



Perfiles de directivos en la transformación digital

Reflexiones de altos directivos que
han desbloqueado el potencial
digital de su organización

Índice

Introducción.....	3
¿Dónde empieza la transformación digital?.....	4
Accenture: las personas por delante de los sistemas.....	7
Discover Financial Services: Directores de información (CIO), los especialistas en transformación.....	9
Virgin Trains: Redefinir la experiencia ferroviaria.....	12
Howard County: La automatización desencadena la transformación en todos los ámbitos.....	14
VITAS Healthcare: Transformación de hospitales de cuidados paliativos con un toque humano.....	17
Muévete rápido, muévete de forma inteligente, muévete ahora.....	20

“

El aprendizaje automático, la automatización de procesos y otras tecnologías emergentes han cambiado las reglas del juego.

Introducción

Transformación digital. Como Director de información llevarás años oyendo este término. Pero la transformación digital real ya no es una palabra de moda o una posibilidad de futuro lejana, es una necesidad para cualquier organización en busca de éxito empresarial.

La buena noticia es que los Directores de información que se embarquen en una iniciativa completa de transformación digital pueden esperar una ventaja competitiva significativa. En resumen, hazlo bien y hazlo ahora y tu organización obtendrá importantes beneficios.

Entonces, ¿cuándo comienza la verdadera transformación digital? Si eres como el Director de información de Accenture, Andrew Wilson, comienza con un "cuando te despiertas por la mañana y te das cuenta de que todo lo que te hizo tener éxito como Director de información ya no es suficiente". El aprendizaje automático,

la automatización de procesos y otras tecnologías emergentes han cambiado las reglas del juego. Dando por hecho que, al igual que Wilson, tú también has oído la señal de alarma, la siguiente pregunta es cómo.

Para que te hagas una idea de lo que conlleva la transformación digital, y puedas empezar a formar un plan de acción para tu organización, hemos recopilado una serie de historias tecnológicas de directivos que están llevando a cabo de forma satisfactoria la iniciativa de transformación de su propia empresa, incluyendo el propio Director de información de ServiceNow.

Verás que los resultados son espectaculares, con experiencias de cliente mejoradas de forma significativa, unos mayores beneficios y eficiencia y un camino seguro hacia la constante innovación empresarial. Esperamos que todo esto te inspire a escribir la historia de éxito de la transformación digital de tu propia empresa.



¿Dónde empieza la transformación digital?

Reflexiones del Director de información, Chris Bedi, sobre la propia transformación de ServiceNow

Como tantas otras historias de verdaderos cambios, la transformación digital comienza desde dentro. Es por ello que ninguna organización puede recoger los frutos de la tecnología de nueva generación sin situar a sus empleados en el centro de su estrategia.

Me he dado cuenta de que, para conseguir mejores resultados empresariales mediante la transformación digital, debes invertir en grandes experiencias para clientes y empleados. Y una vez que comprendas los elementos clave de una transformación satisfactoria, es fácil ver por qué las empresas de éxito invierten de forma desproporcionada en cambios organizativos para ayudar a las personas durante la transición.

Las tres claves fundamentales para la transformación digital son: velocidad, inteligencia y unas experiencias superiores para la gente involucrada.

La velocidad se refiere a la habilidad del aprendizaje automático y la automatización de agilizar todas las funciones empresariales, desde la TI hasta los RR. HH., así como de habilitar procesos empresariales que se adaptan y mejoran por sí mismos.

La inteligencia se centra en nuevas herramientas que aplican el aprendizaje automático para crear lecturas en tiempo real que mejoran la toma de decisiones por parte de seres humanos.

El tercer elemento, y en mi opinión el más importante, tiene que ver con unas experiencias de empleo superiores y la gestión de cambios. Las personas no pueden irse a casa una noche y a la mañana siguiente llevar a cabo nuevos roles. Un cambio satisfactorio requiere inversión en formación y comunicación, porque necesitas grandes personas y una gran cultura de empresa para ejecutar cualquier estrategia empresarial digital.

“

La potencia de la IA, y el potencial para obtener mejores resultados empresariales, solo sale a la luz cuando la gente aprende a trabajar con máquinas de forma productiva.

Construye las bases para la transformación

Para construir unas sólidas bases internas preparadas para la transformación, las empresas necesitan invertir tiempo y recursos en varias áreas clave.

En primer lugar, las empresas deben identificar las habilidades y competencias que hagan que los empleados tengan éxito a largo plazo e invertir en programas para la gestión de cambios que capaciten a los empleados para tener la misma comodidad trabajando con máquinas inteligentes que con sus compañeros de trabajo humanos. Porque la potencia de la IA, y el potencial para obtener unos mejores resultados empresariales, solo sale a la luz cuando la gente aprende a trabajar con máquinas de forma productiva.

El liderazgo es otro factor clave. Las empresas necesitan líderes que comprendan cómo la automatización puede ayudar a generar éxito empresarial. Una habilidad de liderazgo fundamental es definir qué procesos se pueden delegar a las plataformas tecnológicas y cuáles siguen necesitando supervisión humana.

ServiceNow tiene un programa llamado Now on Now en el que utilizamos nuestra propia tecnología para automatizar diversas tareas rutinarias. Junto con estos programas tecnológicos, también invertimos en programas de gestión de cambios organizativos para ayudar a los empleados a comprender cómo cambiarán sus trabajos y dejarles claro que ahora se pueden centrar en un trabajo más gratificante en lugar de tantas tareas rutinarias repetitivas.

Asimismo, formamos a nuestros empleados en nuevas competencias que benefician a sus carreras y les equipan para tener éxito. Por ejemplo, hemos identificado cuatro programas de formación críticos que son ahora obligatorios para todos los empleados de TI: comunicación e influencia, pensamiento de diseño, aprendizaje automático y automatización.

“

Las empresas pueden invertir en adquirir la mejor tecnología para acelerar su camino de transformación digital, pero es probable que esas inversiones se echen a perder si los empleados no aceptan el cambio con los brazos abiertos.

– **Chris Bedi**, Director de información, ServiceNow

Necesitas grandes personas para ejecutar una gran estrategia

Una de las formas en las que utilizamos nuestra propia tecnología es automatizando el cierre del trimestre financiero, en contraposición con la introducción de cantidades ingentes de datos financieros en un sistema de planificación de recursos empresariales (ERP). Este cambio fue satisfactorio porque pudimos mostrar a nuestros empleados del departamento financiero que la automatización no supone ninguna amenaza para sus trabajos. Sin embargo, lo que sí hace es eliminar tareas repetitivas y les permite concentrarse en tareas de más alto nivel como analizar métricas financieras clave que

De forma similar, en nuestro departamento de TI, hemos automatizado tareas rutinarias como el aprovisionamiento de los servidores, la creación de imágenes de nuevos ordenadores portátiles y la eliminación de correos electrónicos de phishing. Esto aumenta el tiempo activo del sistema, algo que beneficia a la empresa. También permite a nuestro equipo de TI centrarse en tareas más estratégicas como crear tecnologías que ayuden a nuestros clientes.

No puedes cambiar una cultura escribiendo código. Un cambio satisfactorio requiere una inversión en comunicación y formación porque necesitas grandes personas y una gran cultura empresarial para ejecutar cualquier estrategia empresarial digital. Es por ello que las empresas necesitan empezar con la transformación humana desde ya.

¿Preparado para la transformación? [Explora Workflow](#) para obtener más puntos de vista y reflexiones de directivos.

Las personas por delante de los sistemas

Sabias palabras del Director de información de Accenture, Andrew Wilson

accenture

El Director de información de Accenture, Andrew Wilson, habló con nosotros hace poco sobre la constante revolución de la TI corporativa. (Hemos editado esta entrevista con fines de longitud y claridad. [Visita servicenow.com/workflow](https://servicenow.com/workflow) para ver la entrevista íntegra).

¿Cómo te planteas tu rol en Accenture?

Los cambios dramáticos en el sector de la tecnología, en los servicios en la nube, en la automatización y los análisis significan que tengo que redefinir por completo las habilidades necesarias para tener éxito. Una estrategia de transformación digital se compone de cambio, talento y tecnología por igual.

Lo siguiente que debo conseguir es que el equipo que se encarga de la tecnología tenga mucho más éxito. Tienen que tener habilidades en unas áreas que ni existían hace unos años y una imaginación que vaya mucho más allá de la escritura de código y la creación de objetos en el centro de datos.

Una estrategia de transformación digital moderna se debe centrar por completo en el factor humano. Es irónico; en estos tiempos de tecnología ultrarrápida, el ser humano está en el centro de todo. Para mi base de usuarios, la clave es pasarlo bien en el trabajo. Se trata de atraer y retener empleados, se trata de hacer que el proceso de unirse a Accenture sea mucho más fluido.

Reflexiones clave de Andrew Wilson

- Los Directores de información deberían empezar a pensar más en resultados y no tanto en tecnologías
- La cultura y los problemas empresariales deberían ser los que impulsen las inversiones en tecnología
- Las plataformas comerciales disponibles pueden ampliar las capacidades de TI de una empresa



Andrew Wilson
CIO, Accenture

Se unen a nosotros más de 100 000 personas al año. No puedes quedarte anticuado, no puedes pedirles que rellenen formularios, tiene que ser algo que esté vigente. Vienen de hablar a Alexa y de ver YouTube, si los servicios en el trabajo no transmiten esas mismas sensaciones no estoy haciendo bien mi trabajo.

¿Cómo trabajas junto con las líneas de negocio para crear experiencias para los empleados?

No pienses en ello desde el punto de vista del sistema que vas a crear, ese es el último paso. Si tu cultura y la transformación de tu empresa no están impulsando todo lo que haces solo estás aplicando un parche.

¿Cómo definirías las plataformas y por qué son importantes?

Las plataformas ejecutan los ecosistemas de TI hoy en día y te dan un nivel de inversión que no podrías tener como organización individual.

Accenture funciona en base a unas pocas grandes plataformas como ServiceNow y Microsoft. Mi trabajo es hacer que las plataformas trabajen de forma conjunta [para poder conseguir] la integración entre plataformas en la nube. Es un poco técnico pero muy importante porque ahora estoy negociando, planeando y aportando potencial para el cambio en la organización.

Directores de información: Los especialistas en transformación

DISCOVER[®]
FINANCIAL SERVICES

Ponemos el foco en Discover Financial Services

En las tres últimas décadas, el paisaje del sector financiero ha cambiado de forma dramática. Los clientes exigen servicios cada vez más móviles, receptivos y fáciles de utilizar. Los consumidores millennial se ven atraídos por las experiencias, no por las marcas. Al mismo tiempo, las startups de tecnología financiera están madurando y no se ven obstaculizadas por centros de datos o activos heredados.

Discover Financial Services está motivada para competir. Esto significa que la organización tiene que funcionar de forma diferente de lo que lo hacía incluso hace solo cuatro años. Y la TI es la líder de la empresa para esta transformación de culturas y procesos.

Discover empezó este camino definiendo de forma estratégica el aspecto que tendría la tecnología de la empresa en los próximos tres años, y luego dando los pasos necesarios para dirigir toda la empresa en esa dirección.

“

Hoy en día, se considera a los Directores de información líderes y especialistas en transformación porque estamos siempre a la vanguardia de tecnologías que pueden transformar nuestras empresas.

– **Glenn Schneider**, Director de información,
Discover Financial Services

El plan de transformación de Discover en acción

En primer lugar, Discover necesitaba tener la habilidad de implementar nuevas características y funcionalidades de producto más rápido. Una forma de lograrlo era mudarse a un canal de entrega continuo para el desarrollo de aplicaciones. Adoptar los servicios en la nube y la automatización y utilizar herramientas de código abierto con énfasis en la flexibilidad ayudó a aumentar el ritmo de la innovación.

En segundo lugar, los clientes deberían disfrutar de una experiencia más personalizada mientras cumplimos con las obligaciones normativas y garantizamos la privacidad de los clientes. El banco se dio cuenta de que diferentes clientes tienen diferentes necesidades y que enlazando la actividad de los clientes en la página web o las páginas para móviles de Discover con representantes de cuentas se podía garantizar que cada interacción fuera una interacción personalizada sin fisuras.

Crear una cultura que adopte el cambio

En tercer lugar, Discover quería fomentar una mayor experimentación, así que el departamento de TI creó grupos de trabajo ágiles designados en torno a objetivos de trabajo, como nuevas cuentas o tecnología de pagos. Para mejorar aún más la productividad y la eficiencia, TI y la empresa compartían ubicación para poder responder a las preguntas de desarrollo en tiempo real. Como resultado, el tiempo de codificación "de forma activa en el teclado" se multiplicó por cinco.

“

Los directores de información deben apoyar una cultura que anime a las personas a pensar de forma diferente, realizar acciones y centrarse en el cliente.

Discover descubrió que fomentar una cultura que adopte el cambio es la base del éxito. La alineación cultural es tan importante como la modernización de la plataforma. Los directores de información deben apoyar una cultura que anime a las personas a pensar de forma diferente, realizar acciones y centrarse en el cliente.

En cuarto lugar, los empleados necesitan las herramientas para trabajar de forma inteligente. Eso incluye utilizar ServiceNow para automatizar las tareas cotidianas, liberando tiempo para centrarse en trabajo de alto valor.

Para llevar todo esto a cabo, el Director de información debe tener unas relaciones sólidas con sus colegas del equipo directivo, que serán defensores de estos cambios. Los directores de información también tienen que recopilar datos y comunicar los resultados para demostrar que los cambios funcionan.

Los directores de información tienen que reinventarse continuamente, lo que ayer funcionó no tiene por qué funcionar hoy o mañana. Tienen que ver los problemas como oportunidades para transformar los métodos de prestación de servicios de TI y la cultura para ayudar a la empresa a responder de forma más efectiva a las necesidades de los clientes.

Redefinir la experiencia ferroviaria



Ponemos el foco en Virgin Trains

En 2016, Virgin Trains se embarcó en un viaje para mejorar radicalmente la atención al cliente. "Nos dirigimos hacia una experiencia ferroviaria digitalizada y automatizada que sitúa la satisfacción del cliente en primer lugar –declaró el Director de información de Virgin Trains, John Sullivan– y todo empieza con una base de procesos internos optimizados y una excelente prestación de servicios de TI". Virgin Trains está logrando este objetivo en estas cinco etapas clave:

Primer paso: modernizar su ITSM

La primera parada en el camino hacia la excelencia de servicio era la modernización de la gestión de servicios TI (ITSM) subyacente. La plataforma ITSM heredada de la empresa

estaba envejeciendo y tenía capacidades limitadas. "Todo lo que hacemos por los clientes comienza con un gran apoyo a nuestros empleados", dijo Dean Underwood, Director de servicios de TI de Virgin Trains. "Si no has establecido la infraestructura y los procesos que puedan mejorar la prestación de servicios y que crezcan y evolucionen contigo, la transformación no será posible".

Paso 2: transformar la experiencia de los empleados

El resultado de ese esfuerzo de modernización ha sido una mejora radical de la calidad de la prestación de servicios de TI. Pero eso es solo el comienzo del viaje de transformación de Virgin Trains.

“

Hemos automatizado tareas y simplificado procesos, por ejemplo haciendo que sea más fácil y rápido obtener aprobación de cambios; en algunos casos, lo que solía tardar un mes ahora tarda un día.

– Dean Underwood, Director de servicios de TI, Virgin Trains

Sullivan expresó que "Richard Branson suele decir 'si cuidamos de nuestros empleados, ellos cuidarán de nuestros clientes', así que una parte fundamental de nuestro camino de transformación es mejorar constantemente el servicio que ofrecemos a nuestros empleados y medir sus niveles de satisfacción". Para ello, Virgin Trains ha comenzado a medir y supervisar de forma meticulosa los resultados de satisfacción de sus clientes internos (CSAT).

En camino a la verdadera transformación

Paso 3: transformar la experiencia del cliente en toda la empresa

La siguiente fase de la transformación ya se está llevando a cabo con la implementación de capacidades de Customer Service Management (CSM) de ServiceNow. Según Sullivan: "CSM nos ayudará a automatizar tareas habituales de atención al cliente y ahorrará mucho tiempo a operadores y clientes. Tenemos miles de solicitudes, preguntas y sugerencias al año, con CSM podemos emitir números de referencia, rastrear casos más fácilmente y obtener datos importantes de nuestros clientes que impulsarán las futuras mejoras".

Paso 4: crear una cadena de valor

Reconociendo que la experiencia total del cliente también depende de los socios, Virgin Trains ha lanzado una iniciativa para crear una cadena de valor de servicio de principio a fin que se extiende a su base de proveedores. Sullivan afirma: "estamos en camino a ahorrar un 20 % de nuestro presupuesto operativo, y queremos invertir parte de esos ahorros en nuestra cadena de distribución".

Paso 5: innovar para una fantástica experiencia ferroviaria

Una vez modernizados sus sistemas y procesos internos y transformada la forma en la que se prestan los servicios, el siguiente paso de Virgin Trains es explorar formas innovadoras de prestar la experiencia ferroviaria del futuro: "queremos ofrecer entretenimiento digital, un fácil acceso a información de horarios actualizada, capacidades de reserva y pagos simplificadas, y mucho más –afirmó el señor Sullivan–; la marca Virgin siempre se ha basado en la innovación y estamos tratando de ser ingeniosos a la hora de mejorar la experiencia ferroviaria". Como parte de estos intentos, Virgin Trains organiza un "día de la innovación" cada seis meses.

La automatización desencadena la transformación en todos los ámbitos



Ponemos el foco Howard County

Lo que comenzó como un objetivo para mejorar el soporte de TI y la prestación de servicios se ha convertido ahora en una visión para optimizar muchos procesos de trabajo, incluyendo solicitudes de ciudadanos, en Howard County, Md. En 2016, el municipio eligió a ServiceNow para reemplazar una mezcla de aplicaciones locales, hojas de cálculo y documentos utilizados para gestionar proyectos de TI y casos de soporte.

Inicialmente, el municipio quería automatizar procesos de TI internos, pero los líderes tecnológicos se dieron cuenta de que también podían utilizar ServiceNow para automatizar los procesos empresariales del municipio: "los flujos de trabajo automatizados no son exclusivos de la TI –dice Tom Yeatts, Subdirector de información de Howard County–; los mismos conceptos se pueden aplicar a los RR. HH. o a la gestión de relaciones con el cliente. Una vez que mostramos a un departamento los beneficios de utilizar una sola plataforma de automatización, podemos ayudarle a optimizar los flujos de trabajo y el retorno puede ser prácticamente exponencial".

“

Hay un beneficio obvio en clarificar un proceso y hacerlo repetible para poder adaptarlo fácilmente a otros flujos de trabajo que gestionen tareas similares.

– **Tom Yeatts**, Subdirector de información, Howard County

Cómo Howard County automatizó sus procesos de TI

La primera tarea del equipo de TI de Howard County era estandarizar e introducir información sobre servicios y elementos de infraestructura en la base de datos de gestión de configuración (CMDB).

Cada servicio depende de componentes de TI con los que interactúa, incluyendo bases de datos, servidores físicos y virtuales, redes y servicios en la nube. Al mapear tanto la infraestructura como los servicios de negocio, el equipo pudo ver claramente la relación entre ambas. Con un sistema de registro en lugar de diversas aplicaciones, hojas de cálculo y documentos, pueden entender rápidamente el estado de su entorno, evaluar el impacto a los servicios rápidamente y solucionar problemas de forma proactiva.

Con la base de datos de la configuración implementada, el municipio se centró en automatizar los flujos de trabajo y procesos de TI. Los primeros procesos de TI incluyeron solicitudes de acceso al sistema, restablecimiento de cuentas y contraseñas bloqueadas y equipamiento rutinario o especializado. Esto hizo que el equipo de TI analizara y documentara los procesos existentes, definiera unos diagramas de actividades de procesos y aprobación e identificara posibles excepciones. Una vez definidos y automatizados dichos procesos de TI, el equipo experimentó un gran aumento de su productividad y su habilidad para cumplir o incluso mejorar los acuerdos de nivel de servicio.

“

Un solo portal y unos flujos de trabajo automatizados hacen que sea más fácil para los ciudadanos iniciar solicitudes, mejorar la capacidad de respuesta y la productividad y mejorar la satisfacción de los ciudadanos con el gobierno de su municipio.

Extender la automatización más allá de la TI

Los líderes de Howard County también crearon un solo lugar para que los empleados municipales pudieran tener acceso a soporte, fuera o no de TI. Desarrollaron un portal llamado SNAP (ServiceNow Application Portal), que ofrece a los usuarios un único lugar en el que poder encontrar respuestas e iniciar y rastrear solicitudes. Los flujos de trabajo en el portal están claramente definidos en un catálogo de servicios en línea mantenido en el software de ServiceNow.

"La mayoría de la gente inicialmente se fija en ServiceNow para la notificación de incidentes y para la gestión de operaciones de TI – asegura Yeatts– pero al añadir el catálogo de servicio nuestros clientes verán que estamos creando un punto central para la solicitud y notificación de cualquier aspecto relacionado con la TI y, en un futuro, con muchos otros departamentos. Queremos animar a los empleados a que empiecen a utilizar el portal SNAP ya mismo para que estén familiarizados con él según vayamos añadiendo servicios".

Un portal planificado de contacto con el público ayudará a conectar a los ciudadanos con el gobierno de su municipio. El equipo de relaciones con el constituyente de Howard County utilizará el portal para dirigir la solicitud de un ciudadano al departamento correspondiente para luego rastrear el estado de la solicitud y la respuesta. Un único portal y unos flujos de trabajo automatizados harán que sea más fácil para los ciudadanos iniciar solicitudes, mejorar la capacidad de respuesta y la productividad y mejorar la satisfacción de los ciudadanos con el gobierno de su municipio.



Transformación de hospitales de cuidados paliativos con un toque humano

VITAS[®]
Healthcare

Ponemos el foco en VITAS Healthcare

Para VITAS Healthcare, líder en hospitales de cuidados paliativos desde 1978, la transformación de TI es un catalizador que devuelve su valioso tiempo a los empleados para que se centren en lo que más importa: ofrecer unas interacciones más humanas, colaborativas y eficientes entre empleados, pacientes y familias.

VITAS comenzó a trabajar con ServiceNow en 2014. La empresa implementó Now Platform para aportar orden y consistencia a la gestión de activos y otros procesos de TI. "Tenemos más de 12 000 empleados de los que 8 000 son móviles, trabajan en casa de los pacientes o en instalaciones médicas, por lo que rastrear todos sus dispositivos móviles es

fundamental –afirma Naresh Samlal, director de movilidad y automatización de procesos de VITA–, pero en 2016, no eramos capaces de producir un informe sobre quién tenía qué dispositivo. Estábamos perdiendo mucho dinero en facturas de operadoras porque no teníamos documentación, y también teníamos una alta tasa de dispositivos perdidos, que se declaraban extraviados o robados".

"ServiceNow nos dio dos aspectos críticos en la gestión de servicios de TI: flexibilidad y visibilidad –asegura Samlal–; la plataforma ofrecía orden y consistencia, no solo a la gestión de activos sino también a muchos otros procesos, y nos aportó un nivel de visibilidad que nunca habíamos tenido

“

Descubrimos que las mismas capacidades que nos estaban dando grandes resultados en ITSM se podían extender fácilmente a otras áreas de nuestra empresa.

– Patrick Hale, Director de información, VITAS Healthcare

hasta entonces". Al implementar Now Platform, según Samlal, VITAS empezó a ahorrar en dispositivos perdidos y facturas de operadoras: "recuperamos 70 000 USD en un solo mes en facturas de operadoras y nuestra tasa de pérdidas ha bajado hasta un 6,02 %; me da escalofríos pensar qué tasa teníamos anteriormente", comenta Samlal.

Mejorar la facilidad y la eficiencia de las tareas de servicios de campo

Explorando nuevas vías para la atención al paciente, VITAS solicitó la ayuda de ServiceNow Inspire, un programa de asesoría a ejecutivos formado por antiguos directores de información y asesores del sector.

El equipo de ServiceNow llevó a cabo talleres con directivos de VITAS para discutir las prioridades de la empresa y cómo transformarlas en un viaje de transformación centrado en optimizar la experiencia del paciente. VITAS vio una oportunidad de mejorar de forma drástica la facilidad y eficiencia de servicios de campo clave al llevarlos a cabo en dispositivos móviles.

En VITAS, como en la mayoría de hospitales de cuidados paliativos, los servicios de campo suelen ser procesos manuales que conllevan una enorme cantidad de papeleo. Cuando los enfermeros visitan posibles pacientes a domicilio, deben llevar consigo documentos para evaluar al paciente, información de admisión y mucho más. VITAS se encuentra actualmente explorando oportunidades para digitalizar, automatizar y movilizar muchos aspectos de los servicios de campo.

El objetivo: hacer que sea más fácil para VITAS crear servicios de campo móviles que sean facilísimos de acceder y utilizar. Acelerar el proceso de admisión de pacientes es solo un ejemplo de lo que se puede lograr. Las innovaciones en los servicios de campo móviles pueden permitir a VITAS admitir a más pacientes en menos tiempo, mejorar la experiencia de todos los interesados, mejorando así la reputación de la empresa, y aumentar la satisfacción laboral de enfermeros y médicos.

Ha habido muchos cambios desde que VITAS introdujo su iniciativa de transformación de TI en 2014, pero las expectativas para futuros resultados siguen siendo altas.

“

La realidad es que estamos haciendo mucho más que mejorar nuestras operaciones internas, estamos creando un círculo virtuoso. Unos empleados más eficientes se traducen en una atención sanitaria de mayor calidad y más tiempo para que los familiares estén con sus seres queridos. No hay métrica posible que capture de forma adecuada el valor que esto tiene.

– **Patrick Hale**, Director de Información, VITAS Healthcare

"Hoy en día vemos a ServiceNow como la columna vertebral de nuestra estrategia de transformación —afirmó Hale—; es una plataforma con infinitas posibilidades, no solo para el negocio sino también para mejorar la atención al paciente. La realidad es que estamos haciendo mucho más que mejorar nuestras operaciones internas, estamos creando un círculo virtuoso. Unos empleados más eficientes se traducen en una atención sanitaria de mayor calidad y más tiempo para que los familiares estén con sus seres queridos. No hay métrica posible que capture de forma adecuada el valor que esto tiene".



Muévete rápido, muévete de forma inteligente, muévete ahora

La alteración digital acaba de empezar

Es un hecho hoy en día que seguir con las prácticas de siempre ya no es una opción si quieres seguir en el negocio el día de mañana. Y esto no es una advertencia vacía, es nuestra realidad, como señala el Director ejecutivo (CEO) de Accenture, Pierre Nanterme, en un artículo que escribió para el [Foro Económico Mundial](#) Foro Económico Mundial titulado "La alteración digital acaba de empezar".

Según Nanterme, "los nuevos modelos de negocio digitales son el principal motivo por el que algo más de la mitad de nombres de empresas en el Fortune 500 han desaparecido desde el año 2000". Nanterme continúa describiendo la inminente "cuarta revolución industrial, caracterizada no solo por la adopción masiva de tecnologías digitales sino también por las innovaciones en todos los campos, desde la energía a las ciencias biológicas".

Pero en la revolución hay oportunidades para las empresas preparadas para transformar visión en acción.

ServiceNow está preparada para ser tu socio en la transformación digital. En el puesto n.º 1 de la lista de [empresas más innovadoras del mundo de Forbes](#) tenemos más de 4000 clientes que dependen de nosotros para facilitar la plataforma, los productos y servicios que les llevan a un éxito empresarial continuado. Con nosotros, los clientes han experimentado un ROI de 258 %* y pueden salir al mercado un 50 % más rápido con nuevos modelos de negocio.

Si quieres más información sobre el valor de negocio de ServiceNow, puedes encontrar un conjunto completo de [informes de Forrester Total Economic Impact™](#) informes de Forrester Total Economic Impact™ en nuestra página web. Y para obtener más información sobre cómo los directivos de todo el mundo están adoptando nuevas tecnologías y reimaginando el futuro del trabajo, [explora nuestro estudio sobre directores de información mundiales](#).

Para continuar el viaje con nosotros, contacta con tu representante de ServiceNow o visita [servicenow.com](https://www.servicenow.com).

*Según una encuesta de Forrester de 2018



© Copyright 2018 ServiceNow, Inc. Todos los derechos reservados. ServiceNow, el logotipo de ServiceNow, y otras marcas de ServiceNow son marcas comerciales y/o marcas registradas de ServiceNow Inc. en los Estados Unidos y/o otros países. Otros nombres de empresa y productos pueden ser marcas registradas de las respectivas empresas con las que están asociadas.

« ANTERIOR

EXECUTIVE-PROFILES-EBOOK-092018