

Punto de vista de Pega:

**Vuelva a pensar
su arquitectura
de negocio.**



**Esté preparado
para lo que sea.**

Obtenga la velocidad que
necesita a la escala deseada
con el enfoque Center-out.

Lo único cierto en los negocios es la incertidumbre. Se requiere agilidad para desenvolverse en escenarios inciertos a fin de responder rápidamente a los nuevos desafíos que supone el “aquí y ahora”. También hace falta un impulso para promover transformaciones generalizadas y construir un negocio más fuerte y rápido que esté preparado para un futuro muy diferente.

Las organizaciones se están dando cuenta de que la capacidad de respuesta ante las necesidades inmediatas se relaciona intrínsecamente con su proceso de transformación digital. La velocidad y la escalabilidad son cada vez más necesarias. De igual forma, resulta cada vez más necesario ofrecer un compromiso del cliente proactivo y preventivo; migrar a un modelo “como servicio”, centrado en la experiencia del cliente; y crear las plataformas digitales que se requieren para lograrlo.

La buena noticia es que puede tener ambas. Velocidad y escalabilidad. Acción inmediata y transformación generalizada. Sin embargo, su arquitectura de negocio necesita un enfoque fundamentalmente distinto.

No logrará su meta con una arquitectura de negocio convencional

Cuando se trata de adaptar correctamente su organización para ofrecer resultados comerciales y a los clientes, es importante el lugar en donde se define la lógica de negocio. Los líderes tecnológicos y de negocio deben estar alineados y trabajar de la mano activamente para garantizar que esta arquitectura evolucione de forma correcta. Deben evitar dos errores comunes que ocasionan brechas digitales.

PRIMER ERROR:

Codificar de forma rígida la lógica de negocio en cada canal es un dolor de cabeza

Con este enfoque “de arriba hacia abajo” para experiencias digitales, se desarrolla la lógica en cada canal, como es el caso de los chatbots y los asistentes digitales. Cada canal es único y termina operando en su propio silo. Sus clientes sufren experiencias desconectadas a medida que pasan de un canal a otro. Además, su negocio invierte tiempo y dinero en el desarrollo de canales y en la duplicación de lógicas, y lo único que logra es ver cómo disminuye la lealtad y satisfacción del cliente.

46 %

más de canales en una típica organización de servicios durante los últimos cinco años

Gartner, Market Guide for Digital Customer Service and Support Technologies, 2020

SEGUNDO ERROR:

Racionalizar los sistemas no transforma su negocio

No hay nada intrínsecamente malo en modernizar los sistemas o agregar una capa de microservicios a su arquitectura. Sin embargo, este enfoque de “de abajo hacia arriba” implica proyectos extensos y de implementación costosa que se centran en la propia tecnología. Tiene un enfoque centrado en el producto que no se relaciona con los resultados esperados por los clientes. En última instancia, se pierden muchos pasos para alcanzar una verdadera optimización de los procesos de negocios, mejorar las experiencias y reducir costos.

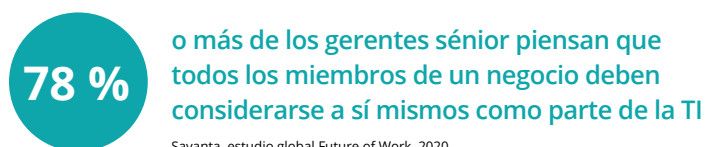
Para el
2023

las experiencias del cliente poco satisfactorias serán el mayor obstáculo para impulsar el éxito en organizaciones con una transformación digital avanzada

Gartner, Digital Business Requires Organizations to Focus on Customer Centricity, 2019

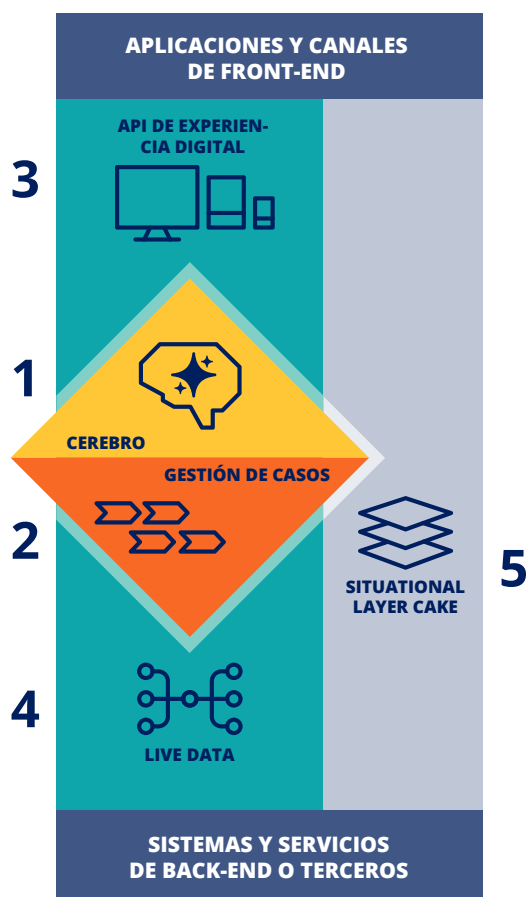
Hay una mejor manera: arquitectura de negocio Center-out

Hoy en día, los empleados y clientes tienen una relación muy diferente con la tecnología. Ya no son consumidores pasivos; participan activamente en la creación de la experiencia tecnológica y exigen que se adapte a ellos en tiempo real. Se necesita agilidad para reaccionar y cambiar esto rápidamente en todos los canales y sistemas. Y es necesario mantener la capacidad de escalar en toda la empresa.



Utilizar un enfoque Center-out™ para estructurar la tecnología le permite alcanzar la velocidad y escalabilidad que busca. Comience por la arquitectura de negocio y organícela en torno al alma de su empresa: los clientes y los resultados.

Para implementarlo correctamente, es necesario seguir cinco pasos fundamentales:



1 Gestione la inteligencia de manera centralizada

Asegúrese de que la IA y las reglas de negocio operen en todos los canales. Guíe a sus empleados al tiempo que aplica políticas y regulaciones. La inteligencia en tiempo real y centralizada le permite saber en qué parte del recorrido se encuentran sus clientes de forma tal que pueda ofrecer experiencias coherentes y relevantes.

2 Céntrese en los resultados; alinee los procesos

Comience por el resultado deseado de los clientes y defina las etapas y los pasos necesarios para lograrlo: el Microjourney™. Utilice la gestión de casos a fin de conectar la inteligencia con el contexto y la automatización para ejecutar las tareas.

3 Conecte las experiencias con los canales hacia arriba

Con la lógica de negocio y de proceso ya definida de manera centralizada, las API dinámicas mantendrán los canales y la lógica de negocio en sincronía a fin de lograr experiencias coherentes de sus clientes. La IU se actualizará de forma automática con los cambios, sin tener que codificar nuevamente.

4 Conecte los datos hacia abajo para agilizar la lógica

Aísle la lógica de decisiones y el caso, así como a los usuarios y clientes, de los sistemas de back-end. La virtualización de datos permite que su caso obtenga de forma automática los datos necesarios en una estructura común, independientemente del origen. Esto le proporciona la agilidad para crear nuevas experiencias en los sistemas ya existentes. También le permite modernizar los sistemas heredados sin interrumpir los procesos.

5 Gestione las variaciones a fin de prepararse para el escalado

Por último, prepare la arquitectura de negocio para el futuro al organizar todas las creaciones en capas que se adapten a las dimensiones únicas de su negocio: tipos de clientes, líneas de negocio, geografías y aspectos similares. Este enfoque en capas le permite gestionar las variantes de su negocio sin duplicación de lógicas. Comience de a poco para alcanzar las metas rápidamente. Escale a partir de allí.

Llegue rápidamente

Para acelerar el cambio que impulsa la arquitectura de negocio Center-out, adopte el pensamiento orientado al diseño (design thinking). Con este enfoque, se reúnen las áreas de negocio y de TI para analizar un problema desde todos los ángulos e innovar rápidamente nuevas soluciones. Los equipos pueden implementar soluciones de nivel empresarial en semanas o días al colaborar desde una plataforma low-code que incorpora las mejores prácticas recomendadas de design thinking.

Sistemas que perduran

Asegúrese de que cada microjourney que cree hoy se conecte mediante cualquier canal, API y sistema que necesite en el futuro. En un mundo cada vez más globalizado, su arquitectura de negocio debe conectar el trabajo de toda la empresa sin interrumpirlo y al tiempo que mantiene la independencia del sistema. Con un nuevo enfoque, al que llamamos Pega Process Fabric™, puede acceder a todos los sistemas, los procesos y las plataformas como si estuvieran en una sola plataforma. Ahora puede reducir las brechas entre las aplicaciones de negocio para lograr experiencias de trabajo, servicio y compromiso más coherentes.

¿Quiénes lo están implementando correctamente?

Muchas organizaciones líderes ya han dado el siguiente paso y están viendo los resultados.

Cisco. Automatizó el 93 % de los procesos de servicio y logró aumentar en un 70 % la velocidad de resolución y reducir los costos de servicio en un 80 %.

[Más información](#)

Commonwealth Bank of Australia. Implementó rápidamente ofertas empáticas en todos sus canales y logró más de 20 millones de decisiones de clientes al día.

[Más información](#)

Siemens. Ejecuta procesos esenciales 10 veces más rápido y a un décimo del costo.

[Más información](#)

Gobierno de Baviera. Implementó un sistema de préstamos para pequeñas empresas en cinco días.

[Más información](#)



Conozca más acerca del enfoque Center-out de Pega

Obtenga una perspectiva interna con nuestro director de tecnología y vicepresidente, Don Schuerman, en [nuestra serie de videos](#).

Explore la tecnología y la visión de Pega y [descubra lo que nos distingue de los demás](#).