Global Foods, PepsiCo.



Aspectos claves



Construya puentes

Si hoy en día la tecnología y los líderes empresariales operan en esferas independientes, las cosas simples pueden unirlos. El almuerzo y el aprendizaje, las conversaciones uno a uno y las sesiones de ideación pueden crear comprensión y confianza.



Cultive embajadores

Las personas con conjuntos de habilidades que traspasan los silos tradicionales pueden hacer una contribución de gran tamaño a la transformación digital al traducir las necesidades empresariales a las decisiones tecnológicas y viceversa.



5. Poner los recursos de datos en orden

Digital significa datos

Los datos están en todas partes. Lo que puede hacer con ellos depende de lo fácil que sea acceder y explorar. Por tradición, los datos estaban estrechamente entrelazados con la aplicación que los usaba. Usarlos en cualquier otro lugar era difícil, y estaba limitado a las herramientas de la aplicación.

Las bases de datos en la nube ahora permiten que sea mucho más fácil trasladar la información o copiarla en una ubicación

central segura. Las herramientas de inteligencia empresarial consultan los datos de varios sistemas en una sola vista. Puede hacer preguntas en el lenguaje cotidiano para obtener respuestas e información nueva.

Ninguna de estas exploraciones afecta a la aplicación original. Al comenzar con pequeños experimentos, puede averiguar qué datos son más importantes para sus objetivos (o descubrir otros nuevos) e invertir para avanzar más en la dirección correcta.



TI esencial: cómo Providence usa los datos para atender a los pacientes con COVID-19

Con 51 hospitales y 1085 clínicas, mantener a Providence funcionando sin problemas es un trabajo enorme en el mejor de los tiempos. Cuando estalló la pandemia de COVID-19, la organización se apoyó en gran medida en la tecnología de colaboración remota y usó la IA basada en la nube para predecir dónde se presentaría el próximo brote.

[Lea el caso completo >](#)





Ya habíamos trasladado la mayoría de nuestros datos a Azure. Y pudimos usar el machine learning nativo y la IA en Azure para migrar nuestros activos donde se necesitaban. Si estuviéramos en las instalaciones, esas herramientas no estarían disponibles para nosotros. Llegamos al punto en que pudimos predecir, con dos semanas de anticipación y con probablemente con entre un 85 % y un 90 % de precisión, donde se iban a presentar las sobrecargas (casos de COVID-19)".

B.J. Moore

Director de información,
Providence



Aspectos claves



Comprenda el estado actual en primer lugar

La mayoría de las organizaciones no tienen una verdadera vista de alto nivel de sus datos, lo que limita su capacidad de beneficiarse de ella. Empiece por analizar lo que tiene, lo que se necesitaría para que los datos sean útiles y lo que podría consumir desde el exterior.



Concéntrese en las capacidades predictivas

Entender lo que sucedió ayer es importante, pero predecir lo que sucederá mañana es decisivo. La IA y el machine learning en la nube ponen el poder predictivo al alcance de cualquier organización.



6. Obtener agilidad

Itere hacia el éxito

La transformación suena muy grande, pero los esfuerzos más exitosos comienzan desde pequeños y se desarrollan. Ya no es necesario "finalizar" una iniciativa tecnológica antes de obtener valor de ella. De hecho, los clientes y empleados anteriores pueden poner sus manos en una innovación digital, la mejor.

Espere que los primeros intentos no sean suficientes. Empiece con una hipótesis, pruébela y aprenda de los resultados. El valor se acumulará mucho más rápido cuando las personas reales proporcionen comentarios sobre experiencias reales, en comparación con un proceso que enfatiza el perfeccionamiento de la solución digital en segundo plano.



Cómo T-Mobile usó Power Apps para adaptarse a la pandemia de COVID-19, y definir un nuevo camino hacia delante

Para administrar las condiciones cambiantes debido a la COVID-19, los empleados de T-Mobile utilizaron tecnología de código bajo para crear una aplicación de información de personal. La TI unificó la información de múltiples orígenes, lo que les da a los gerentes una forma de administrar al personal durante un tiempo de gran incertidumbre.

[Lea el caso completo >](#)





Desde el primer fragmento de código hasta un borrador, todo tardó alrededor de 24 horas. A partir de ahí, tardó un día más en resolver las solicitudes y notas, y luego lo lanzamos en vivo".

Greg Soto

Gerente de Análisis Empresarial,
T-Mobile



Aspectos claves

- ✓ **La iteración es una capacidad cultural**

Las empresas que aceptan una determinada cantidad de riesgo como el precio de la innovación y recompensan a las personas por ser aventureras estarán en la mejor posición para beneficiarse de la transformación digital. Si las personas se sienten seguras para intentar cosas nuevas, lo harán.
- ✓ **Establezca objetivos cuantificables, y esté dispuesto a cambiarlos**

La única manera de saber si un experimento está progresando es si puede medirlo. ¿Está tratando de acelerar un proceso? ¿Quiere aumentar los ingresos? ¿Reducir el tiempo de inactividad? ¿Mejorar la interacción del cliente? Cualquier cosa puede ser un KPI con un poco de creatividad. Al mismo tiempo, esté atento a los orígenes de valor inesperados. En ocasiones, una nueva tecnología ofrece formas que no se podían prever.



7. Asociarse creativamente

Cuando las paredes se conviertan en puertas

La IA, la nube y los macrodatos tienen el potencial de redefinir los límites de muchas maneras. Se arraiga una mentalidad de open source. Las organizaciones que una vez compitieron ahora son socias. Las API convierten los subproductos de datos de una empresa en el oro empresarial de otra. Las empresas de industrias que antes no estaban relacionadas se unen para crear esfuerzos completamente nuevos.

La competencia no va a desaparecer. Pero tampoco debería interponerse en el camino. ¿Por qué conformarse con el juego de suma cero cuando puede ir por un triunfo absoluto en su lugar? Al igual que con la mayoría de las dimensiones de la transformación digital, se trata tanto de la mentalidad como de la tecnología. La idea de defender las fronteras corporativas a toda costa está cediendo paso a la apertura, la transparencia y la cooperación.



Los fabricantes británicos se unen para fabricar ventiladores para el NHS

Los fabricantes británicos se unen para fabricar ventiladores para los NHS. A medida que los efectos de la pandemia de COVID-19 se comenzaron a sentir en todo el mundo, los líderes de High Value Manufacturing Catapult (HVMC) del Reino Unido lanzaron el VentilatorChallengeUK en colaboración con 33 fabricantes líderes en el mundo.

[Lea el caso completo >](#)





La colaboración y el espíritu de equipo, además de la cultura de "no detenerse ante nada" fueron —y aún son— bastante extraordinarias".

Dick Elsy
Director ejecutivo,
HVMC



Aspectos claves

- ✓ **Comience con el cliente**

La introspección por demasiado tiempo significa perder oportunidades. Mire hacia afuera, hacia los clientes. Son el nexo de valor. ¿Podría atenderlos mejor a través de una asociación? ¿Tienen necesidades que nadie está satisfaciendo bien? ¿Tiene información sobre ellos que alguien más podría usar?
- ✓ **Salga de su zona de confort**

Es fácil conocer a otros en su industria. Conectarse con líderes de otros sectores, incluso aquellos lejos de su disciplina principal, lo ayuda a descubrir primero oportunidades únicas.
- ✓ **Comparta y hágalo por igual**

Para obtener algo de valor, dé algo de valor. Pueden ser datos, servicios o conexiones con los clientes: cualquier cosa que demuestre que habla en serio acerca de la colaboración con beneficio mutuo.



8. Apuntar al triple resultado

Sostenibilidad, bien social y rentabilidad

Los consumidores eligen cada vez más a las empresas que se alinean con sus valores tanto como sus presupuestos y gustos. Si puede hacer todo lo anterior, mucho mejor. La transformación digital impulsada por un propósito respalda resultados comerciales, sociales y ambientales positivos.

Por ejemplo, el mantenimiento predictivo puede reducir las emisiones y los desechos, reducir los costos y ofrecer mejores experiencias a los clientes. La tecnología de nube utiliza menos energía que los centros de datos tradicionales y puede proporcionar acceso seguro y abierto a los datos en todo el mundo. Es posible hacerlo bien y hacer el bien al mismo tiempo.

LAND O'LAKES, INC.

Land O'Lakes y Microsoft forman una alianza estratégica para crear nuevas innovaciones en la agricultura y apoyar a las comunidades rurales

Al estandarizar en Azure, Land O'Lakes será capaz de obtener información que permita que las soluciones agrícolas inteligentes para los agricultores sean más productivas con su tiempo y recursos, y usen prácticas agrarias más sostenibles.

[Lea el caso completo >](#)





Las herramientas de agricultura de precisión basadas en datos que creamos con Microsoft proporcionarán el perímetro que [los agricultores estadounidenses] necesitan, pero una Internet de alta velocidad no confiable o inexistente en las zonas rurales mantiene estas herramientas fuera del alcance de muchos. A través de esta alianza, trabajaremos para satisfacer esta necesidad y ayudar a los agricultores a seguir siendo rentables y sostenibles".

Beth Ford

Presidente y director general,
Land O'Lakes, Inc.



Aspectos claves



Los clientes quieren pruebas

Al igual que los clientes quieren recibos de sus compras, quieren que usted se responsabilice por sus promesas. Simplemente afirmar que se basa en los valores puede resultar contraproducente. Al mismo tiempo, muchos consumidores no saben cómo la tecnología digital apoya el triple resultado. No sea tímido en decirles, siempre y cuando pueda respaldarlos.



Existe la oportunidad de liderar la ética digital

La sociedad está empezando a entender las implicaciones mayores de la seguridad de los datos, la IA, la automatización y otras tecnologías en rápida evolución. Las empresas que muestran liderazgo hoy en día pueden dar forma a la conversación.

Estamos aquí para todo su recorrido

La resiliencia que ofrece la transformación digital puede ayudar a las empresas a cambiar el clima, recuperarse rápidamente y avanzar con confianza. La forma más fácil de hacerlo real es aprender de aquellos que lo han hecho antes.

Sin embargo, la tecnología es solo una parte de la imagen. El propósito, las personas, la cultura y la mentalidad también importan. Con un enfoque iterativo, una orientación a la asociación y un compromiso con la ética y la sostenibilidad, puede lograr resultados espectaculares con un riesgo mínimo.

Microsoft está aquí para apoyarlo en su recorrido con nuestra experiencia, herramientas, plataformas y asociación. Explore la transformación digital adicional y los recursos de la industria en: aka.ms/digitaljourney.