

**Autor:**

Emilio Castellote

Abril 2019

## Nuevos procesos digitales inteligentes

La digitalización de procesos en cualquier organización que pretenda posicionarse en el nuevo mercado digital es un requisito que supondrá la revisión y redefinición de la práctica totalidad de los procesos utilizados hasta la fecha.

La nueva era digital pone a prueba estrategias, posicionamientos pasados y la forma de trabajo, para sacar lo mejor de las organizaciones y elevarlo hacia nuevos procesos más eficientes, flexibles y rápidos. Los nuevos procesos digitales deben facilitar la cohesión de los aceleradores tecnológicos con los nuevos escenarios centrados en el cliente.

Según IDC, en **2020, al menos el 55% de las organizaciones se habrán digitalizado, transformando los mercados y renovando el futuro a través de nuevos modelos de negocios y productos y servicios habilitados digitalmente.**

Las organizaciones deberán contar con nuevas soluciones que ayuden a consolidar los "portales empresariales digitales". Estos portales empresariales tienen que facilitar la visibilidad e interacción con el usuario, habilitando la toma de decisiones inteligentes de manera autónoma y en el menor tiempo posible.

En el siguiente documento, se analizan los indicadores de mercado que muestran la evolución de las organizaciones en sus procesos de digitalización, y se enumeran aquellas funciones que un "portal empresarial digital" debe integrar, para ayudar a consolidar los nuevos procesos digitales inteligentes que garanticen la ejecución de las estrategias digitales.

*Las organizaciones deberán contar con nuevas soluciones que ayuden a consolidar los "portales empresariales digitales"*

## Introducción

En plena era digital, vivimos una carrera de adaptación a las nuevas necesidades de mercado desde la perspectiva de organizaciones que deben redefinir sus procesos de trabajo para ser ágiles y competitivos. Las necesidades de las organizaciones digitales implican concentrar gran cantidad de información para alimentar sus procesos y optimizar tiempos de respuesta, mejorando así la calidad de los servicios que ofrecen a sus clientes.

Durante los últimos años hemos visto como las organizaciones acometen sus planes de transformación bajo la nueva filosofía digital; ágil y flexible. Pero también se ha puesto de manifiesto la necesidad de incorporar nuevas herramientas que permitan tener la visión holística necesaria para tomar decisiones automatizadas e impactar directamente en el posicionamiento digital. El análisis de procesos debe decidir que procesos existentes deben ser redefinidos, mantenidos o bien eliminados para ser vueltos a crear desde cero.

Muchas organizaciones son escépticas a la hora de abordar la redefinición de sus procesos, ya que durante años han demostrado resultados más que efectivos. La nueva era digital pone a prueba estrategias, posicionamientos pasados y la forma de trabajo, para sacar lo mejor de las organizaciones y elevarlo hacia nuevos procesos más eficientes, flexibles y rápidos. Los nuevos procesos digitales deben facilitar la cohesión de los aceleradores tecnológicos con los nuevos escenarios centrados en el cliente (figura 1).

*Los nuevos procesos digitales deben facilitar la cohesión de los aceleradores tecnológicos con los nuevos escenarios centrados en el cliente*



Figura 1. Aceleradores tecnológicos de innovación digital

## Impacto de los procesos en la digitalización

Las actuales plataformas digitales implican para las organizaciones un gran cambio cultural, ya que deben aprender a contemplar los procesos como bucles infinitos alrededor de un núcleo inteligente capaz de procesar un flujo continuo de datos, con el objetivo de generar acciones y decisiones de forma automatizada en el menor tiempo posible (figura 2). Este nuevo movimiento debe transmitir en las organizaciones el carácter de ciclo de vida vivo con estrategias que toman al dato como epicentro digital.

Según IDC, en **2020, al menos el 55% de las organizaciones se habrán digitalizado, transformando los mercados y renovando el futuro a través de nuevos modelos de negocios y productos y servicios habilitados digitalmente.**

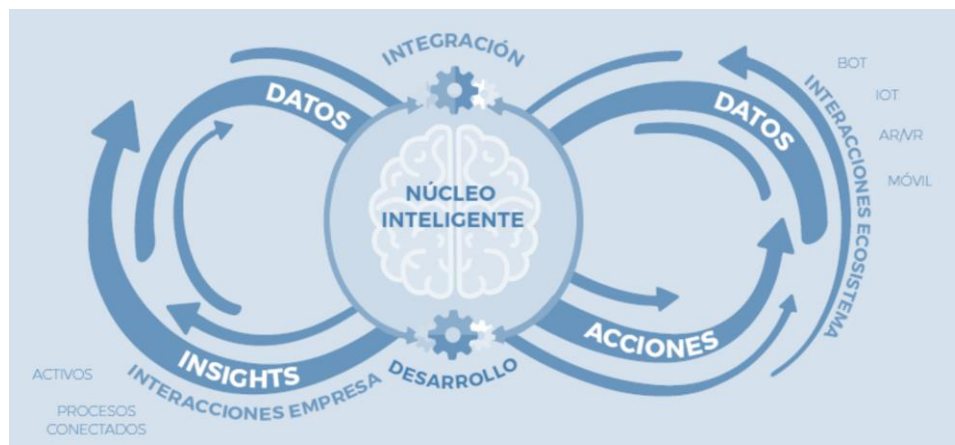


Figura 2. Bucle de innovación digital según IDC

Las inversiones en materia de transformación digital continúan incrementándose (figura 3) a medida que las organizaciones son conscientes de la importancia de acometer el reposicionamiento demandado por el mercado digital.

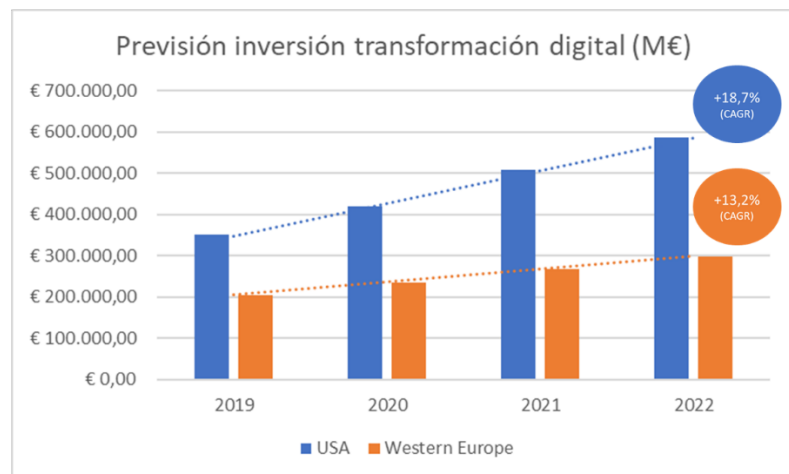


Figura 3. Previsión de inversión transformación digital

en 2020, al menos el 55% de las organizaciones se habrán digitalizado, transformando los mercados y renovando el futuro a través de nuevos modelos de negocios y productos y servicios habilitados digitalmente.

*Los nuevos procesos deberán consolidarse de forma sencilla, visualmente y ser accesibles a las personas que forman las organizaciones para consolidar una misma forma de trabajo.*

Dentro de la estrategia digital de cualquier organización deberá prestarse especial atención a la optimización y redefinición de los procesos que deben readaptarse a la nueva situación. Los nuevos procesos deberán consolidarse de forma sencilla, visualmente y ser accesibles a las personas que forman las organizaciones para consolidar una misma forma de trabajo.

Los procesos deberán optimizar los siguientes parámetros:

- Mejorar los tiempos de respuesta para ser más ágiles.
- Localizar la documentación para facilitar su acceso y uso.
- Mejorar la eficiencia a través de procesos más simples.
- Incrementar la productividad en la ejecución del proceso.

## Gestión eficiente de los procesos digitales

La correcta redefinición de procesos en la era digital implica partir desde una posición capaz de aportar visión global y centralizada. Las organizaciones deberán trabajar el concepto de "plataforma empresarial" como un elemento homogéneo capaz de integrar cualquier capa de datos de manera modular y transparente. Solamente así se podrá construir el escenario inteligente necesario para abordar una primera fase de visión y redefinición de procesos, para posteriormente definir e implementar la estrategia digital.

Según IDC, en **2023, el 35% de los trabajadores comenzará a trabajar con bots u otras formas de IA**, lo que requerirá que los líderes de la empresa rediseñen los procesos operativos, las métricas de rendimiento y las estrategias de reclutamiento.

Las organizaciones deberán contar con nuevas soluciones que ayuden a consolidar los "portales empresariales digitales". Estos portales empresariales tienen que facilitar la visibilidad de los procesos y agilizar la optimización de estos para integrar de manera sencilla y visual las siguientes funciones:

- Consolidar la información de los sistemas empresariales
- Homogenizar procesos y metodologías de trabajo
- Monitorizar desde un único punto todos los procesos digitales
- Facilitar el acceso a los procesos de los empleados
- Automatizar la toma de decisiones y ayudar a la agilidad del negocio
- Establecer los nuevos KPIs (key performance indicators) y KBIs (key behaviour indicators) de la era digital
- Facilitar la integración de nuevas aplicaciones y fuentes de datos consolidando todo en la plataforma empresarial
- Agilidad y flexibilidad con gran capacidad de personalización

*Los portales empresariales digitales tienen que facilitar la visibilidad de los procesos y agilizar la optimización de estos para integrarse de manera sencilla y visual en la estrategia digital*

*La inversión en plataformas empresariales digitales es considerada un indicador de cómo las organizaciones están adaptando sus procesos al nuevo escenario digital*

**La inversión en plataformas empresariales digitales es considerada un indicador de cómo las organizaciones están adaptando sus procesos al nuevo escenario digital.** Observando los datos del mercado USA y de Europa Occidental vemos cómo el crecimiento CAGR hasta 2022 es del 12,8% en USA mientras que en Europa Occidental es de tan solo el 1,8% (figura 4).

La adopción de soluciones alineadas con las nuevas estrategias digitales en Estados Unidos va claramente por delante de Europa. Las organizaciones se enfrentan a un mercado global que no entiende de localizaciones geográficas y que impacta por igual a cualquier organización que esté considerando sus estrategias de transformación digital. **Las organizaciones europeas deberán priorizar la adopción de plataformas empresariales digitales que aceleren el proceso de redefinición y puesta en marcha de los nuevos procesos digitales,**

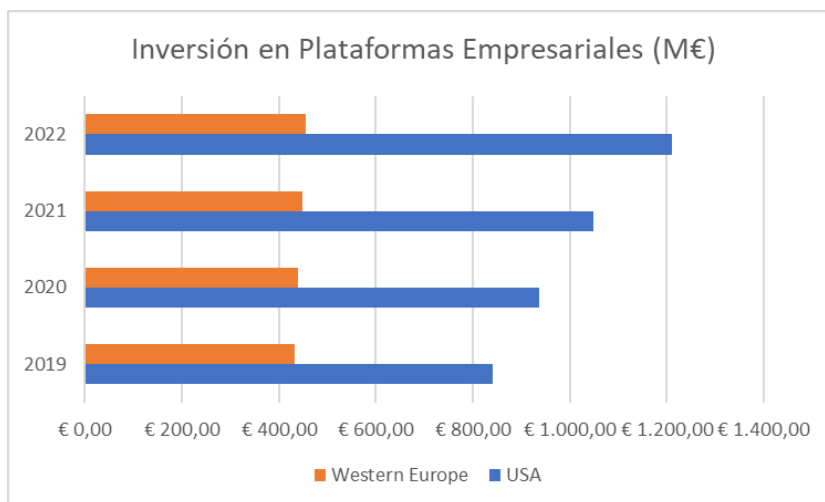


Figura 4. Inversión en plataformas empresariales digitales

## Automatización inteligente aplicada al proceso digital

La adopción de una plataforma empresarial digital será solo el primer paso en el rediseño de procesos. A continuación, habrá que dotar a esa plataforma de capacidad de automatización, que permita consolidar y gestionar la gran cantidad de información proveniente de los diferentes orígenes. Por último, habrá que integrar una capa de inteligencia que facilite la toma de decisiones y recomendaciones automatizadas para impactar en el mercado con la mayor rapidez. Estas plataformas también deberán actualizar los interfaces para mejorar la colaboración con el empleado y ayudar a incrementar la eficiencia, productividad y mejorar los tiempos de respuesta.

Según IDC, **en 2023 el 95% de las organizaciones habrá incorporado nuevos conjuntos de KPI digitales, centrados en las tasas de innovación de productos/servicios, capitalización de datos y experiencia de los empleados, para navegar en la economía digital.** Estos nuevos KPIs deberán ser definidos, gestionados y revisados de manera autónoma por las plataformas empresariales digitales en función del impacto de la estrategia digital.

*Las plataformas empresariales deberán actualizar los interfaces para mejorar la colaboración con el empleado y ayudar a incrementar la eficiencia, productividad y mejorar los tiempos de respuesta*

## Propuestas de valor de AuraPortal

AuraPortal es una empresa internacional proveedora de software, reconocida por firmas analistas líderes, gracias a su extrema facilidad de uso, rápidas implementaciones, integración con otros sistemas, escalabilidad y muchas otras características.

AuraPortal es una plataforma que ofrece facilidad en el diseño y en la ejecución de todos los procesos operativos, sin importar lo complejos que puedan ser y sin ningún tipo de programación adicional. AuraPortal software BPM ofrece soluciones para empresas de cualquier tamaño: desde corporaciones con millones de procesos y/o usuarios hasta pequeñas empresas. Cabe destacar las siguientes **potentes funcionalidades incluidas** en la plataforma:

- **Automatización de Procesos** para que los equipos directivos puedan convertir el caos de sus departamentos en productividad. Únicamente es necesario definir los diagramas de flujo de procesos con los procedimientos que desean que sigan sus equipos y AuraPortal organiza el resto.
- **Gestión Dinámica de Casos** en la toma de decisiones rápidas y de forma precisa gracias a la automatización de los procedimientos y al uso de información en tiempo real. Facilitando reunir la información necesaria para realizar un trabajo preciso durante el ciclo de vida de un caso.
- **Interfaz de Usuario (UI)** que permite adaptarse al cada vez más rápido e hiperconectado mundo digital. Sorprendiendo a sus usuarios con atractivos portales adaptables a múltiples dispositivos y respondiendo de forma inmediata a sus necesidades con agilidad y cambios sobre la marcha sin necesidad de programación.
- **Movilidad** en el día a día para hacer más fácil el desafío de trabajar más rápido y mejor. En la era de los negocios digitales en tiempo real y en un entorno 100% web, AuraPortal elimina los cuellos de botella y articula la búsqueda instantánea de conocimiento e innovación.
- **Análisis y Decisión Inteligente** para actuar de manera inteligente haciendo uso de una amplia gama de sofisticadas funcionalidades entre las que se incluyen informes nativos, Deep BI, identificación de impacto, distribución de la carga de trabajo, reglas de negocio, analíticas, BAM...
- **Gestión Documental** para gestionar documentos y contenido digital y disfrutar de los beneficios inmediatos de las transacciones y procesos comerciales sin demoras.
- **Reglas de Negocio y Datos** para administrar documentos, contenido digital, diccionarios y más, sin complicaciones y combinado con un potente motor de reglas de negocio.
- **Inteligencia Artificial (IA)** integrada dota al sistema de capacidad de aprendizaje, adaptándose y actuando de manera autónoma en la solución de los retos tecnológicos durante los próximos años.
- **Conectividad y API** para facilitar la interconexión, ya que AuraPortal cuenta con un amplio abanico de mecanismos que permiten la integración con sistemas o aplicaciones externas para facilitar la administración centralizada.

## IDC SPAIN

Serrano, 41 - 3ª Planta  
280001 Madrid  
+34 91 787 21 50  
Twitter: @IDCSpain  
[www.idcspain.com](http://www.idcspain.com)

### Mención de propiedad intelectual:

This IDC research document was published as part of an IDC continuous intelligence service, providing written research, analyst interactions, telebriefings, and conferences. Visit [www.idc.com](http://www.idc.com) to learn more about IDC subscription and consulting services. To view a list of IDC offices worldwide, visit [www.idc.com/offices](http://www.idc.com/offices). Please contact the IDC Hotline at 800.343.4952, ext. 7988 (or +1.508.988.7988) or [sales@idc.com](mailto:sales@idc.com) for information on applying the price of this document toward the purchase of an IDC service or for information on additional copies or Web rights. Copyright 2018 IDC. Reproduction is forbidden unless authorized. All rights reserved

### Acerca de IDC

International Data Corporation (IDC) es el principal proveedor global de inteligencia de mercado, servicios de consulta y acontecimientos para la tecnología de la información, telecomunicaciones y mercados de tecnología de consumo. IDC ayuda a los profesionales de Tecnologías de la Información, ejecutivos de negocio, la comunidad inversionistas toman decisiones basándose en hechos sobre compras de tecnología y la estrategia de negocio. Más de 1100 analistas en IDC proporcionan experiencia global, regional, y local sobre la tecnología y oportunidades de industria y tendencias en más de 110 países por todo el mundo. Durante más de 50 años, IDC ha proporcionado informaciones estratégicas para ayudar a nuestros clientes a alcanzar sus objetivos claves de negocio. IDC es una filial de IDG, líder en los medios de comunicación de tecnología, investigación de mercados y eventos.