

WHITE PAPER

Cuatro formas en las que Content Services impulsan una Empresa más Inteligente y Conectada

Un nuevo enfoque a ECM está cambiando la forma en la que las organizaciones extraen valor de la información para activar los procesos de negocios.



Índice

Introducción	3
Gestionar el contenido de la empresa en el contexto de los procesos de negocio estructurados	3
La evolución del lugar de trabajo digital	4
Ejemplo del mundo real	4
Cuatro formas en las que Content Services impulsan una Empresa más Inteligente y Conectada	5
Conclusión: ¿Qué sigue y cómo llego allí?	6
Recursos	7
About OpenText	7
Connect with us:	7



Introducción

La información es el activo más valioso de una organización. Comprende todo, desde los registros corporativos, las interacciones entre clientes y socios, hasta la propiedad intelectual generada dentro de la empresa.

La mayor parte de esta información en nuestros días es digital, y los beneficios de esta transformación tienen muchas formas. Los medios digitales son más fáciles de capturar, almacenar, compartir y eliminar cuando sea necesario. Sin embargo, la mayor parte vive aislada, está alojada en silos y sólo puede utilizarse dentro de la aplicación o el proceso donde se creó. También es de difícil acceso, en su mayor parte no está regulada, es difícil de distribuir a las personas, y procesos de toda la empresa que más podrían beneficiarse con ella.

Las empresas están luchando por gestionar y extraer valor de esta información a medida que aumenta el volumen, y se diversifican los formatos. Los cambios en la demografía, y los modelos de negocio requieren nuevas formas de interactuar, compartir, así como colaborar.

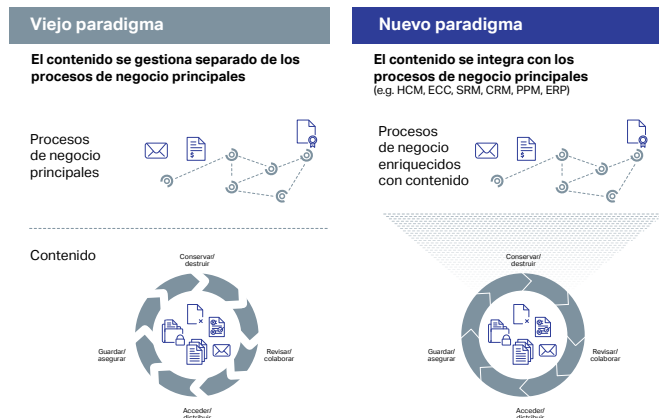
Para satisfacer las crecientes demandas competitivas, regulatorias y de servicio al cliente, Content Services extiende las fortalezas organizacionales, y de gestión tradicionales de una plataforma ECM a las aplicaciones donde se origina la información.

Con Content Services integrado en una aplicación principal, el contenido se analiza tan pronto como se crea. Las clasificaciones de los metadatos y las políticas de control se designan, y aplican automáticamente. Lo más importante es que Content Services genera conexiones dinámicas, que permiten que el contenido se extraiga y se comparta en toda la organización según la relevancia de los metadatos.

En lugar de organizar búsquedas intensivas que consumen mucho tiempo, los usuarios pueden obtener la información que necesita, en el contexto de la tarea que están realizando, generalmente dentro de su interfaz preferida o a través de espacios de trabajo específicos. El resultado se traduce en decisiones más eficientes e inteligentes que se toman con mayor rapidez.

Este enfoque de conectar el contenido al negocio digital es un pilar fundamental de la Empresa Inteligente y Conectada. Continúe leyendo para conocer ejemplos de Content Services en acción para tener una mejor idea de todas las posibilidades

Gestionar el contenido de la empresa en el contexto de los procesos de negocio estructurados



El diagrama de arriba muestra el contenido que se gestiona separado de los procesos de negocio principales (el viejo paradigma), frente a un cambio hacia el contenido integrado con los procesos de negocio principales (el nuevo paradigma).



Vea el video de introducción rápida y descargue el [AIIM 2018 Industry Survey Report](#).

La evolución del lugar de trabajo digital

Las necesidades de la gestión de contenidos están evolucionando a medida que las empresas se transforman digitalmente, y los silos de información ya no son aceptables. El continuo acceso e intercambio de información es esencial no sólo para gestionar grandes cantidades de datos, sino también para extraer su valor en la forma de información de la empresa.

Como si esto fuera poco, la tecnología está avanzando rápidamente. Content Services era un concepto incipiente hace algunos años, pero hoy en día forma parte de todas las conversaciones sobre arquitectura de la información. Lo mismo aplica hoy a la nube, la IA, las tecnologías de captura y automatización.

¿En qué parte del proceso están las organizaciones como la suya? ¿Cuáles son sus prioridades? ¿Qué considera que es alcanzable y qué es una ilusión?

El informe "AIIM 2018 State of Intelligent Information Management" brinda información que puede utilizarse para establecer una referencia, con la que comparar su organización. Explora:

- Los modelos de negocio cambiantes y las tecnologías avanzadas que están cambiando la forma en la que las organizaciones abordan la gestión de la información.
- Nuevas metodologías y enfoques que las empresas deben adoptar para garantizar el éxito.

Ejemplo del mundo real

Construir una empresa inteligente y conectada: Conectar la información crítica de la empresa con los sistemas de negocio

Mire este video para ver cómo la conexión de contenido digital no estructurado a los sistemas principales está cambiando fundamentalmente los procesos de negocio.

A medida en que las organizaciones innovan, y despliegan nuevas tecnologías como drones y robots, los sistemas y procesos conectados ayudan a mejorar el rol que cumplen estas máquinas. La introducción de Content Services permite a los clientes integrar nuevos tipos de contenido a los procesos de negocio principales, y gestionar mejor el riesgo y el costo.





"Sea cual fuera el punto débil de nuestra organización, OpenText parecía tener una solución que nos permitía no solo gestionar nuestra información, sino también ampliarla a otras aplicaciones empresariales en las que podíamos añadir valor a la organización"

Vince Bocchieri
Gerente de programas ECM,
Salt River Project

[!\[\]\(e2376d476d06eb31946dc01a69a4403a_img.jpg\) Lea la historia de éxito completa](#)

Cuatro formas en las que Content Services impulsan una Empresa más Inteligente y Conectada

1. Aumenta el impacto de las aplicaciones empresariales líderes

Las aplicaciones líderes son el software con el que la mayoría de los usuarios interactúan a diario. Estas son el centro de muchos procesos de negocio: las herramientas utilizadas para pagar facturas, gestionar clientes y comunicarse con compañeros de trabajo. Así es cómo SAP®, Oracle®, Microsoft®, Salesforce® y otros impulsan los principales sistemas operacionales como CRM, ERP, HCM y más.

Por su diseño, son ideales para realizar tareas muy específicas. Pero han funcionado tradicionalmente como silos independientes, accesibles sólo para unos pocos. Content Services abre la puerta a estos datos, y permite que las organizaciones los gestionen, organicen y pongan a disposición de los trabajadores de toda la empresa que tengan permiso para acceder a ellos.

Inyectar información cuando, y donde más se necesita aumenta el rendimiento de los sistemas de las empresas, al optimizar mejor la cadena de suministro, desarrollar productos exitosos, optimizar el rendimiento de los activos o relacionarse mejor con los clientes.

Content Services permite que las aplicaciones líderes alcancen su máximo potencial como recurso especializado para toda la empresa y se asegura de que una organización comprenda el valor total de su inversión.

2. Maximiza los procesos empresariales

Los procesos empresariales son el alma de una organización, pero ningún proceso funciona en el vacío. Estos requieren información de otros sistemas y procesos para funcionar de manera eficiente y precisa.

Completar el ajuste de un reclamo, por ejemplo, requiere que el contenido fluya entre el personal de campo, los agentes de atención al cliente, los proveedores, los procesadores de facturas y otros actores. Además, toda la información nueva que se crea en estos procesos se debe etiquetar, y poner rápidamente a disposición de otro proceso esencial: el análisis legal y regulatorio.

Enriquece los procesos de negocio con información de contenido crítico para maximizar los resultados de los procesos en general. En este modelo de proceso empresarial cargado de contenido, cuando se crea el contenido y se conecta a un sistema principal, se almacena información adicional junto a él para describir el artículo. Esto se denomina "metadatos". Esto hace que el contenido sea más inteligente y ofrece contexto, ya que conecta la información correcta dentro del proceso de aplicaciones líderes. Los metadatos también permiten que el contenido que antes no tenía estructura sea exponencialmente más inteligente y esté conectado a los procesos de negocio críticos.

Los operadores de procesos ahora pueden ver todo el panorama sin tener que salir de la aplicación o la interfaz con la que se sienten más cómodos.



"Antes de adoptar OpenText, utilizábamos principalmente el correo electrónico para intercambiar información, pero no había manera de rastrear el inicio y el punto final de los correos electrónicos, lo que provocaba muchos retrasos en las aprobaciones. OpenText elimina este "intermediario" y ayuda a la organización a ahorrar en costos operativos. Esta solución también nos permite tener un conocimiento completo de cualquier cambio, lo que mejora drásticamente el cumplimiento normativo."

Ply Samudavanija
Vicepresidente, Information
Technology Gulf MP
Company Limited

[Lea la historia de éxito completa](#)

3. Potencia la productividad de los empleados

La experiencia del usuario ha sido tradicionalmente un elemento olvidado en las plataformas genéricas de gestión de la información. La integración de Content Services con los sistemas empresariales principales cambia eso. Al ser diseñado con el propósito de lograr objetivos específicos, hace posible experiencias fácilmente personalizables y basadas en roles que reflejan lo que los usuarios necesitan ver, cómo, cuándo y dónde quieren.

La automatización del detrás de escena elimina las confusas reglas de clasificación y taxonomía. Content Services también refleja las políticas de control corporativas aplicadas a la plataforma central ECM. La implementación aumenta mientras que el riesgo disminuye.

Cuando los individuos y los equipos tienen la información que necesitan frente a ellos, toman decisiones más inteligentes, más rápidas y pueden concentrarse en la tarea que debe realizar. Saben, ven y pueden hacer más. Con la eliminación de las barreras de productividad, Content Services impulsa la agilidad y la innovación, al mismo tiempo que aumenta la seguridad y el cumplimiento de las normas.

4. Ofrece una fuente única de información

La información fluye a la empresa a un ritmo cada vez mayor desde fuentes cada vez más diversas. Las demandas reglamentarias, y legales están aumentando. Los clientes se niegan a aceptar respuestas sin información.

La mayoría de las organizaciones están estancadas a medio camino, con una infraestructura de gestión de contenidos que ya estaba desactualizada hace cinco años.

Hay esperanza. Use como base una plataforma ECM existente con Content Services para resolver problemas de productividad y extender las buenas prácticas de control a los procesos, paso a paso.

La creación de la proverbial "fuente única de información" es un proceso, y cada paso que se da para acercarse a ella permite tener más información bajo control, disponible para impulsar la innovación, mejorar el servicio al cliente y reducir el riesgo.

Conclusión: ¿Qué sigue y cómo llego allí?

El costo de no adoptar nuevos enfoques para la gestión de la información es fácil de cuantificar.

La transformación digital de consumidores, empresas e industrias enteras implica para la mayoría de las organizaciones supervivencia. La cual depende de la gestión eficaz, y la extracción de valor incremental de su activo más valioso: la información.

Por fortuna, ya se sentaron las bases para transformarse en una Empresa Inteligente y Conectada. Que esté preparada para un futuro de integraciones de sistemas cargados de información que se alojan en la nube, la automatización y la Inteligencia Artificial (IA).

La plataforma ECM existente de una organización es la columna vertebral, y la extensión a Content Services es el siguiente paso de la evolución. Se vuelve flexible y holística, e impulsa un mayor valor de los procesos de negocio con la entrega de información de contenido. Las personas y los procesos se conectan más, son más productivos y usan métodos que les resultan convenientes. Al mismo tiempo que aumenta la cantidad de información que se pone bajo control.



El secreto del éxito está en dar pequeños pasos. Identifique un desafío o una oportunidad específicos dentro de una función o proceso, y asóciase con un proveedor de confianza para identificar una solución e implementarla. Inmediatamente, pase al próximo.

Asóciase con el líder de la industria en Content Services

OpenText es el líder de la industria en soluciones de Content Services. [OpenText™ Extended ECM Platform](#) ayuda a:

- Integrarse con las aplicaciones líderes en el núcleo de los procesos críticos.
- Servir de puente para los silos, y facilitar flujos de información en toda la empresa.
- Crear experiencias de usuario sencillas e intuitivas para trabajar eficazmente con cantidades cada vez mayores de contenido diverso.
- Aumente las funciones de alcance de información segura y gobernada
- OpenText fue nombrado una vez más líder en el Cuadrante Mágico de Gartner 2019 por las plataformas de Content Services. [Más información.](#)

Recursos

Obtenga más información sobre el cambiante entorno de la gestión de contenidos, y sobre el cómo las soluciones de OpenText están ayudando a las empresas a prepararse para el futuro.

- Lea el artículo del blog del Vicepresidente de OpenText, CEO y CTO, Mark Barrenechea, “Delivering the Intelligent and Connected Enterprise”, para descubrir el corazón de la información inteligente.
- Lea el artículo del blog, “[What are Content Services?](#)”, para seguir explorando el concepto, y la práctica detrás de este nuevo enfoque de ECM.

Sobre OpenText

OpenText, The Information Company, permite a las organizaciones adquirir conocimientos a través de soluciones de gestión de información de primer nivel, en las instalaciones o en la nube. Para obtener más información sobre OpenText (NASDAQ: OTEX, TSX: OTEX) visite: opentext.com.

Contáctenos:

- [Blog de Mark Barrenechea, CEO de OpenText](#)
- [Twitter](#) | [LinkedIn](#)