

# 4 maneras de volver a encaminar tu transformación digital

Cómo adaptarse al crecimiento futuro sin  
desperdiciar las inversiones de hoy

## ¿Tu transformación digital ha perdido el rumbo?

Si en tu carrera por lograr la transformación digital no has llegado a la meta, no estás solo. A pesar de las predicciones de los analistas, que dicen que a día de hoy todo debería estar en la nube, los últimos años se han caracterizado por una rápida adopción y una interrupción que han dejado a un lado muchos esfuerzos de transformación. Con frecuencia, las empresas operan en un entorno de TI híbrido, con algunos sistemas y aplicaciones en la nube, pero otros aún en el entorno local.

Esto plantea una pregunta obvia pero incómoda: ¿qué sucede con todo el dinero invertido en iniciativas de transformación digital y en la nube que no están completas o conectadas? Además de la enorme cantidad de dinero gastado en estos intentos, hay otras consecuencias menos tangibles, como la ralentización de la innovación, la fatiga asociada a los cambios, la falta de productividad entre equipos y plazos más largos de entrega de productos.

Cuando no se obtienen por completo las ventajas de la transformación digital y en la nube, el resultado es un entorno de TI desarticulado y con los siguientes inconvenientes:

- **La empresa tiene dificultades para operar con eficiencia** debido al desperdicio que supone la duplicación de aplicaciones, la expansión descontrolada, los gastos no alineados y los recursos no utilizados.
- **Los clientes y los empleados sufren las consecuencias de los cambios mal ejecutados** y deben soportar procesos manuales frustrantes, en lugar de disfrutar de una arquitectura moderna y experiencias satisfactorias basadas en la automatización.
- **La organización pierde la resiliencia de servicio** que necesita para adaptarse, sobrevivir y prosperar en tiempos difíciles.

90 %

Porcentaje de empresas que han emprendido algún tipo de transformación digital.<sup>1</sup> Sin embargo...

70 %

Porcentaje de iniciativas de transformación digital que no alcanzan sus objetivos.<sup>2</sup> Y...

>1/2

Número de iniciativas digitales que no están a la altura de las expectativas del equipo de liderazgo/director ejecutivo.<sup>3</sup> Porque...

59 %

Porcentaje de iniciativas que se tarda demasiado tiempo en completar

52 %

Porcentaje de iniciativas de las que se tarda demasiado tiempo en obtener valor

<sup>1</sup> McKinsey, *Rewired to outcompete* (Renovarse para mejorar la ventaja competitiva), 20 de junio de 2023

<sup>2</sup> Boston Consulting Group, *Flipping the odds of digital transformation success* (Cambio en las posibilidades de éxito de la transformación digital), 29 de octubre de 2020

<sup>3</sup> Gartner, *CIO agenda 2023: 4 actions to ensure your tech investments pay digital dividends* (Agenda del director de información: 4 acciones para garantizar que las inversiones tecnológicas generen beneficios digitales), 2022

# 3,4 billones de USD

Aumento del gasto global en transformación digital pronosticado para el 2026.<sup>1</sup> Pero...

## <1/3

Beneficios esperados de las inversiones digitales recientes obtenidos por la mayoría de las organizaciones<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Statista, *Spending on digital transformation technologies and services worldwide from 2017 to 2026* (Gasto en tecnologías y servicios de transformación digital en todo el mundo entre 2017 y 2026), 6 de agosto de 2023

<sup>2</sup> McKinsey, *Three new mandates for capturing a digital transformation's full value* (Tres nuevos mandatos para obtener todo el valor de una transformación digital), 15 de junio de 2022



## 4 prácticas recomendadas para transformar tus operaciones digitales

Para generar beneficios reales para el negocio, la transformación digital debe volver a ser más que un proyecto secundario. En este eBook descubrirás cómo reconducir la transformación con competencias digitales para responder con agilidad cuando vuelvan a producirse interrupciones. En él también aprenderás a extraer todo el valor de la tecnología que ya tienes.

Una plataforma digital unificada es la base esencial y sin complicaciones que necesitas para respaldar estas cuatro prácticas recomendadas para la transformación:

1. **Planificar la transformación de forma inteligente y proactiva:** Las empresas que ya implementan estrategias de automatización y optimización con vistas a futuros eventos disruptivos se adaptan mejor. Obtén los datos que necesitas para tomar decisiones de inversión óptimas y actuar rápidamente cuando se produzcan cambios imprevistos.
2. **Crear experiencias eficaces e ininterrumpidas de prestación de servicios:** Un negocio que prioriza lo digital deja de crecer si los servicios y las operaciones tecnológicos están aislados. Mejora la productividad derribando las barreras y automatizando los procesos, pronosticando y evitando los problemas de los servicios digitales, y resolviendo los incidentes más rápido cuando ocurren. Utiliza la IA generativa para recopilar contenido relevante del caso para el equipo de soporte de TI y acelerar las respuestas de alta calidad para los empleados.
3. **Optimizar el uso y el gasto tecnológicos:** Sin la visibilidad de los activos o los procesos escalables para administrarlos, el dinero se desperdicia en software, hardware, aplicaciones y recursos de nube innecesarios, mientras que las iniciativas estratégicas sufren por la falta de inversión en infraestructura. Evita el desperdicio, maximiza el impacto de las inversiones en tecnología y minimiza los costosos riesgos de incumplimiento con la normativa.
4. **Acelerar la transformación en la nube:** Los desafíos asociados a las personas y los procesos ralentizan la migración a la nube. Acelera la transformación digital basada en la nube e implanta nuevos productos y servicios al migrar a arquitecturas modernas que generan experiencias extraordinarias.

# 1

## Práctica recomendada

### PLANIFICAR LA TRANSFORMACIÓN DE FORMA INTELIGENTE Y PROACTIVA

Para crear valor necesitas una estrategia sólida y una ejecución eficaz, especialmente cuando se te pide que generes más valor al tiempo que gestionas el cambio. Cuando trabajas a partir de un modelo de datos y flujos de trabajo unificados, la administración de carteras estratégicas (SPM) te ayuda a alinear toda la empresa para generar valor rápidamente y a escala. Puedes desarrollar una estrategia digital sólida que se traduzca en resultados comerciales de gran repercusión.

Con SPM en una sola plataforma digital, tanto tú como los responsables de tu cartera podréis hacer lo siguiente:

- **Detectar y evaluar rápidamente las necesidades internas y externas de los interesados** para consolidar el material entrante y obtener una visión holística, y así evaluar los escenarios de inversión en función de los beneficios, los riesgos, los costes, la capacidad y la alineación con las estrategias de la organización.
- **Desarrollar planes adaptables y claramente definidos** que aceleren el crecimiento y proporcionen la visibilidad y flexibilidad que necesitas para tomar decisiones rápidas cuando afrontes cambios e interrupciones.
- **Procurar la participación y alineación de la organización** proporcionando a los interesados una visión clara para que comprendan cómo cada iniciativa respalda los objetivos estratégicos de tu organización.
- **Alinear el trabajo con tus prioridades de inversión** para ayudar a los planificadores y gestores a seleccionar y programar el trabajo correcto.
- **Respaldar varias metodologías de entrega**, como los enfoques Agile, en cascada e híbridos, para utilizar tus competencias de entrega existentes y evolucionar sin problemas con el tiempo.
- **Establecer criterios de éxito y supervisar el rendimiento**, de modo que puedas determinar si tu estrategia de inversión cumple con lo esperado y actuar cuando se desvía del rumbo previsto.



## 70 %

Porcentaje de inversiones digitales que no ofrecerán los resultados empresariales previstos en ausencia de un enfoque de administración de carteras estratégicas para el año 2025

Fuente: Gartner, [Gartner® Magic Quadrant™ for Strategic Portfolio Management](#) (Gartner® Magic Quadrant™ para administración de carteras estratégicas), abril de 2023

# 2

## Práctica recomendada

### CREAR EXPERIENCIAS EFICACES E ININTERRUMPIDAS DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Tras el despliegue de un servicio digital, debe funcionar sin problemas. Si la calidad del servicio es mala, no la adoptará mucha gente y, en el caso de servicios orientados al cliente, las interrupciones y los problemas de rendimiento pueden ser un desastre para las finanzas y la reputación. Sin embargo, operar desde una plataforma digital unificada derriba las barreras entre los equipos de servicios y operaciones de TI, de modo que puedan trabajar juntos sin problemas en tiempo real para acelerar drásticamente la solución de los problemas de servicio e incluso predecirlos y prevenirlos.

Al reunir servicios y operaciones de TI en una sola plataforma en la nube, puedes escalar para seguir creciendo y ofrecer experiencias extraordinarias que generen mejores resultados empresariales:

- **Predecir y evitar interrupciones del servicio** mediante la combinación de la capacidad de las AIOps con la gestión de cambios y la asignación de servicios para evaluar la posible repercusión en el servicio de los cambios planificados antes de su aprobación. Utiliza el aprendizaje automático para identificar y diagnosticar anomalías en el servicio que puedan llevar a futuras interrupciones.
- **Asegurarse de que los equipos de servicios y operaciones** vean la misma información en el mismo lugar, de modo que la colaboración en torno a los problemas compartidos se diseñe en cada proceso.
- **Optimizar la eficiencia y la productividad de TI** dirigiendo automáticamente mediante IA los incidentes a los equipos internos correctos a través de flujos de trabajo automatizados y herramientas de colaboración para coordinar la respuesta a incidentes graves en varios equipos. Además, acelera las respuestas a las solicitudes de soporte de TI con el contexto generado mediante IA generativa.
- **Acelerar la innovación y reducir el riesgo mediante la automatización completa del proceso de cambio tecnológico** proporcionando datos de incidentes y cambios tanto históricos como en tiempo real a los equipos de operaciones de TI. Consulta rápidamente si un cambio autorizado o no autorizado ha causado una interrupción, e identifica y examina fácilmente incidentes previos similares para descubrir posibles causas raíz.
- **Restablecer el servicio más rápido** consultando cómo se corrigieron correctamente incidentes anteriores similares, proporcionando playbooks intuitivos para guiar a los operadores a través del proceso de restauración y automatizando completamente la resolución de incidentes habituales.

# 41,5 %

Porcentaje de organizaciones con diferentes estructuras de generación de informes sobre servicios y operaciones de TI, que en última instancia solo cumplen el director de información o el director de experiencia

Fuente: Enterprise Management Associates, [IT ServiceOps: innovación a velocidad y escala empresarial](#), marzo de 2022

# 3

## Práctica recomendada

### OPTIMIZAR EL USO Y EL GASTO TECNOLÓGICOS

No solo hay más activos que nunca respaldando más servicios digitales, sino que, además, estos activos están en un estado de cambio constante, particularmente con la extraordinaria agilidad que ofrece la nube. En muchas organizaciones, los activos se gestionan de forma aislada, por lo que saber quién está usando (o no usando) un recurso en particular, o cómo y dónde lo utiliza, puede ser difícil. Además, la falta de conocimientos sobre cumplimiento normativo te expone a dolorosas auditorías de proveedores, multas y demandas, mientras que la tecnología obsoleta deja la puerta abierta a infracciones de seguridad.

Con una sola plataforma digital, puedes disfrutar de total transparencia de los activos tecnológicos y administrarlos durante toda su vida útil:

- **Obtén visibilidad unificada y automatizada** de todo tu software, hardware, aplicaciones y recursos de nube, creando una vista casi en tiempo real de toda tu infraestructura de TI, para que puedas tomar decisiones con confianza.
- **Comprende cómo se utilizan tus activos** vinculándolos automáticamente a servicios digitales o funciones empresariales específicos, e identifica los activos en desuso que se deben retirar o se pueden volver a desplegar.
- **Automatiza los procesos de gestión de activos** desde el despliegue inicial hasta la retirada final mediante flujos de trabajo intuitivos para aumentar la eficiencia, fortalecer la gobernanza y generar la agilidad necesaria para anticiparse a los cambios rápidos.
- **Controla la inversión en activos para determinar cómo reducir el coste total** de propiedad de servicios digitales específicos, además de obtener recomendaciones para optimizar los costes de la nube mediante el dimensionamiento correcto de los recursos en la nube.
- **Evita los costosos problemas de cumplimiento normativo de software** viendo cómo se despliegan las licencias, conectando las licencias desplegadas a los contratos y reclamando automáticamente las licencias desplegadas que están infrutilizadas o que no cumplen las políticas.



#### El gasto en tecnología está aumentando

# 5,1 %

Aumento del gasto mundial en TI, alcanzando...

# 4,6 billones de USD

en 2023, con un...

# 11,3 %

de aumento solo del gasto en software

Fuente: Gartner, [Gartner forecasts worldwide IT spending to grow 5.1% in 2023](#) (Gartner prevé que el gasto mundial en TI crezca un 5,1% en 2023), 19 de octubre de 2022

# 4

## Práctica recomendada

### ACELERAR LA TRANSFORMACIÓN EN LA NUBE

Muchas empresas tienen dificultades para alcanzar sus objetivos de nube en un entorno complejo: cómo escalar las iniciativas con la misma automatización, seguridad, coste, resiliencia y gestión de riesgos que se utilizan en el entorno local. Sus objetivos son acelerar la adopción, modernizar la arquitectura y favorecer la agilidad y la innovación, a la vez que reducen el gasto heredado y obtienen un retorno de las inversiones en la nube. Sin embargo, los desafíos relacionados con las personas y los procesos, la falta de alineación empresarial y planificación de aplicaciones, una visibilidad insuficiente de los costes y unos modelos de gobernanza inexistentes ralentizan la transformación en un modelo operativo habilitado para la nube.

Para aplicar un enfoque que priorice la nube, necesitas una plataforma unificada para crear la máxima interoperabilidad, visibilidad y agilidad, de modo que puedas hacer lo siguiente:

- **Planificar la modernización de las aplicaciones** priorizándolas según el impacto empresarial, el ahorro de costes o el riesgo tecnológico. Obtén la visibilidad que necesitas para identificar y retirar aplicaciones redundantes, y recuperar la infraestructura y los costes subyacentes innecesarios para ayudar a recuperar el ROI.
- **Escalar los procesos de nube más rápido** con la automatización self service de procesos de gestión de cambios, incidentes y solicitudes de nube que no obstaculizan a desarrollo y operaciones ni a otros equipos. Mantener la visibilidad y la gestión de los servicios en una sola plataforma favorece las experiencias fluidas y el cumplimiento de los procesos.
- **Utilizar los servicios en la nube con resiliencia** con AIOps, seguridad y observabilidad, incluso cuando la combinación de las opciones locales y en la nube cambia constantemente. Une automáticamente los datos de fuentes locales y en la nube para evitar la degradación del servicio, evaluar la vulnerabilidad en los entornos de nube y mantener la seguridad y la estrategia frente al riesgo.

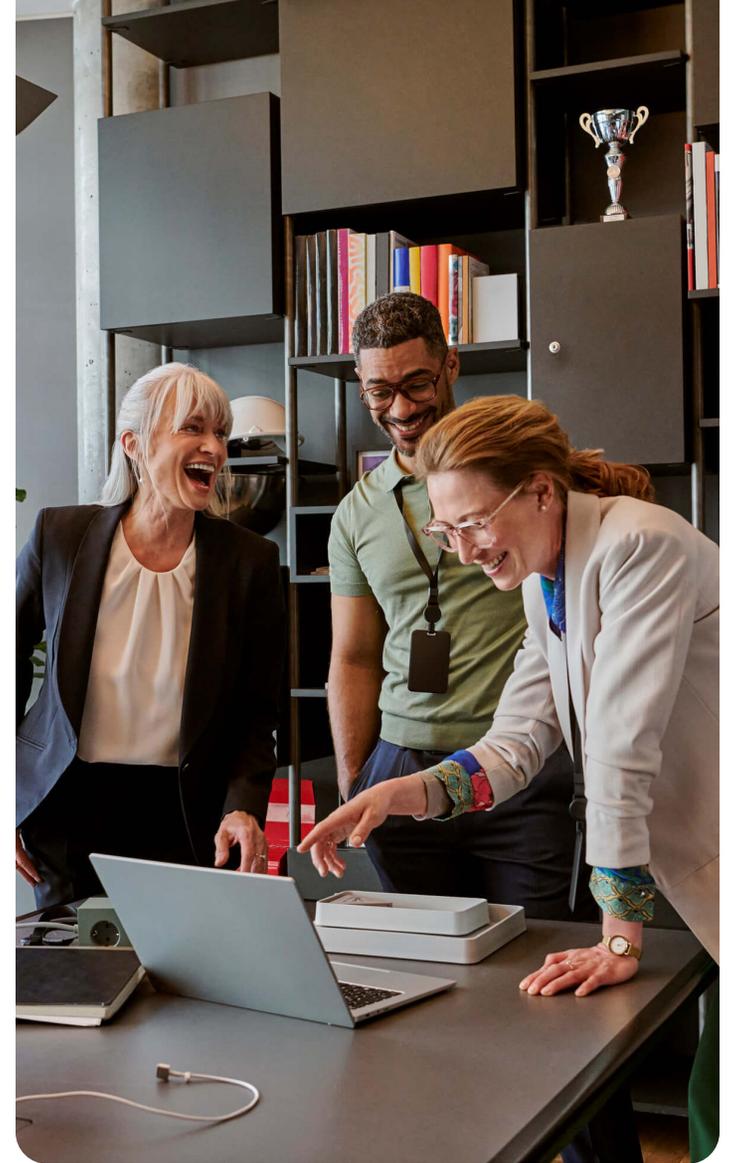


## Una base única para el crecimiento de empresas que priorizan lo digital

La forma en que actualmente desarrollas estrategias, las alineas y prestas servicio importa más que nunca. ¿Cómo puedes planificar los cambios de forma proactiva, tomar decisiones más rápido y aumentar la productividad de los empleados? ¿Y aprovechar al máximo tu presupuesto actual y las anteriores inversiones en TI mientras recuperas el valor perdido para financiar futuros proyectos?

Con Now Platform<sup>®</sup>, tienes la capacidad de planificar, prestar servicio, optimizar y controlar toda tu estructura de TI con una conexión perfecta de toda la tecnología, tanto en el entorno local como en la nube. Obtén una arquitectura moderna para controlar los cambios y transformar tus operaciones digitales con estas competencias de ServiceNow en una sola plataforma:

- Strategic Portfolio Management
- Operaciones de servicio tecnológico
- IT Asset Management
- Transformación en la nube
- IA generativa



Para obtener más información sobre las soluciones de ServiceNow, recomendamos el siguiente contenido:

### El valor empresarial de ServiceNow® IT Asset Management

Elimina los gastos innecesarios, minimiza los casos de incumplimiento normativo y maximiza los beneficios de tus inversiones. Este eBook muestra cuánto puedes ahorrar mediante la gestión y optimización sistemáticas de sus activos tecnológicos en toda la empresa.

Leer el eBook



### Valor empresarial de las operaciones de servicio de ServiceNow®

El camino para prestar un servicio estelar e ininterrumpido puede verse obstaculizado por desafíos relacionados con la gobernanza, la escalabilidad y los presupuestos. Este eBook revela cómo las operaciones de servicio y la excelencia en tecnología pueden facilitarte el camino.

Leer el eBook



### 3 prácticas recomendadas para acelerar la transformación en la nube

Muchas empresas tienen dificultades para escalar iniciativas de nube de la misma manera que lo hacían en el entorno local. Esta guía explica cómo planificar la modernización de las aplicaciones, escalar los procesos y prestar los servicios con resiliencia en la nube.

Leer la guía



### Transforma las operaciones digitales con una planificación proactiva que facilite la agilidad

La interrupción continua es la nueva normalidad. Esta guía revela cómo empresas como Raymond James, Western & Southern y T-Systems abordan con éxito los cambios con Strategic Portfolio Management de ServiceNow®.

Leer el eBook



**servicenow**

#### Acerca de ServiceNow

ServiceNow (NYSE: NOW) hace que el mundo laboral funcione mejor para todos. Nuestra plataforma y soluciones con soporte en la nube ayudan a digitalizar y unificar las organizaciones para que puedan trabajar de forma más rápida, inteligente y eficaz. De esta manera, los empleados y los clientes pueden estar más conectados, ser más innovadores y disfrutar de una mayor agilidad, para que entre todos podamos hacer realidad el futuro que imaginamos. The world works with ServiceNow™. Para obtener más información, visita [www.servicenow.com/es](http://www.servicenow.com/es).

© 2023 ServiceNow, Inc. Todos los derechos reservados. ServiceNow, el logo de ServiceNow, Now, Now Platform y otras marcas de ServiceNow son marcas comerciales o marcas comerciales registradas de ServiceNow, Inc. en Estados Unidos u otros países. Es posible que otros nombres de productos, nombres de empresas y logos sean marcas registradas de las respectivas empresas con las que estén asociados.