

Las empresas inteligentes se tornan resilientes cuando confían en la tecnología y el partner adecuados para habilitar su mundo digital.

La resiliencia del negocio requiere un enfoque estratégico para la transformación digital

Febrero de 2021

Escrito por: Mickey North Rizza, vicepresidenta de programa, Aplicaciones Empresariales y Comercio Digital

La disrupción genera resiliencia de negocio

La crisis de la pandemia de COVID-19 de 2020 obligó a las organizaciones a enfocarse en la continuidad del negocio para garantizar su supervivencia. Como parte de esa supervivencia, las organizaciones reforzaron su optimización de costos para el futuro, sortearon el declive entendiendo mejor la digitalidad y avanzaron hacia la paridad digital para que los empleados puedan trabajar en cualquier lugar en cualquier momento.

La disrupción de la pandemia obligó a las organizaciones a cambiar y al hacerlo también las ayudó a volverse más resilientes, especialmente a aquellas que han utilizado y actualizado sus activos tecnológicos como parte de una estrategia de transformación digital integrada. La edición 10 de la encuesta mundial de IDC sobre el impacto del COVID-19 en el gasto de TI mostró que las organizaciones que tenían estrategias digitales integradas pudieron volver al crecimiento y adaptar sus modelos de negocio más rápidamente. Responder rápida y eficazmente a las disrupciones del negocio es fundamental para el éxito inmediato de una organización. La misma encuesta también reveló que las organizaciones que tenían iniciativas de transformación digital más tácticas o que no contaban con ninguna iniciativa quedaron atascadas en los esfuerzos de mantener la continuidad del negocio, afectando su viabilidad a largo plazo. Es evidente que la disrupción de la pandemia ha provocado una brecha digital. Las organizaciones con sistemas on-premise han invertido en aplicaciones para cerrar las brechas y poder continuar sobreviviendo, mientras que aquellas con estrategias de transformación digital o las que ya se han transformado digitalmente están encontrando la resiliencia del negocio como un paso natural a pesar de la disrupción.

La resiliencia del negocio requiere que una organización tenga la capacidad de responder rápidamente a las disrupciones de negocio y restaurar las operaciones de negocio de manera oportuna. La resiliencia del negocio en la economía digital ha llevado a las organizaciones a comenzar a analizar su estrategia de tecnología digital. De hecho, IDC encuentra que las organizaciones expertas en resiliencia del negocio lo han logrado porque se enfocaron en el mundo digital y en tornarse digitalmente resilientes. La resiliencia digital es la capacidad de una organización para adaptarse a las disrupciones del negocio aprovechando las funcionalidades digitales no solo para restaurar las operaciones de negocio, sino también para capitalizar las condiciones cambiantes. Tornarse digitalmente resiliente es una inversión en el futuro de la organización.

EN SÍNTESIS

ESTADÍSTICAS CLAVE

Las empresas se están organizando a través de iniciativas de transformación digital. La encuesta mundial de IDC sobre el impacto del COVID-19 en el gasto de TI (realizada del 15 al 30 de octubre de 2020) pidió a los encuestados que calificaran sus principales objetivos organizacionales para este año:

- » 55% quiere mejorar digitalmente sus productos y servicios.
- » 49% desea que su negocio esté preparado para el futuro.
- » 41% necesita invertir en tecnología para cerrar las brechas de transformación digital.
- » 38% desea acelerar el ritmo de la transformación / innovación digital.
- » 35% desea ampliar sus ecosistemas de partners.

IDC revela que uno de los primeros pasos que da una organización hacia la resiliencia digital es hacer que la empresa sea más ágil, adaptable, colaborativa, integrada e innovadora con el uso de una estructura tecnológica digital. Esta columna vertebral digital es la inversión de la organización en componentes centrales de resiliencia digital, como la nube, la seguridad, el soporte para la colaboración de trabajadores remotos y proyectos de transformación digital de manera tal que la organización pueda adaptarse según sea necesario y responder de manera inteligente a una situación disruptiva. Las inversiones en una infraestructura de tecnología digital son fundamentales para ser digitalmente resilientes. Esto significa que las organizaciones deben alejarse de la tecnología tradicional on-premise y avanzar hacia una tecnología en la nube más moderna e innovadora que pueda detectar y responder según sea necesario.

Los componentes del core digital han ayudado a las organizaciones a atravesar situaciones negativas durante la pandemia. De hecho, estos sistemas han habilitado a las organizaciones más inteligentes para poder pensar y actuar rápidamente a la vez que reconfiguran dinámicamente su negocio para detectar y responder de manera inteligente a las interrupciones actuales. Las empresas inteligentes comparten muchos de los rasgos comunes de las organizaciones con resiliencia de negocio. Estas son:

- » **Ágiles y con capacidad de respuesta**, lo que permite a los empleados adaptarse y responder con mayor capacidad para pensar, comprender y actuar rápidamente con una toma de decisiones inteligente
- » **Adaptables en tiempo real**, porque se toman las decisiones correctas con datos e inteligencia en tiempo real y eso posibilita mejores resultados de negocio
- » **Colaborativas e integradas** en toda la empresa y en la red global de proveedores, la mano de obra contingente y las cadenas de suministro
- » **Innovadoras**, utilizando datos y tecnologías emergentes como machine learning e inteligencia artificial para escalar rápidamente

Cerrar la brecha digital que se hizo más evidente por la pandemia requiere el core de tecnología digital adecuado para que una organización pueda ir más allá de cualquier interrupción de manera inteligente.

La empresa inteligente requiere la tecnología adecuada

Una empresa inteligente requiere la tecnología adecuada: un core digital formado por tecnología que sea inteligente, apta y habilitada para la nube, que facilite prácticas colaborativas, innovadoras y seguras en tiempo real. Este core digital de tecnología permite que la organización se adapte a las interrupciones constantemente según sea necesario. El corazón digital para la operación fundamental del negocio, tanto desde una perspectiva financiera como desde una operativa, es un sistema de planificación de recursos empresariales (ERP). Una organización digitalmente resiliente utiliza un sistema de ERP inteligente para navegar las interrupciones digitales debido a su capacidad para:

- » **Gestionar enormes conjuntos de datos.** Los sistemas de ERP inteligentes vinculan conjuntos de datos con analítica, lo cual permite convertir los datos en acción en tiempo real.
- » **Conectar clientes, proveedores y empleados.** Los sistemas de ERP inteligentes son sabios: pueden conectar recursos y utilizar todos los puntos adquisición de datos.
- » **Ser ágiles.** Los sistemas de ERP inteligentes brindan a los empleados una mayor capacidad para pensar, comprender y actuar rápidamente con una toma de decisiones inteligente, porque revelan información estratégica a la velocidad del pensamiento.
- » **Cumplir con las normas.** El sistema de ERP inteligente es de naturaleza global, incluso cuando se segregan las obligaciones entre contabilidad, gestión de materiales, y seguimiento y rastreo de la cadena de suministro.

- » **Permitir que las funciones de negocio accedan a la información necesaria.** Los sistemas de ERP inteligente permiten a las empresas tomar las decisiones correctas de inmediato, a la vez que posibilitan extensiones de la industria en el borde con tecnología innovadora como Internet de las Cosas (IoT).
- » **Permitir que los empleados trabajen en cualquier momento y lugar.** Los sistemas de ERP inteligentes son modernos y se implementan en la nube, lo cual abre una nueva dimensión de trabajo en cualquier momento y lugar.
- » **Permitir que toda la empresa colabore y extienda su alcance.** Los sistemas de ERP inteligentes aportan a la organización en términos de colaboración que puede extenderse a la red global de proveedores, la mano de obra contingente y las cadenas de suministro.
- » **Ser innovador.** Los sistemas de ERP inteligentes utilizan inteligencia para detectar y responder con velocidad, aprovechando la información rápidamente y tomando decisiones mejores y más fundamentadas.
- » **Expandirse o contraerse según sea necesario.** Los sistemas de ERP inteligentes se pueden ejecutar en la nube, lo cual permite que el sistema se agrande y se reduzca según los requisitos del negocio.
- » **Permitir que la organización tome las decisiones correctas.** Los sistemas de ERP inteligentes utilizan datos e inteligencia en tiempo real, lo cual posibilita mejores resultados de negocio de inmediato.

Cada uno de estos beneficios no solo hace que el negocio sea más resiliente, sino que también conduce a la resiliencia digital. Cuando la organización se torna digitalmente resiliente, puede operar virtualmente en todos los dominios del negocio. Además, la empresa está mucho más conectada porque utiliza los datos en tiempo real para ser innovadora y, por lo tanto, mucho más inteligente. Este tipo de empresa inteligente se convierte en una empresa conectada, lo cual puede incluir RR. HH., fabricación, finanzas y cadenas de suministro.

Los sistemas ERP inteligentes también pueden habilitar extensiones hacia los socios comerciales, desde proveedores hasta prestadores de servicios y activos de logística. La extensión del sistema de ERP inteligente de las operaciones empresariales hacia las redes de negocios para gestionar proveedores, logística y activos independientemente de la industria es un verdadero acto de resiliencia digital en todo el negocio y el ecosistema de la empresa. El ecosistema incluye a los proveedores, fabricantes contratados, proveedores de servicios de mantenimiento, prestadores de servicios logísticos (transportistas), distribuidores, clientes, competidores, agencias gubernamentales y logística; todos ellos mantienen la cadena de valor amarrada al negocio para la entrega de bienes y servicios. La idea es que cada entidad del ecosistema afecte y se vea afectada por los demás, lo que busca crear una relación en constante evolución en la que cada entidad debe ser flexible y adaptable para sobrevivir. Este ecosistema es realmente una red de negocios que puede acelerar el tiempo de llegada al mercado colaborando con fabricantes contratados y otros proveedores clave en conceptos de diseño y listas de materiales de fabricación, y aprovechando los recursos de fabricación externos como una manera menos costosa de fabricar nuevos productos y llevarlos al mercado más rápido.

Un buen ejemplo es la capacidad de rastrear el inventario consignado en cualquier punto de la cadena de suministro. Independientemente de si un cliente está buscando una entrega, un fabricante está esperando una materia prima o el área de producción está esperando una pieza para arreglar su equipo, es posible realizar el seguimiento y el rastreo. Cada nodo de la red puede responder —en tiempo real— una pregunta para su propio escenario particular, lo cual permite a la empresa continuar o planificar basándose en la información disponible. La empresa inteligente se vuelve más inteligente cuando puede habilitar la red de negocios para que pueda continuar en el corto plazo a la vez que mantiene la resiliencia a largo plazo.

La resiliencia empresarial requiere un partner de tecnología empresarial

Convertirse en una empresa resiliente requiere el partner tecnológico adecuado. El partner de tecnología adecuado posee dos atributos principales:

1. Comprende que la empresa conectada inteligente no es solo una frase, sino una organización en la que las funciones, la industria, los proveedores, la logística y los activos se unen a través de la tecnología para el mejoramiento del conjunto y no solo el propio. La entidad combinada es mayor que cada componente que la conforma. Habilitar una empresa conectada inteligente requiere la tecnología inteligente y conectada para que la organización pueda amplificar sus propias habilidades mientras contribuye a todo el ecosistema.
2. Crece con la empresa mientras ayuda a hacerla resiliente ahora y también habilita un futuro de resultados inteligentes.

El partner tecnológico adecuado se enfoca en componentes críticos para el negocio no solo para ser resiliente, sino también para ser una empresa inteligente. El foco se centra en las siguientes áreas:

- » **Agilidad** para que la organización pueda moverse con rapidez y facilidad y tomar las decisiones correctas
- » **Datos** gestionados para que sean utilizables en tiempo real
- » **Recursos conectados** dentro de la empresa y en el ecosistema para utilizar los datos para obtener resultados más rápidos
- » **Operaciones que cumplen con las normas**, independientemente de la separación de tareas
- » **Funcionalidades en cualquier momento y lugar** que permiten a los empleados trabajar sin importar su ubicación
- » **Enfoque funcional e industrial** a través de la innovación, como IoT, que permite tomar mejores decisiones
- » **Colaboración y extensión** en todos los ecosistemas de proveedores, mano de obra contingente y cadenas de suministro
- » **Innovación on-demand** con detección y respuesta para tomar mejores decisiones
- » **Escala** en respuesta a los cambiantes requisitos de negocio
- » **Toma de decisiones en tiempo real** para mejorar los resultados de negocio

Definiciones

La economía de ecosistema

El término "economía de ecosistema" se utiliza para describir la actividad comercial impulsada por múltiples empresas que colaboran para lograr un objetivo de negocio. La economía de ecosistema se sustenta en redes que permiten la colaboración digital. El rápido crecimiento y la gran influencia de las principales plataformas de redes sociales sirvieron para demostrar el poder de las redes digitales y, en particular, el crecimiento exponencial que deriva de la propagación de la información a través de una red. Las empresas de todo el espectro industrial ahora están capitalizando este efecto de red para llegar rápidamente a nuevos clientes y nuevas fuentes de innovación y entregar productos digitales.

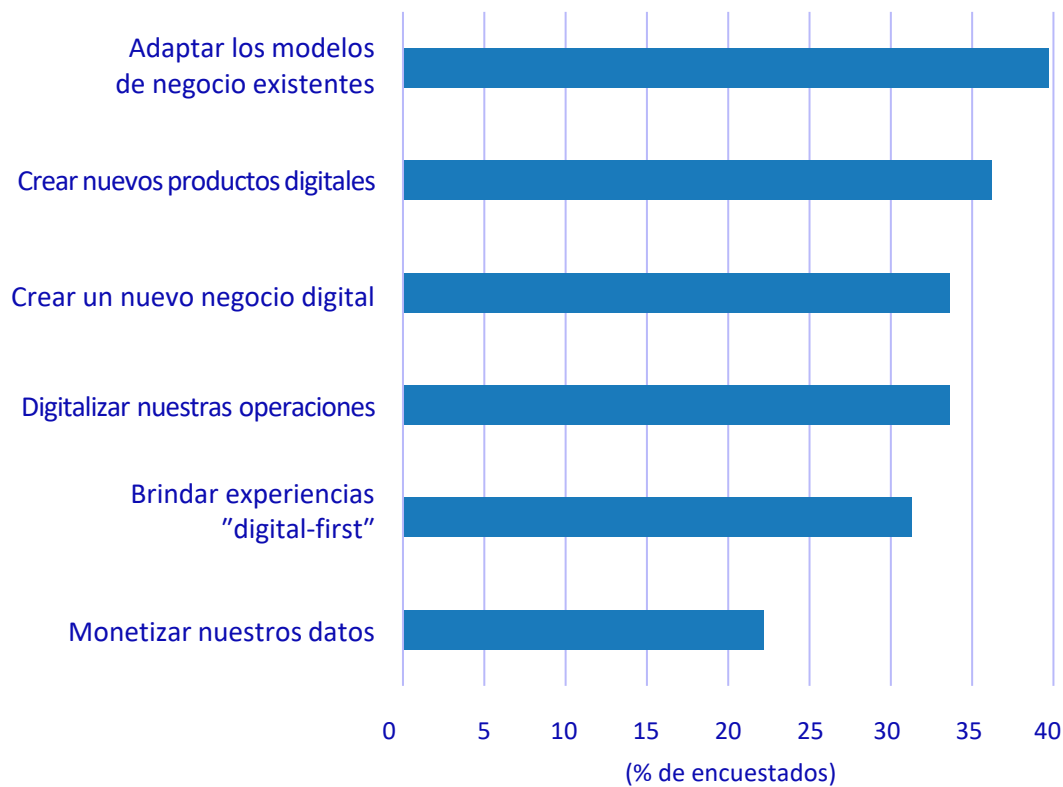
La empresa extendida

Las empresas que trabajen estrechamente en asociación con otras organizaciones compartirán recursos e información de forma muy abierta para lograr un objetivo en particular. Al trabajar estrechamente con los partners, las empresas los verán como una extensión de su propia empresa.

Beneficios en términos de valor de negocio digital

La encuesta mundial de IDC sobre el impacto del COVID-19 en el gasto de TI (realizada del 9 al 23 de noviembre de 2020) planteó una serie de preguntas a los principales responsables de la toma de decisiones de TI en torno al valor de negocio de los proyectos digitales. Al mirar solo las respuestas de los ejecutivos encuestados, ya que tienen la mayor claridad en torno a las próximas áreas de enfoque digital, IDC encontró que el 20-40% dijo que su organización se está concentrando en las seis áreas que se muestran en la Figura 1.

FIGURA 1: **Áreas de interés para garantizar el crecimiento y la resiliencia futuros**



n = 146

Base = porcentaje de ejecutivos encuestados

Nota: la encuesta se realizó del 9 al 23 de noviembre de 2020.

Fuente: encuesta de IDC sobre el impacto del COVID-19 en el gasto de TI, noviembre de 2020

Las organizaciones se enfocaron en dos iniciativas: adaptar nuevos modelos de negocio para crear nuevos productos y negocios digitales, y digitalizar sus operaciones. Las grandes empresas son más propensas a cambiar o adaptar los modelos de negocio existentes y convertirlos en negocios digitales, así como a digitalizar las operaciones. Las grandes organizaciones a menudo sienten que han invertido demasiado en los flujos de ingresos existentes y no quieren arriesgarse a perder clientes, capital de marca o cuota de mercado. Dichas entidades harán una transición gradual a lo digital.

Sin embargo, superar los desafíos para demostrar el valor de negocio digital requiere que la organización se reevalúe. La forma en que una organización funciona puede evitar que los equipos concreten y demuestren plenamente su valor de negocio digital. Uno de los principales obstáculos es que los indicadores clave de rendimiento (KPI) actuales no cuantifican ni reflejan adecuadamente el valor de negocio digital. Y las líneas de negocio pasan más tiempo mirando los procesos de negocio en lugar de los resultados deseados que tan desesperadamente necesitan. Esto se torna aun más complejo por la naturaleza aislada de las organizaciones funcionales y sus presupuestos, la falta de habilidades y capacidades de los empleados y la tecnología equivocada que no le permiten a la organización escalar o tener un road map tecnológico (ver la Figura 2).

FIGURA 2: *Desafíos para obtener valor de negocio digital*



n = 679

Nota: la encuesta se realizó del 9 al 23 de noviembre de 2020.

Fuente: encuesta de IDC sobre el impacto del COVID-19 en el gasto de TI, noviembre de 2020

Las organizaciones comprenden que para obtener más valor y beneficios deben resolver sus problemas con la tecnología y el partner adecuados.

La resiliencia de negocio requiere transformación digital

La resiliencia del negocio requiere una estrategia de transformación digital enfocada en el mundo digital y los resultados de negocio mejorados, lo cual incluye inteligencia, conectividad y el ecosistema. Entrar en el mundo digital no es fácil, pero tomar las medidas necesarias para comprender dónde está el negocio ahora y hacia dónde debe ir, y comprender los matices necesarios para ser resiliente ayudará a una organización a seleccionar el enfoque, la tecnología y el partner adecuados.

Acerca de la analista



Mickey North Rizza, vicepresidenta de programa, Aplicaciones Empresariales y Comercio Digital

Mickey North Rizza es vicepresidenta de programa del área de Aplicaciones Empresariales y Comercio Digital de IDC. Lidera un equipo de analistas responsables de la cobertura de IDC sobre aplicaciones empresariales de última generación, incluidas de ERP, finanzas, compras, proyectos de automatización de la cadena de suministro y gestión de carteras, gestión de activos empresariales, planificación de recursos de servicio y software relacionado de soluciones basadas en proyectos, y la red de negocios de comercio digital.

MENSAJE DEL PATROCINADOR

Las empresas que aprenden a transformar, reinventar y aprovechar sistemáticamente las nuevas oportunidades requieren nuevas tecnologías, una mayor capacidad para conectarse a redes de negocio, impulsar información estratégica basada en datos y gestionar bien los recursos. Las empresas que utilizan herramientas y tecnología empresarial inteligente serán más rápidas, ágiles, creativas y tendrán la capacidad para construir relaciones sustentables profundas con clientes, proveedores y empleados.

SAP Intelligent ERP ayuda a los clientes de todas las industrias a convertirse en empresas líderes, lo cual les permite crecer y alinear los recursos de manera más eficiente. Liberar el poder de la inteligencia artificial ayuda a los empleados a tomar mejores decisiones más fundamentadas, reducir el desperdicio, aumentar las reservas financieras saludables, desarrollar la resiliencia de negocio con mejores prácticas y una rápida obtención de valor.

Lo invitamos a conocer más sobre RISE with SAP y a escuchar a nuestros clientes en <https://www.sap.com/products/rise.html>



El contenido de este documento fue adaptado de una investigación existente de IDC publicada en www.idc.com.

IDC Research, Inc.
5 Speen Street
Framingham, MA 01701, EE. UU.
T 508-872-8200
F 508-935-4015
Twitter @IDC
idc-insights-community.com
www.idc.com

Esta publicación fue producida por IDC Custom Solutions. La opinión, análisis y resultados de la investigación que se presentan aquí surgen de un estudio y análisis más detallados realizados y publicados de modo independiente por IDC, a menos que se mencione el patrocinio de un proveedor específico. IDC Custom Solutions pone a disposición contenido de IDC en una amplia gama de formatos para la distribución por parte de varias empresas. Una licencia para distribuir contenido de IDC no implica adhesión u opinión sobre el titular de la licencia.

Publicación externa de información y datos de IDC — Cualquier información de IDC que vaya a ser usada en publicidad, comunicados de prensa o materiales promocionales requiere autorización previa por escrito del correspondiente vicepresidente o gerente de país de IDC. Cualquier solicitud de este tipo debe ser acompañada por un borrador del documento propuesto. IDC se reserva el derecho a denegar la aprobación para el uso externo por cualquier razón.

Copyright 2021 IDC. Queda terminantemente prohibida su reproducción sin autorización escrita.