

Fortalecer el núcleo: la modernización de aplicaciones empresariales en compañías líderes para desarrollar ventajas competitivas

Descripción general

Las empresas modernas requieren aplicaciones modernas, tanto en el front-end (por ejemplo, aplicaciones orientadas al cliente) como en los entornos operativos (por ejemplo, aplicaciones empresariales esenciales). Por tanto, aquellas empresas que quieran prestar un mejor servicio a sus clientes, mantener su crecimiento y operar con más eficacia, deben analizar detenidamente sus aplicaciones actuales para cerciorarse de su modernización (por ejemplo, que sean más flexibles y fáciles de utilizar y que fomenten el uso de la IA) a fin de respaldar sus principales objetivos de negocio.

En agosto de 2020, IBM encargó a Forrester la realización de un estudio sobre este tema. Para llevarlo a cabo, lanzamos una encuesta global a 273 responsables de la toma de decisiones con nivel de directivo o superior pertenecientes a departamentos de TI y línea de negocio. Su propósito fue determinar cómo estaban afrontando las empresas la modernización de sus aplicaciones esenciales en el marco de sus iniciativas de transformación digital. El presente informe resume los principales resultados de dicha encuesta (consulte el Apéndice para obtener más detalles sobre el público de la encuesta).

Principales resultados

Núm. 1: el impacto de la pandemia global del COVID-19 y los cambios en la economía han puesto de relevancia la importancia de contar con un núcleo operativo moderno.

Núm. 2: se prevé que la integración de las aplicaciones empresariales con las aplicaciones orientadas al cliente mejorará la retención y la experiencia de cliente y proporcionará un crecimiento de los ingresos.

Núm. 3: la priorización de actividades estratégicas clave por parte de las empresas líderes puede servir de hoja de ruta para que otras compañías se modernicen eficazmente.

Núm. 4: los encuestados de compañías líderes consideran que la modernización de sus aplicaciones empresariales reportó a sus organizaciones un mayor valor financiero y más adaptabilidad, y es además un factor que contribuye a su ventaja competitiva.

Núm. 5: la modernización de los sistemas esenciales, el aprovechamiento de la nube y la utilización de socios contribuye a aliviar algunos de los principales desafíos tecnológicos a los que se enfrentan las empresas.

Resultado clave núm. 1

El impacto de la pandemia global del COVID-19 y los cambios en la economía han puesto de relevancia la importancia de contar con un núcleo operativo moderno.

El 76 % de los responsables de la toma de decisiones encuestados afirma que la importancia de la transformación digital **aumentó** como consecuencia de la pandemia.



El 73 % afirma que la importancia de **mejorar las aplicaciones empresariales esenciales** aumentó.



El 72 % afirma que la importancia de **mejorar el análisis y la búsqueda de información útil** aumentó.



El 66 % afirma que la importancia de **reducir costos** aumentó.

En promedio, los encuestados califican el actual nivel de modernización de sus sistemas esenciales en un 6 sobre 10, donde 10 equivaldría a un estado de total modernización.

Resultado clave núm. 2

Se prevé que la integración de las aplicaciones empresariales con las aplicaciones orientadas al cliente mejorará la retención y la experiencia de cliente y proporcionará un crecimiento de los ingresos.

Pasos que las empresas están adoptando para optimizar en mayor medida la integración entre sus sistemas esenciales y los orientados al cliente



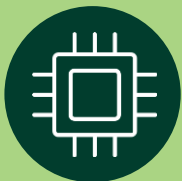
48 %

de las empresas está haciendo un mayor énfasis en **habilitar funciones esenciales** para respaldar sus procesos orientados al cliente.



47 %

de las empresas está **consolidando procesos y tecnologías**.



44 %

de las empresas está orientando su enfoque estratégico hacia **una transformación digital integral**.

Beneficios previstos de modernizar conjuntamente las aplicaciones orientadas al cliente y las aplicaciones esenciales

Aumentar la retención de clientes

87 %

Aumentar el crecimiento de los ingresos

70 %

Mejorar la experiencia de cliente

67 %

Aumentar la agilidad comercial

54 %

Resultado clave núm. 3

La priorización de actividades estratégicas clave por parte de las empresas líderes puede servir de hoja de ruta para que otras compañías se modernicen eficazmente.

¿Cómo describiría el nivel de madurez de su organización en lo concerniente a la modernización de sus aplicaciones esenciales?

Preguntas a tener en cuenta

Rezagados

- Integración limitada entre las aplicaciones esenciales y los sistemas orientados al cliente
- Actualmente, la empresa no está centrada en adquirir y actualizar las tecnologías necesarias para hacer crecer el negocio
- Es incapaz de responder rápidamente a los cambios (agilidad limitada)
- No cuenta con la tecnología adecuada para aprovechar la inteligencia de nueva generación (incluida la IA)

- ¿Presenta mi empresa un alto grado de integración entre los sistemas esenciales y los orientados al cliente que permita un flujo de trabajo eficiente?
- ¿Está mi organización centrada en adquirir y actualizar las tecnologías necesarias para hacer crecer el negocio?
- ¿Dispone mi organización de un enfoque ágil, flexible y colaborativo de la tecnología?
- ¿Permiten nuestras soluciones tecnológicas que la empresa sea flexible y responda a los cambios en las necesidades del negocio y los clientes?

Líderes

- Los responsables de la toma de decisiones relativas a las tecnologías esenciales y las orientadas al cliente trabajan en conjunto
- Trabaja activamente para modernizar las aplicaciones empresariales esenciales
- Capacidad para ser flexible y responder a los cambios en las necesidades del negocio y los clientes
- En el camino correcto para comenzar a aprovechar las capacidades de inteligencia de nueva generación (incluida la IA)

Los líderes disponen de una visión más amplia sobre lo que desean conseguir con la modernización de sus sistemas esenciales.

PRIORIDADES ESTRATÉGICAS

Desean integrar tecnologías como la IA, el blockchain y el aprendizaje automático en los procesos empresariales

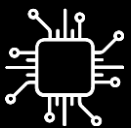
Migrar más aplicaciones a la nube y mantener los sistemas actualizados con las versiones más recientes de las aplicaciones

Actualizar a las versiones más recientes de las aplicaciones

PRIORIDADES TÁCTICAS

Centrados en resolver problemas relacionados con la gestión de sistemas, como las habilidades, el ancho de banda y el soporte

Más centrados en reducir costos



Paradójicamente, si los rezagados contasen con sistemas modernos, eliminarían probablemente los problemas a los que se enfrentan en la actualidad y liberarían recursos para trabajar en sus prioridades estratégicas.

MADUREZ

Rezagados	Líderes
38 %	63 %
39 %	63 %
41 %	60 %
56 %	37 %
39 %	30 %

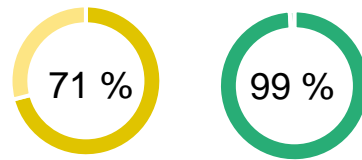
Resultado clave núm. 4

Los encuestados de compañías líderes consideran que la modernización de sus aplicaciones empresariales reportó a sus organizaciones un mayor valor financiero y más adaptabilidad, y es además un factor que contribuye a su ventaja competitiva.

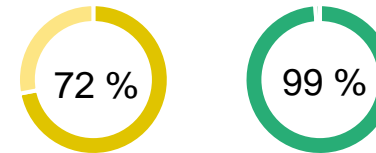
En comparación con sus contrapartes rezagados, los líderes están obteniendo más resultados gracias a sus iniciativas de modernización.

Beneficios experimentados gracias a la modernización de sistemas empresariales esenciales en los últimos cinco años

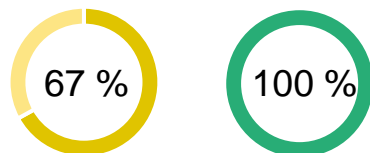
■ Principiante ■ Avanzado



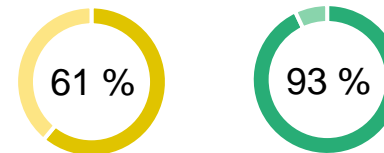
Nuestra inversión en modernización tuvo un valioso impacto sobre nuestra organización.



La iniciativa de modernización fue necesaria para obtener o conservar nuestra ventaja competitiva.



Gracias a la modernización que llevamos a cabo, ahora podemos adaptarnos más rápidamente a los cambios en las condiciones de mercado.



En la actualidad, nuestra organización disfruta de una mejor posición financiera debido a que decidimos modernizar nuestros sistemas empresariales esenciales.

Resultado clave núm. 5

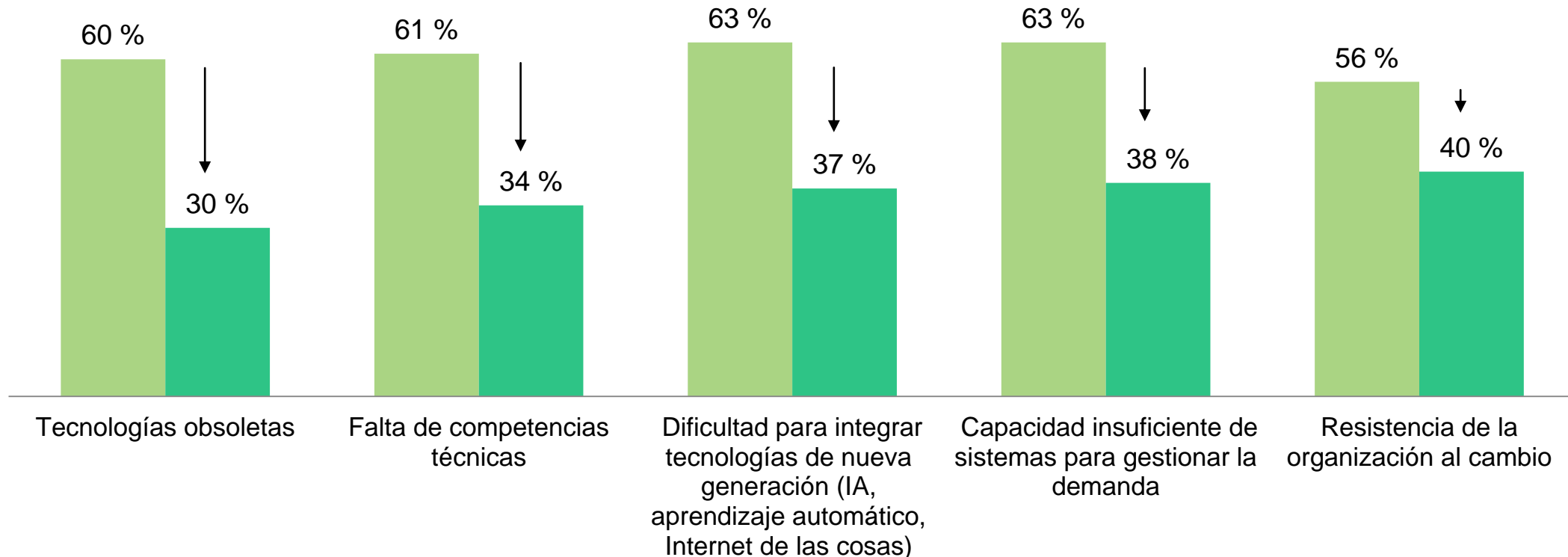
La modernización de los sistemas esenciales, el aprovechamiento de la nube y la utilización de socios contribuye a aliviar algunos de los principales desafíos tecnológicos a los que se enfrentan las empresas.

Los líderes se ven mucho menos afectados por muchos de los problemas a los que se enfrentan los rezagados.

MADUREZ

■ Rezagados ■ Líderes

(Porcentaje de encuestados que se refirió a una dificultad importante)

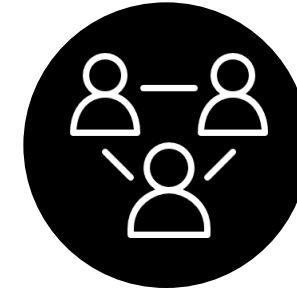


Los líderes se valen en mayor medida de la nube y de socios para respaldar sus sistemas empresariales esenciales.



LOS LÍDERES UTILIZAN LA NUBE CON MÁS FRECUENCIA

- La mitad o una proporción mayor de los sistemas esenciales de un 74 % de los líderes se encuentran en la nube, frente a un 58 % en el caso de los rezagados.
- Este enfoque basado en la nube ofrece más capacidad, flexibilidad, seguridad y soporte en los sistemas.



LOS LÍDERES RECURREN A SOCIOS CON MÁS FRECUENCIA

- En promedio, 50 % de los líderes recurre a socios para gestionar sus sistemas esenciales, frente a un 35 % de los rezagados.
- Recurrir a socios brinda un mayor acceso a los conocimientos especializados y las competencias necesarias de las que muchas empresas carecen internamente. Este conocimiento especializado es especialmente valioso durante la adaptación de las empresas al uso de la nube.

Key Recommendations



Mantener los objetivos de agilidad comercial en un primer plano. Las transformaciones importantes implican una gran cantidad de elecciones y sacrificios. Haga de la agilidad comercial su principal punto de referencia al tomar decisiones en materia de tecnología, procesos, gobierno y presupuestos. Dé prioridad a la nube, ya que potencia la agilidad.



Invierta en una integración moderna para resolver los problemas de aislamiento en sus datos. Busque normas abiertas y modelos basados en ecosistemas articulados mediante la nube para simplificar y mejorar la integración entre sus sistemas internos y los orientados al cliente.



Aprenda de aquellos socios capaces de proporcionarle innovaciones, datos útiles y conocimiento especializado. Un buen socio agiliza los tiempos de creación de valor aportando soluciones prediseñadas (por ejemplo, software, integraciones, modelos de datos, modelos de procesos) e impulsando las nuevas ideas y los cambios culturales necesarios para la transformación.

Apéndice: perfil empresarial de los encuestados

Distribución geográfica



NA = 38 %

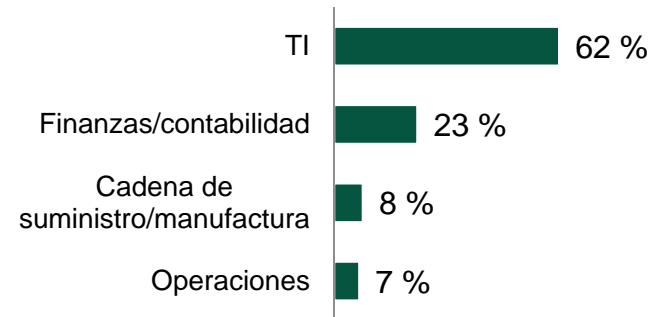


EMEA = 28 %



APAC = 32 %

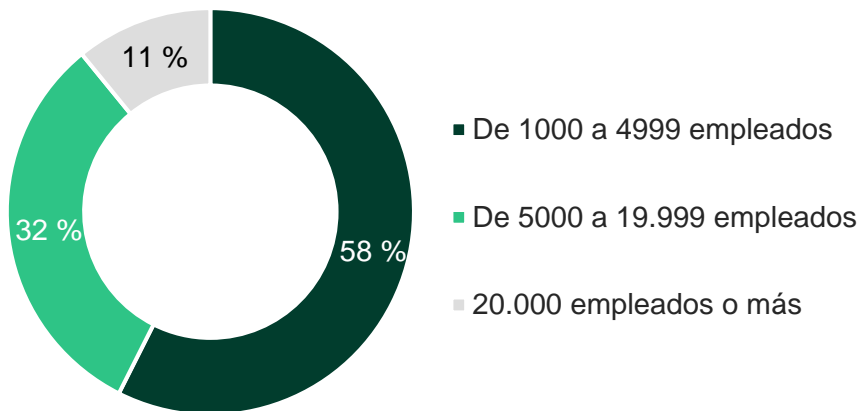
Puesto/Departamento



Sector



Tamaño de la empresa



Facturación de la empresa

