

opentext™

La ventaja de la información

Informe del CEO

Mark J. Barrenechea
CEO y CTO de OpenText

Contents

Introducción	2
La oportunidad de la información	3
¿Qué es la ventaja de la información?	6
La gestión de la información empresarial (EIM - Enterprise Information Management) proporciona la ventaja de la información	8
El trayecto de valor de la ventaja de la información	10
Obstáculos para lograr la ventaja de la información	13
Tecnología para la ventaja de la información: Plataformas EIM	18
Tecnología para la ventaja de la información: Aceleradores EIM	24
Somos todas empresas de información	30
Tecnología para el bien común	34

Introducción

La velocidad del cambio está aumentando.

Tecnología. Información. Disrupción. El mundo se mueve más rápido que antes a una escala sin precedentes.

Hoy las empresas están trabajando en la siguiente revolución industrial y las reglas han cambiado. Esta es la industria 4.0. Está imponiendo nuevas demandas a la empresa y creando nuevas oportunidades.

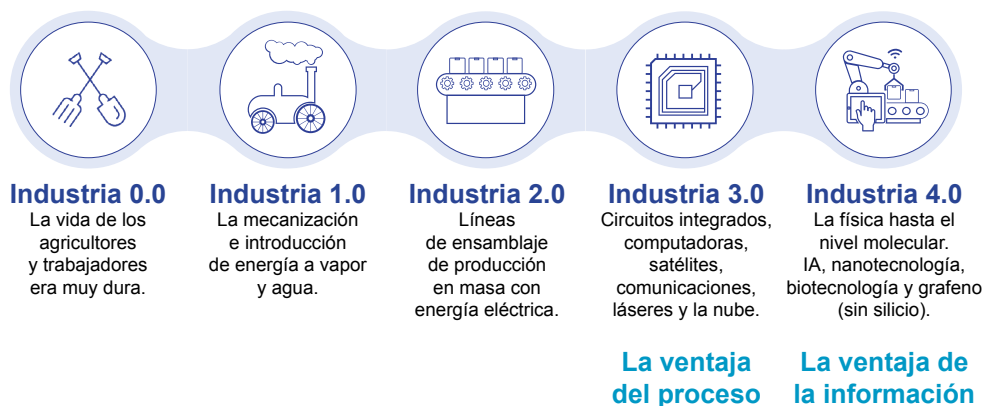


Figura 1:

Las cinco revoluciones industriales

La industria 3.0 generó una gran riqueza con la introducción de tecnologías como el circuito integrado, las computadoras y los satélites. Fue la era de la ventaja del proceso, donde la tecnología de planificación de recursos empresariales (ERP) era líder.

La industria 4.0 es diferente. La industria 4.0 es una era de extremos. Conectividad extrema. Extremos volúmenes de datos que se generan y transmiten en tiempo real. Escala planetaria. Nanotecnología, grafeno y computación cuántica. Es hasta el átomo.

En la industria 4.0, las organizaciones necesitan una nueva agenda. Las empresas están enfrentando fuertes vientos en contra como el exceso de información, la proliferación de amenazas a la ciberseguridad, el cambio de las expectativas del cliente y cambios normativos a nivel mundial. La ventaja del proceso no es suficiente. Para prosperar, debemos desbloquear todo el potencial de nuestra información y transformarlo en empresas de información.

La oportunidad de la información

La Era Digital ha terminado. Hemos entrado en la Era de la Información.

Las cosas cambian:
Es una época emocionante.

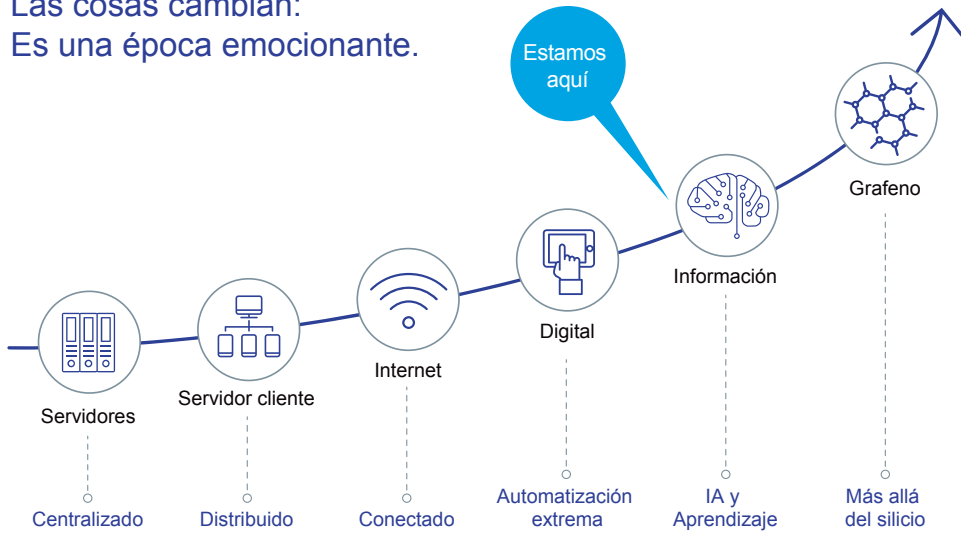


Figura 2:

Progreso tecnológico:
la Era de la Información

Creada sobre las bases de la automatización, la conectividad y la potencia informática que definieron la era digital, la Era de la Información se caracteriza por nuestra habilidad sin precedentes de recoger, almacenar y darle sentido a las masas de la información. Para el año que viene, los seres humanos habrán acumulado alrededor de 40 zettabytes (40 trillones de gigabytes) de datos. Para poner esto en perspectiva, este número representa 40 veces más bytes de datos en nuestro universo digital que las estrellas que hay en el universo que observamos.¹ En los últimos dos años se ha creado el noventa por ciento de los datos.²

En la Era de la Información, la curva del crecimiento es exponencial. De manera simultánea, generamos más información que la que hemos tenido...y considerablemente menos que la que tendremos.

Las tecnologías como la inteligencia artificial (IA), las API, el internet de las cosas (IoT) y la nube están en el centro de este nuevo paradigma de la información. Crean grandes cantidades de datos. Igualmente, se alimentan de datos. Los negocios deben encontrar maneras de aprovechar esta información y aceptar los conocimientos que traerá en la manera que consumimos, trabajamos y vivimos.

¿Cuál será el impacto de estas tecnologías transformacionales?

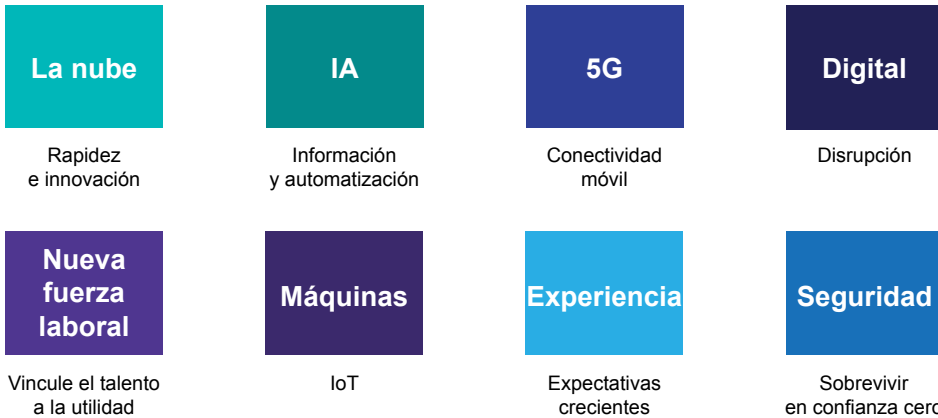


Figura 3:

Una nueva ola de tecnologías

Hoy el destino de la innovación es sin dudas la **nube**. Es la plataforma para nuevas tecnologías y disrupciones. Empresas de todos los tamaños confían en una combinación de nubes públicas y privadas, servicios gestionados y soluciones fuera de la nube, pero lo que se mantiene constante es la exigencia de modernizar la infraestructura tecnológica y aprovechar las inversiones existentes. La nube es rápida. La nube es ágil. La nube reduce los costos. La nube es escalable. Pero lo más importante, la nube abre las puertas al desarrollo y al potencial.

La automatización ya no es suficiente. Es necesaria, pero no suficiente. El siguiente horizonte es el de **la tecnología de la inteligencia artificial y del aprendizaje automático**. Se prevé que el aprendizaje automático reciba un ingreso de capital con un crecimiento a nivel global desde \$1580 millones de dólares en 2017 hasta \$20.830 millones en 2024.³ La IA puede alcanzar logros de procesamiento de la información que resultan imposibles para los seres humanos. Es por esto que se deben, y pueden, convertir por completo los activos de datos sin procesar en legibles por computadora. La IA enriquecerá nuestros datos proporcionando información vital tanto a empresas como a consumidores.

5G cambiará el mundo. La información será inmediata y veremos una explosión de big data. Cada industria, desde el cuidado de la salud y el transporte hasta la fabricación competirán por adoptar tecnologías que aprovechen las funciones de la conectividad 5G. Las conexiones entre información, personas y máquinas serán continuas.

Desde el punto de vista posdigital, las consecuencias de la **disrupción digital** masiva de la última década son evidentes. Los imperios empresariales han tenido un ascenso y descenso. Las tecnologías disruptivas han reemplazado a las predominantes de adaptación lenta a un ritmo vertiginoso. ¿Qué disrupciones informáticas impresionarán al mundo en esta nueva Era de la Información?

Hay una **nueva fuerza laboral**. En los próximos cinco años, 61 millones de personas correspondientes a la generación Z entrarán en la fuerza laboral, lo que superará en número a los Baby Boomers y millennials.⁴ Habiendo crecido en el mundo digital con todo el conocimiento de la humanidad al alcance de la mano, esta generación se mueve más rápido e innova como ninguna otra. Además, hasta 800 millones de trabajos se cubrirán por robots para el año 2030.⁵ La fuerza laboral del futuro vivirá y respirará información. La competencia por el mejor talento será feroz. Para prosperar en este futuro, las empresas deben adoptar nuevas costumbres de trabajo.

Las máquinas conectadas ahora son ubicuas. Termostatos: conectados. Vehículos: conectados. Robots de fabricación: conectados. Tecnología usable: conectada. Y así sucesivamente. El internet de las cosas está remodelando cada industria y espacio del consumidor que solo se impulsarán con la conectividad 5G. Cada máquina generará tanta información que podrá utilizarse para mejorar todo, desde empresas y ciudades hasta las vidas humanas.

Las experiencias de los clientes fueron una vez universales. Ya no más. Con el internet del yo, los clientes esperan experiencias personalizadas. Los datos permiten que se diseñen recomendaciones y trayectos del cliente según los intereses y gustos únicos de cada persona. La información ayuda a las relaciones exitosas con el cliente.

La información es el recurso más valioso de una empresa y donde sea que se encuentre, debe estar segura. Considerando la frecuencia de las fallas de seguridad con información a gran escala y de alto nivel; **el entorno de seguridad se ha convertido en confianza cero** con buenas razones. Los firewalls y las medidas de seguridad tradicionales quedan obsoletos. La información debe protegerse de nuevas maneras en una sociedad de confianza cero.

Este tsunami tecnológico presenta los más grandes desafíos y las más grandes oportunidades de la Era de la Información. El futuro de las empresas es inextricable a partir del futuro de la tecnología y, por ende, el futuro de la información. La empresa está saturada con información. Es el momento para que el Chief Information Officer (CIO) brille mediante la transformación del exceso de información en una verdadera ventaja de la información.

La información puede ser el activo más grande de la organización si aprende a desarrollarse de manera significativa con esta. Este es el secreto del éxito en la siguiente ola de transformación.

En la Era de la Información, la empresa necesita de la ventaja de la información.

¿Qué es la ventaja de la información?

La **ventaja de la información** es una superioridad competitiva basada en el uso de la información en todo su potencial. Es el resultado al que se llega cuando una empresa transforma con éxito la manera en que maneja y saca provecho de la información.



Figura 4:

La ventaja de la información

La transformación digital ya no es un objetivo a largo plazo. Las empresas de la actualidad utilizan la información como el combustible para la creación de experiencias del cliente excepcionales, efectividad operativa superior y modelos de empresas diferenciados. Las soluciones de la gestión de información inteligente, particularmente los sistemas de colaboración y los de registros, son el motor de la ventaja de la información.

Varias empresas comienzan con la **transformación digital centrada en el cliente**, cuyo objetivo es mejorar la interacción con cada cliente centrándose en las necesidades, frustraciones y deseos individuales. Esto elimina la fricción desde el proceso de compra. Proporciona mayor personalización y compromete a los clientes según sus condiciones. Estos esfuerzos producen un aumento en la captación de clientes, reducen los gastos en asistencia y publicidad y generan mayor lealtad, retención y Net Promoter Scores.

Las organizaciones que saben anticiparse al futuro están eligiendo de manera estratégica proyectos de transformación centrados en el cliente que también brindan un rendimiento operativo. Los beneficios operativos son más fáciles de predecir y cuantificar que la devolución de la experiencia del cliente.

Es por eso que la **excelencia operativa** con frecuencia sigue o es paralela a la centralidad en el cliente. Puede incluso ser el punto de partida. Alcanzar nuevos patamares en efectividad operativa se basa en eficiencia y productividad mejoradas. Estas iniciativas involucran la automatización de tareas de rutina, el acercamiento de la visibilidad y los conocimientos desde la cadena de suministro, la optimización de la colaboración, la reducción del riesgo de control o el aumento de procesos humanos con asistencia por computadora.

Por ejemplo, el descubrimiento de la manera en que el departamento de Recursos Humanos de un condado principal transformó sus operaciones:



El condado de Los Ángeles es el condado más poblado de EE. UU. con 35 departamentos, cerca de 110.000 empleados y más de 1000 instalaciones en casi 4000 millas cuadradas. Cada departamento mantiene sus propios archivos y registros de personal, con la mayoría de los documentos almacenados en archivadores y oficinas libres, y almacena cerca de 25 millones de páginas de papel. Las áreas de almacenamiento son parte del espacio limitado disponible en los departamentos. Cuando el espacio de almacenamiento se acaba, algunos departamentos incurren en costos de almacenamiento externos. Como tal, una aplicación común de políticas de conservación de informes demostró ser desafiante.

Eso fue hasta que el condado decidió establecer un depósito central en línea con los informes del personal del condado mediante OpenText™ Documentum. Esta transformación ayudó a reemplazar el proceso manual de mantener los expedientes con un sistema automatizado, central y de confianza de registros electrónicos del personal de los empleados. El condado finalmente recurrió a OpenText para controlar todos los aspectos de gestión de contenido para

El sistema integrado Electronic Personnel Digitization y Records Management (ePR): OpenText™ Captiva™ recoge para digitalizar expedientes, OpenText™ Documentum™ xCP para la gestión de proceso comercial y OpenText™ Records Management para automatizar la retención y disposición.

El desbloqueo de la ventaja de la información es un ciclo que se perpetúa y brinda una utilidad progresiva con cada rotación. Conforme se utiliza la información para mejorar una empresa, crece la cantidad de información que genera. Esto presenta una oportunidad para derivar un valor exponencial. Es un sistema de retroalimentación doble: los datos engendran datos, y mientras más datos disponibles haya, más valioso se convierte. A través de este ciclo, las organizaciones se acercan más y más a la ventaja de la información.

A medida que la nueva información se genera rápidamente, las organizaciones tienen un potencial sin límites para capturarla, integrarla y aplicarla; todo lo que necesitan es la tecnología correcta.

Enterprise Information Management (EIM) proporciona la ventaja de la información

La gestión de información empresarial (EIM) permite a las organizaciones recoger, controlar, intercambiar y aumentar la información mientras la mantienen segura. EIM nos ofrece tecnologías clave en conjunto para enriquecer la información y los procesos de principio a fin.

Tanto la información estructurada como desestructurada circulan por la empresa. A través de EIM, la empresa puede consolidar y asimilar la información con el fin de que se administre de una manera transparente a lo largo de su ciclo de vida. La cartera de tecnología EIM más completa ofrece maneras de colaborar, automatizar procesos, integrar las API abiertas, extraer nuevos valores de los datos existentes y asegurar que toda la información y dispositivos se gestionen de manera segura dentro y fuera de la nube. EIM es una base desde donde los datos sin procesar pueden transformarse en información valiosa y en un accionar inteligente con el uso de la automatización, la IA y los algoritmos basados en análisis.

Donde la planificación de recursos empresariales (ERP) proporcionó una ventaja del proceso, EIM proporciona una ventaja de la información. En la industria 4.0, hay un potencial ilimitado para aplicar nuevos modelos de negocios y nuevas tecnologías como 5G, IoT y aprendizaje automático. Mientras cada empresa busca convertirse en una empresa de información, EIM coloca a los clientes en una posición única para montar la ola de la innovación.

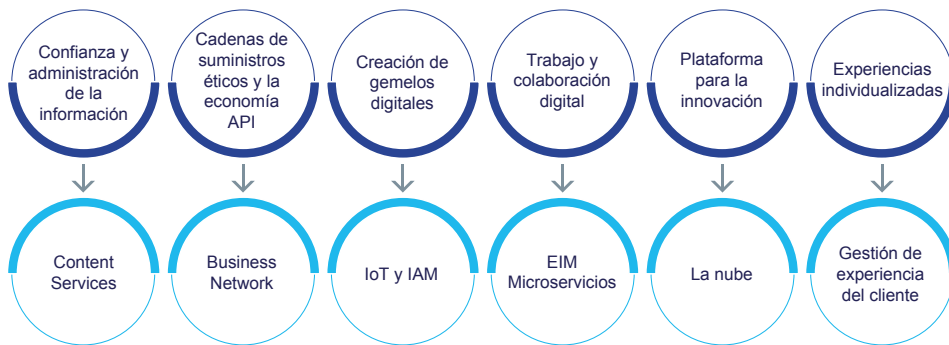


Figura 5:

Reinvente la gestión de la información

Lo fundamental para una cartera EIM son sus **plataformas** sólidas que gestionan e integran la información de la empresa a escala, incluidas Content Services, Business Network, Experience Management y Security and Discovery. Cuando estas plataformas se combinan con aceleradores de EIM como la nube, la inteligencia artificial, la automatización y los análisis, la empresa obtiene acceso a beneficios exponenciales. Cuando la información se potencia con EIM, el todo es mejor que la suma de sus partes.

Esta es la manera en que EIM ofrece la ventaja de información.

Vea cómo EIM permitió al Banco de Comercio y Desarrollo del Mar Negro alcanzar la ventaja de la información:



Banco de Comercio y Desarrollo del Mar Negro

El Banco de Comercio y Desarrollo del Mar Negro (BSTDB) apoya el desarrollo económico y la cooperación regional a través de la financiación comercial y de proyectos, garantías y participación de equidad para proyectos de desarrollo en los sectores privados y públicos en los 11 países miembros de Europa. El BSTDB tiene una cartera acumulativa que incluye más de 280 operaciones en infraestructura, energía, transporte, fabricación, telecomunicaciones y el sector financiero.

Al gestionar los crecientes volumen, flujo y complejidad de la información y la documentación necesarias para el funcionamiento de las operaciones del Banco, BSTDB recurrió a OpenText para la implementación de la plataforma OpenText™ Content Suite. El objetivo principal del banco es tener una vista clara y capacidad de control de operaciones en un solo lugar, mediante la creación de un sistema de gestión de la información empresarial (EIM).

El Banco de Comercio y Desarrollo del Mar Negro ha respaldado y desarrollado soluciones desde la cartera diversa de productos EIM de OpenText durante más de 15 años para implementar soluciones de vanguardia y así satisfacer las necesidades de su empresa. Su programa EIM cumple con los objetivos estratégicos empresariales de aumento de la productividad a través de procesos automatizados, tiempos de decisión reducidos, seguridad y responsabilidad del contenido y procesos empresariales simplificados. Los beneficios importantes de la empresa incluyen la incrementación de la calidad de servicio, reducción de costos, colaboración interna y externa simplificada, mejor accesibilidad al contenido mediante una amplia variedad de dispositivos y mayor cumplimiento con los estándares internacionales.

OpenText innova continuamente para asegurarse de que nuestros clientes estén equipados con la tecnología que necesitan para aumentar la utilidad de los activos de datos y convertirlos en una ventaja competitiva estratégica. Finalmente, EIM está ayudando a organizaciones a transformar sus operaciones, fuerzas laborales y relaciones de negocios para el éxito de la Era de la Información.

En OpenText, llamamos a la hoja de ruta que parte de los datos no procesados hasta la transformación organizacional "Trayecto de valor de la ventaja de la información".

El trayecto de valor de la ventaja de la información

La ventaja de la información implica diferentes cosas para diferentes organizaciones, e incluso para diferentes departamentos, porque la forma y el propósito de la información varían según casos de uso. Definir la visión final de la empresa para la ventaja de la información y lo que implica en el negocio es fundamental para una estrategia EIM exitosa. Aunque el objetivo sea obtener la ventaja de la información, también existen metas a corto plazo que hay que alcanzar en el camino.

El **camino a la ventaja de la información** comienza con la EIM. Estas tecnologías integran, gestionan y automatizan grandes cantidades de información operativa y de experiencia. Al hacerlo, se crean datos por producto: preferencia, comportamiento, relevancia, opinión, preferencia de navegación, rendimiento y riesgo son todos ejemplos. Estos datos secundarios no son residuos. Pueden recogerse, sintetizarse y analizarse para generar nueva información. Al utilizar estos datos para crear nuevas propuestas o modelos de negocios, las organizaciones desbloquean el verdadero valor de la información.



Figura 6:

El trayecto de valor de la ventaja de la información

Con la ayuda de aceleradores como la nube, la IA, el análisis y la automatización, las organizaciones pueden obtener beneficios adicionales de las plataformas de información y beneficiarse de un ciclo de mejoramiento continuo.

El primer paso es integrar los datos sin procesar de varias fuentes y hacerlos legibles por computadora. Este grupo dinámico de datos puede entonces sintetizarse con IA y análisis y enriquecerse con conocimiento. Esa información y conocimiento puede automatizarse de manera inteligente y así repartirse entre las partes de la empresa que la necesitan. Cada interacción produce más datos, que son ubicados de nuevo en el ciclo para producir incluso más conocimientos sofisticados y mejorar la experiencia del cliente, la eficiencia operativa y la seguridad.

¿Cómo pueden las organizaciones aprovechar la automatización inteligente? Primero, los procesos se convierten en prescriptivos para escenarios bien definidos, y eventualmente, **la automatización se transforma en predictiva**. Por ejemplo, las organizaciones podrían comenzar con la prescripción automática de una reparación cuando falla una pieza fabricada.

A medida que se recogen más datos, el sistema podría predecir cuándo la pieza fallará según variables como el uso, las condiciones externas, el mantenimiento previo y el rendimiento anterior. El sistema marcaría automáticamente la pieza para el mantenimiento, a fin de que la falla nunca ocurra y así, se salvarán vidas o impactos ambientales catastróficos. Igualmente, los modelos de comportamiento y opinión pueden construirse y probarse para predecir el impacto de las comunicaciones segmentadas del cliente o las decisiones de la empresa. Gracias a la predicción, las empresas reducirán el riesgo y optimizarán sus activos.

Los mismos principios pueden aplicarse a la seguridad y control que deben incorporarse en todos los esfuerzos de transformación digital desde el principio. Toda la información representa tanto oportunidad como riesgo. Solo cuando el riesgo se aborda de manera adecuada, mediante seguridad, descubrimiento y control sólidos, se puede extraer de forma segura todo el potencial de la información.

El trabajo de mantener seguros los datos de la empresa nunca ha sido tan difícil y la exposición financiera de una falla nunca ha sido tan grande como lo es ahora. Muchas organizaciones reciben alrededor de un millón de alertas de seguridad por día y necesitan detectar, remediar y recuperarse de una falla en cuanto se identifique.⁶ Después de una falla, los examinadores de la empresa deben priorizar esta evidencia con rapidez, recolectarla pericialmente y evaluarla de forma eficiente, respetable y justificable. Cuando las organizaciones aprovechan los datos de estos procesos de seguridad, pueden automatizar y perfeccionar la calidad de la detección, reparación, recopilación forense y revisión de las amenazas de forma inteligente. En una sociedad de confianza cero, este es el trabajo número uno.

Considere al Auto Club Group (ACG) que está en el camino de la transformación digital hacia su "Visión de miembro conectado" segura:



Auto Club Group (ACG)

ACG representa más de 9,4 millones de miembros y es uno de los clubes más grandes de AAA en la asociación nacional.

Con el uso de OpenText Identity y Access Management, ACG creará una identidad única de miembro digital a través de todas las unidades de la empresa para reducir la complejidad, aumentar la seguridad y optimizar la experiencia digital para los clientes. ACG quiere que sus miembros sean capaces de acceder con seguridad a cualquiera de sus productos y servicios desde distintos canales digitales cuando y donde quieran. Mediante la conexión segura de los ecosistemas de las personas, sistemas y cosas, ACG considera que puede habilitar nuevas ofertas de servicios, operaciones optimizadas, desarrollo de nuevos modelos de negocios y finalmente, sacar provecho del modelo de negocios de la economía conectada.

La plataforma será un punto de inflexión para la organización que opere en el entorno digital de hoy, donde la conciencia de identidad y el acceso seguro están en el centro de la administración de todas las interacciones, sean generadas por el ser humano o por una máquina.

Muchas organizaciones ya están experimentando los beneficios del Trayecto de valor de la ventaja de la información: el crecimiento exponencial de datos y su valor, oportunidades para nuevos productos de información y modelos de empresas disruptivas, por nombrar algunos. Hoy, los servicios al consumidor se ofrecen predictivamente mediante la IA y la automatización según el comportamiento anterior y las circunstancias actuales.

Para prosperar, la empresa debe realizar el recorrido hacia la transformación como una empresa centrada en la información, sin embargo, el camino no siempre es fácil.

Obstáculos para lograr la ventaja de la información

Mientras que el futuro para organizaciones impulsadas por la información es prometedor, se deben superar varios desafíos para que la empresa logre la ventaja de la información.

Modernización de la información e infraestructura

La información debe modernizarse junto con la infraestructura que la respalda.

La fuerza laboral de hoy (y mañana) espera un acceso a la información rápido e inhibido independientemente de donde resida. Demandan interfaces modernas y fáciles de usar. No van a esperar a las nuevas aplicaciones, características y conocimientos que necesitan para cumplir con las necesidades cambiantes y los casos de uso.

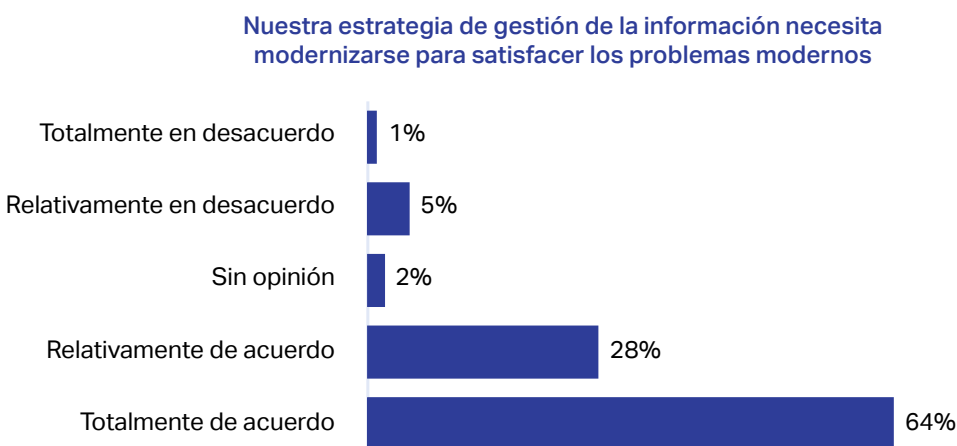


Figura 7:

El avance hacia la curva de la transformación digital

Para modernizar la información, se deben digitalizar y democratizar los datos a través de la organización. Esto aumenta el acceso y facilita la comprensión de la información, lo que lleva a una capacidad de decisión más rápida. Para algunas organizaciones, esto puede involucrar la recolección digital de información almacenada en papel. Para otros, esto implica extraer metadatos para obtener información, mejorar la colaboración o simplificar la administración y seguridad.

Cuando la información es digital, es más fácil recolectar, almacenar, compartir, analizar y destruir. La información modernizada también respalda el trayecto de valor de la ventaja de la información y la capacidad de aprovechar los aceleradores EIM como la automatización, los análisis y la IA.

Mientras tanto, la empresa también debe modernizar los procesos y sistemas heredados que inhiben la innovación, al tiempo que se integra con sus inversiones existentes a lo largo del camino (independientemente del lugar donde se alojan). Los resultados hablan por sí mismos. Mayor agilidad y seguridad de la infraestructura. Costos y riesgos reducidos. Una plataforma digital para la innovación futura.

Las soluciones basadas en la nube y los microservicios de plataforma como servicio (PaaS) facilitan esta transición. La empresa debe buscar socios tecnológicos estratégicos que puedan examinar la información holísticamente por toda la empresa y asistir en un camino flexible e integrado hacia la nube.



Distrito de Servicios Públicos del Condado de Snohomish

El distrito de Servicios Públicos del Condado de Snohomish (SNOPUD) es el segundo servicio público más grande de Washington y está comprometido a brindar energía y agua a sus clientes de una manera segura, sustentable y confiable.

SNOPUD ha implementado OpenText Suite para SAP a través de los departamentos comerciales de servicios públicos. La implementación consiste en una solución en la nube ECM SAP totalmente escalable que integra ERP/EAM de SAP in situ con el respaldo del acceso a la información en tiempo real en la oficina o en el campo, como derechos, materiales, equipamiento, contratos, órdenes de compra y requisitos. Actualmente se lleva a cabo la implementación de la gestión de registros y de las capacidades de administración de correo electrónico con el fin de cumplir con los requisitos legales, empresariales y de cumplimiento para esta empresa de propiedad pública.

al día con actualizaciones y correcciones junto con la prestación de oportunidades para la implementación de proyectos y horarios. Además, la empresa puede aprovechar el conocimiento de OpenText y permitir a los miembros del personal que centren sus esfuerzos en actividades de valor agregado como la implementación de nuevas funcionalidades de negocios contra la instalación y la resolución de problemas del entorno técnico. Trasládase a un entorno de Managed Services en la nube es el siguiente paso clave en el camino hacia la transformación digital de SNOPUD. La migración de SNOPUD de in situ a OpenText Cloud Managed Services proporcionará valor y agilidad empresarial garantizando una organización.

Gestión del flujo de la información de principio a fin

La integración de extremo a extremo de las fuentes de la información dentro de los procesos empresariales y las cadenas de valor puede ser la iniciativa más difícil, y más importante, para lograr la ventaja de la información. La información fluye por personas, empresas, procesos, aplicaciones y extremos tanto dentro como fuera de la organización. Es la esencia de la empresa. Abarca todo, desde los registros corporativos, los datos de socios y clientes, estadísticas finales hasta la propiedad intelectual.

La integración es complicada porque la mayor parte de la información vive aislada. Está alojada en silos donde solo puede utilizarse dentro de la aplicación o el proceso donde se creó. Es de difícil acceso, en su mayor parte no está regulada y es difícil de distribuir a las personas y procesos que podrían beneficiarse con ella. Las empresas están luchando por gestionar y extraer valor de esta información a medida que aumentan los volúmenes y se diversifican los formatos.

Mediante la integración, las fuentes de información añaden contexto unas a otras y pueden ofrecerse a los procesos y aplicaciones donde trabajan las personas. La integración es el eje central de la automatización de la información con la reducción de la dependencia de la intervención humana y la probabilidad del error humano. El contenido puede analizarse apenas se crea. Las clasificaciones de los metadatos y las políticas de control se pueden aplicar automáticamente. Se pueden generar conexiones dinámicas y así permitir que toda la empresa pueda extraer y compartir el contenido. Los dispositivos inteligentes pueden iniciar procesos como solicitudes de servicio, órdenes de inventario, comunicaciones del cliente o reparación de seguridad. La información puede impulsar una toma de decisiones más inteligente y permitir que la empresa se torne predictiva.

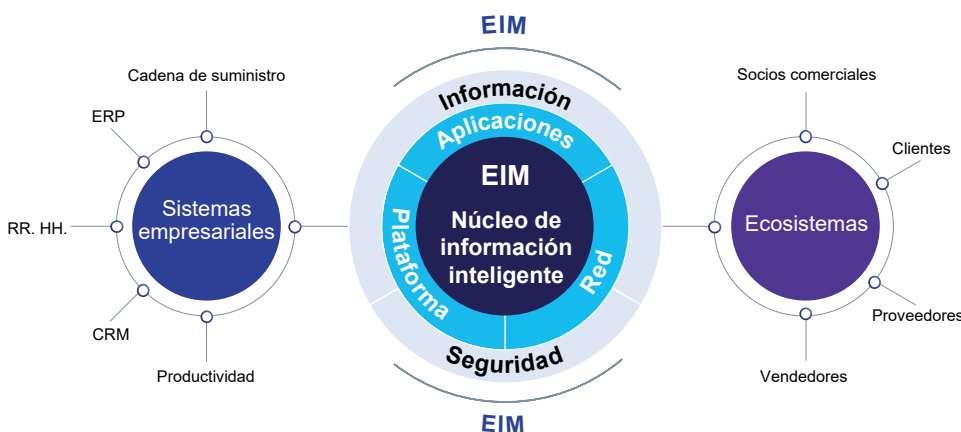


Figura 8:

Una unidad central para la integración de datos

Las tecnologías EIM ayudan a solucionar este desafío con una única unidad para la información. Se distinguen por integrar las fuentes de información y conectarlas al proceso, ya sea de empresa a empresa, de empresa a cliente, de aplicación a aplicación o dispositivos y personas. Una gran integración es fundamental en la ventaja de la información.

Garantía del éxito y ROI en iniciativas a gran escala

EIM no es una única solución. Es una variedad de sistemas interrelacionados y complementarios que, juntos, manejan toda la información que alimenta los procesos empresariales a través de toda la empresa. Como resultado, la escala y complejidad se perciben frecuentemente como insuperables.

El secreto del éxito es una visión y estrategia a largo plazo. Se alcanza con pequeños pasos, no pasos agigantados. Identifique una hoja de ruta de desafíos y oportunidades específicas dentro de una función o proceso que genere valor a corto plazo. Luego, pase al próximo.

Contenido empresarial	Proceso de negocio
Gestionar, almacenar y compartir todos los datos y contenidos dentro de la organización.	Adaptar y optimizar los procesos de negocio y los flujos de trabajo a través de toda la organización.
Experiencia del cliente	Análisis
Ofrecer un compromiso positivo omnicanal para toda interacción del cliente durante el trayecto de este.	Obtener control e información accionable de todos los datos de la organización para impulsar una capacidad de decisión mejorada.
Seguridad y descubrimiento	Integración B2B
Asegurar, buscar, extraer, clasificar y revisar el contenido de manera rápida y eficiente. Encontrar y proteger datos confidenciales.	Ofrecer comunicación y colaboración efectiva entre clientes, socios comerciales y la cadena de suministro.

Figura 9:

Tecnología EIM polifacética

Los grandes programas de TI no son fáciles de implementar con éxito. De hecho, nueve de cada diez programas de transformación digital fallan en cumplir con las expectativas.⁷ ¿Por qué estos proyectos fracasan tan a menudo? Tres culpables principales, cada uno con su cabeza en un punto diferente en el ciclo de vida del proyecto. Primero, los proyectos pueden fracasar durante la implementación debido a la complejidad y a la falta de recursos especializados. Luego, pueden fallar después del lanzamiento por una adopción escasa. Finalmente, pueden destruirse de a poco y morir por falta de mantenimiento e innovación. La buena noticia es que todo puede superarse con la asistencia correcta.

La empresa necesita un socio tecnológico estratégico que pueda ayudar a desarrollar su hoja de ruta de EIM a largo plazo, seleccionar proyectos que ofrecerán valor a corto plazo y guiar el progreso hacia la visión definitiva. La clave es encontrar un socio con una trayectoria excepcional que respalde a los clientes con requisitos similares, tenga un amplio conocimiento en la industria y ofrezca expertos dedicados.

Uno de los errores más comunes que cometen los líderes empresariales es la vinculación de todas las expectativas únicamente con el rendimiento de la nueva tecnología. Fracasan en comprender que las personas involucradas producen un gran impacto en determinar la falla o el éxito del proyecto. El valor de una nueva tecnología no es nada si los empleados no adoptan nuevos comportamientos y prácticas. En resumen, las empresas necesitan la participación de todos los niveles. El valor crece cuando las personas cambian por voluntad propia la manera en la que se comportan y entienden por qué el programa ofrece mejores maneras de hacer su trabajo.

Fortalecimiento de TI interna

Las organizaciones que implementan tecnología EIM pueden esperar un rendimiento acelerado en la inversión, picos de rendimiento operativo, agilidad mejorada y experiencias del cliente optimizadas. Sin embargo, este inmenso potencial conlleva grandes expectativas y presión en el departamento de TI. Se enfrentan a falta de personas capacitadas, recursos limitados y presupuestos reducidos. Los principales empleados están atrapados manteniendo sistemas antiguos que no son esenciales para el negocio, en lugar de innovar para impulsar el negocio.

Los servicios gestionados pueden ayudar a cerrar la brecha entre la capacidad de TI interna y la demanda de tecnologías empresariales de alto rendimiento, escalables y estables.

- **Valor comercial:** Los servicios gestionados pueden proporcionar acceso a sistemas innovadores que actúan como diferenciadores competitivos y así, permitir al negocio lanzar nuevos productos, ingresar a nuevos mercados y explotar rápidamente nuevas oportunidades.
- **Control de gastos:** Los gastos de capital pueden eliminarse prácticamente. Invertir en nuevo hardware y software es innecesario si los sistemas se mueven a una aplicación de la nube. Los costos operativos se vuelven más predictivos y los gastos del personal interno, particularmente en los equipos de TI y sistemas se reducen o eliminan.
- **Optimización de la fuerza laboral:** Se liberará a los empleados de TI interna de las tareas mundanas y así obtendrán acceso a conocimiento de TI especializado y competencias empresariales. Esto les permitirá enfocarse en la estrategia y la innovación.
- **Facilidad de gestión:** Los sistemas EIM optimizados que administra completamente el proveedor de software alivian la complejidad de gestionar y desarrollar la solución a medida que pasa el tiempo. No se moleste en actualizar de nuevo.
- **Seguridad y cumplimiento:** Los proveedores de servicios gestionados brindan tecnología, seguridad y experiencia en software para minimizar el riesgo y cumplir con los requisitos de cumplimiento por parte del cliente, el sector y el país. Seguridad y cumplimiento son áreas en las que se centran la mayoría de los proveedores de servicios gestionados, a menudo con una importante aportación de recursos y conocimientos especializados.
- **Flexibilidad comercial:** La empresa puede elegir cualquier combinación de nube pública o privada, fuera de la nube, híbrida y software como servicio. Cuando implemente el cambio de las prioridades modelo, el equipo de servicios gestionados puede ayudar a gestionar la transición y continuidad del servicio.

Con el conocimiento de los desafíos que la empresa debe superar, el siguiente paso es examinar cómo las plataformas y los aceleradores EIM específicos preparan el camino hacia la ventaja de la información.

Tecnología para la ventaja de la información: Plataformas EIM

Las plataformas ágiles, centralizadas e integradas de EIM son esenciales para desbloquear la ventaja de la información y lograr la transformación digital.

Cuatro plataformas EIM clave ayudan a los negocios a gestionar el creciente volumen y la complejidad de datos: Content Services, Business Network, Experience Management, y Security and Discovery. Estas plataformas ofrecen integración continua con aplicaciones empresariales clave, incluidas la planificación de recursos empresariales (ERP), gestión de relaciones con los clientes (CRM) y recursos humanos (RR. HH.) Esto permite que la información fluya y cree procesos de negocio de principio a fin que mejoran el rendimiento operativo, la satisfacción del cliente y la gestión de riesgos.



Figura 10:
Plataformas EIM

Content Services

La información es el eje central de toda organización y el contenido constituye la mayor parte de este activo extremadamente valioso. La empresa no puede trabajar sin contenido. El contenido entra en contacto con todos los procesos del negocio y todos los procesos del negocio generan contenido (y datos secundarios relacionados con el contenido). La gestión de toda esta información, recogerla, acceder a ella, distribuirla y controlarla, es una tarea fundamental y en constante expansión.

Content Services es la evolución y extensión de las plataformas tradicionales de la gestión de contenido empresarial (ECM). Estratificado en sistemas de gestión de contenido existente, Content Services permite que la empresa gestione todos los datos estructurados y no estructurados a través de la conexión del contenido a los procesos para acelerar la productividad y aumentar el control. Permite integrarse con procesos para unir silos. Los usuarios tienen acceso en tiempo real a información importante en aplicaciones líderes como SAP, Microsoft y Salesforce. Clasifica de manera automática la información y facilita el flujo de esta dentro y fuera de la organización.



Figura 11:
Content Services: conectar el contenido al negocio digital

Content Services proporciona una completa gestión del ciclo de vida de la información desde el registro hasta el uso, archivo y eliminación. Una plataforma de contenido puede registrar datos de documentos en papel, archivos electrónicos y otras fuentes y transformarlos en contenido digital legible por computadora a escala. Puede extender el alcance de este contenido a entornos donde sea necesario, incluidos los equipos de colaboración internos, ubicaciones remotas y socios externos. Todo esto se realiza cumpliendo con los requisitos de control industriales, regionales y globales. Finalmente, una avanzada plataforma de Content Services proporciona una base escalable y flexible para un futuro basado en la nube, la automatización, el análisis y la IA.



DHFL Pramerica Life Insurance Co. Ltd.

DHFL Pramerica Life Insurance Co. Ltd. (DPLI) es una de las aseguradoras de vida más progresivas de la India que ofrece un conjunto de productos integrados para satisfacer las diversas necesidades de seguros de sus clientes. Tiene un enfoque centrado y segmentado para la distribución y es líder en algunos mercados específicos como las fuerzas armadas, el microfinanciamiento y los sectores de financiamiento de viviendas.

En un intento por garantizar que cada vez más personas puedan acceder a un nivel apropiado de seguro de vida de manera rápida y fácil, DPLI recurrió a OpenText para completar una transformación de proyecto a gran escala y así, digitalizar sus procesos de negocio clave. Esto incluyó la asistencia en la creación de documentos de pólizas de seguro y la gestión de nuevos agentes de seguros y canales de distribución. La implementación de OpenText en DPLI incluye el desarrollo del flujo de trabajo de principio a fin para respaldar las aplicaciones críticas de negocios, como nuevos procesamientos, comprobantes y colecciones de negocios y el sistema de gestión del canal. Las aplicaciones se extienden por 126 sucursales en la India, los centros de procesamiento, el centro de contacto y la oficina central. La solución también proporciona más de 120 puntos de contacto de integración alineados con el sistema básico de administración de políticas (PAS) de DPLI, proporcionando un intercambio de datos fluido e información casi en tiempo real para el procesamiento y la observación.

de la empresa, al tiempo que se mantienen los controles operativos, y ha disminuido los gastos de procesamiento en aproximadamente un 25 a 30 %. La solución integrada proporciona un aumento de productividad en el procesamiento del negocio diario

Business Network

Dentro y más allá de la empresa, la información debe fluir y a la vez permanecer segura y reglamentaria. Business Network centraliza la integración a escala individual y gestiona el flujo de la información por todo el ecosistema de personas, sistemas y cosas de la empresa. Simplifica las interacciones B2B y la integración de aplicaciones mientras se generan conocimientos y se impulsa la eficiencia.

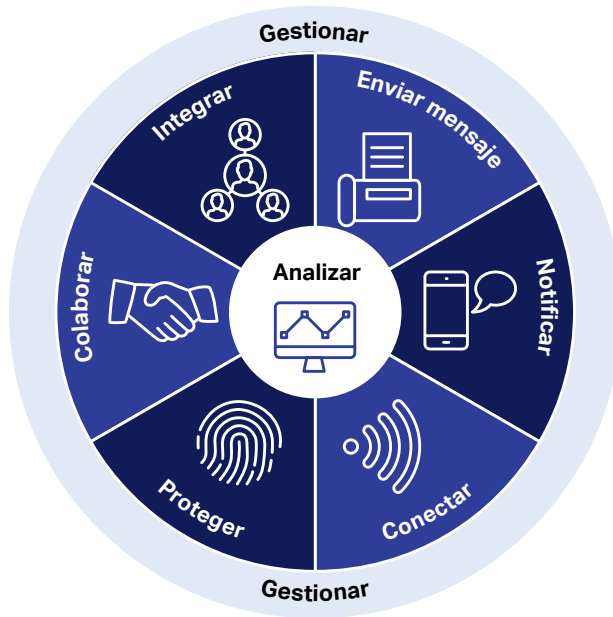


Figura 12:

Business Network: integrador de un ecosistema de negocio global

Business Network es esencial para la digitalización de cadenas de suministro y comunidades comerciales. Ofrece una gran integración con sistemas backend para simplificar la incorporación de socios comerciales, así como también los ciclos de Procure-To-Pay (P2P) y Order-To-Cash (O2C). Desde el fax digital hasta la programación, mensajería y pagos integrados, Business Network agiliza las comunicaciones omnicanal, el intercambio de archivos, la gestión de caja, las colecciones y la armonización de inventario.

Las redes comerciales son el eje central para beneficiarse de IoT, unificar la administración de identidad y acceso (IAM) e integrar las fuentes de información a través del negocio. Pueden aprovechar los datos de IoT para optimizar el tiempo de actividad y las operaciones de los activos. Pueden integrar aplicaciones múltiples en la nube para una experiencia fluida del empleado. Además, estas redes ayudan a crear y gestionar cuentas de usuarios, roles y derechos de acceso para usuarios, sistemas y cosas en todo el ecosistema del negocio digital.



Solenis es un proveedor líder a nivel global del tratamiento del agua y químicos de proceso y asiste a clientes con conocimientos de aplicaciones y experiencia práctica. Producen sustancias químicas que se encuentran en el proceso de fabricación para las industrias primarias principales. La cadena de suministro de Solenis antes confiaba en procesos manuales con el uso de sistemas heredados que hacían complicado y engorroso el proceso B2B y la gestión de la cadena de suministro de la empresa. Estaban buscando una solución para ayudar a crear una conversación digitalizada donde los sistemas pudieran gestionarse desde el principio hasta el final y así podrían prestar atención al crecimiento, la innovación y las ventas de primera línea.

Solenis recurrió a OpenText para una solución que simplificara y automatizara sus procesos internos, como la gestión del flujo de transacciones con sus proveedores y clientes. OpenText también permitió que Solenis incorpore de forma rápida nuevos clientes y proveedores a la nueva plataforma de Solenis basada en la nube. Con B2B Managed Services, la empresa se apoya de OpenText para encabezar la implementación y ayudar a la gestión de las operaciones diarias de la solución, para así liberar al personal de Solenis para que se centre en la actividad principal y en nuevas oportunidades.

Gestión de la experiencia

Uno de los beneficios más atractivos de la ventaja de la información es la capacidad de ofrecer contenido altamente personalizado para crear experiencias excepcionales para clientes, empleados y socios. Las plataformas de experiencia ofrecen un mejor compromiso, conocimiento y personalización escalable que alimentan la lealtad y se traducen en ingresos.

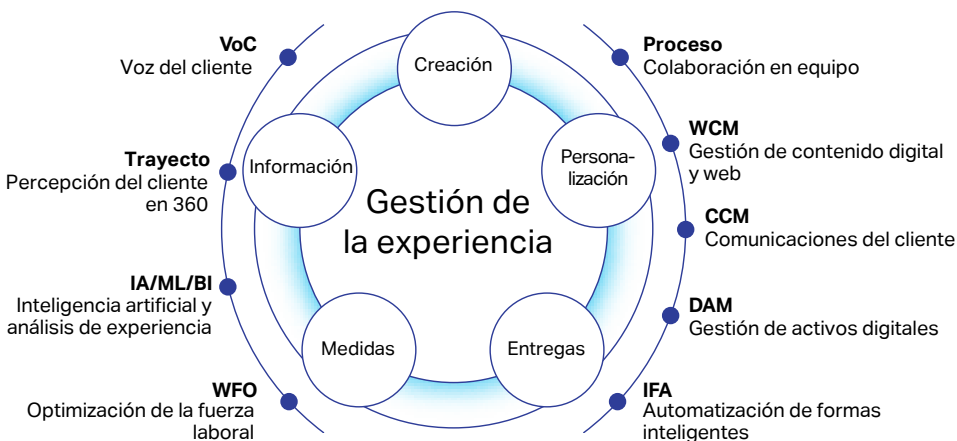


Figura 13:

Gestión de la experiencia: creación de experiencias excepcionales

Las empresas pueden aliviar el trabajo de los gerentes de comunicaciones para brindar experiencias individualizadas omnicanal mediante el aumento de las capacidades de los sistemas de registros con los aceleradores EIM como la automatización, el análisis y la IA. Una buena plataforma de experiencia debería centralizar la habilidad para crear, personalizar, administrar, entregar, medir y analizar los puntos de contacto de los clientes generando procesos optimizados, menos fricción, experiencias únicas y clientes felices.

Security and Discovery

El delito cibernético experimenta un rápido crecimiento, por lo que la seguridad de los datos no es más un componente opcional para EIM. Una fuerte plataforma de Security and Discovery ahora es importante para proteger estos activos increíblemente valiosos y vulnerables. Sin las funciones para detectar, defender, investigar y remediar amenazas de seguridad, la empresa queda abierta a fallas, sanciones y demandas.

Si bien las plataformas de Security and Discovery son distintas, ambas tienen como objetivo proteger la información de la empresa de forma proactiva y reactiva. Security se centra en una defensa adelantada, respuesta a la amenaza, reparación y recopilación forense, mientras que Discovery atiende las investigaciones internas y la retención legal, redacción, análisis y revisión posteriores al incidente.

Tome las terminales como ejemplo. Las terminales están involucradas en prácticamente cada ataque digital. Las organizaciones pueden reducir el riesgo al permitirles a los equipos de seguridad poner en cuarentena de manera remota a terminales comprometidas y reparar la amenaza tan pronto como se detecte el incidente. Las organizaciones también necesitan ser capaces de preservar discreta y justificablemente y recopilar todos los datos potencialmente sensibles que se consideren pertinentes para un incidente tan pronto como se descubra. Todo esto puede lograrse con la plataforma correcta.

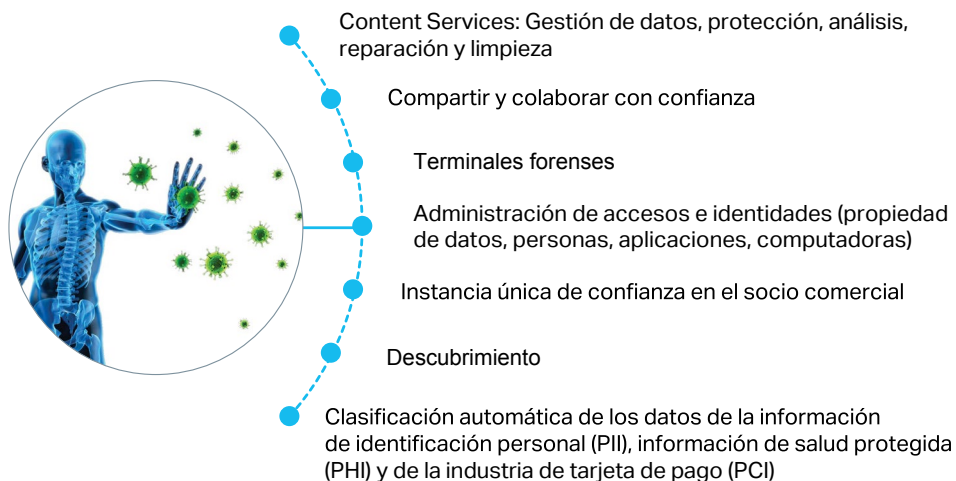


Figura 14:

Seguridad: el sistema inmunológico empresarial

Las mejores soluciones de seguridad de información proporcionan gran visibilidad en la seguridad de datos e investigan el riesgo por todas las terminales a medida que aparece. La clasificación es más rápida con una mayor automatización y contextualización de los eventos de seguridad. El poder de la capacidad de decisión, la prevención de pérdida de datos y la reparación pueden ser incluso más efectivas a medida que se introducen las capacidades del aprendizaje automático.

Una plataforma de seguridad sólida asegurará la información confidencial, encontrará la evidencia más rápido, reducirá el riesgo y responderá a las amenazas cibernéticas con poderosas funciones de descubrimiento e investigación forense digital. También debería ser capaz de gestionar todo el ciclo de vida de eDiscovery, desde la retención y recolección legal hasta la revisión, el análisis y la producción, mientras se integra con otras plataformas EIM, funciones de automatización y de IA.

Las plataformas EIM tienen funciones impresionantes por sí solas, pero estas se multiplican cuando se combinan con el poder de los aceleradores EIM.

Tecnología para la ventaja de la información: Aceleradores EIM

Las plataformas EIM son la base para la gestión de información, pero cuando se añaden tecnologías horizontales innovadoras a la combinación, estas plataformas pueden consolidarse para la transformación empresarial verdaderamente rápida. Los mayores aceleradores EIM son: la automatización, la nube, la IA y el análisis. Otros aceleradores incluyen tecnologías como móvil, conectividad 5G y el IoT.

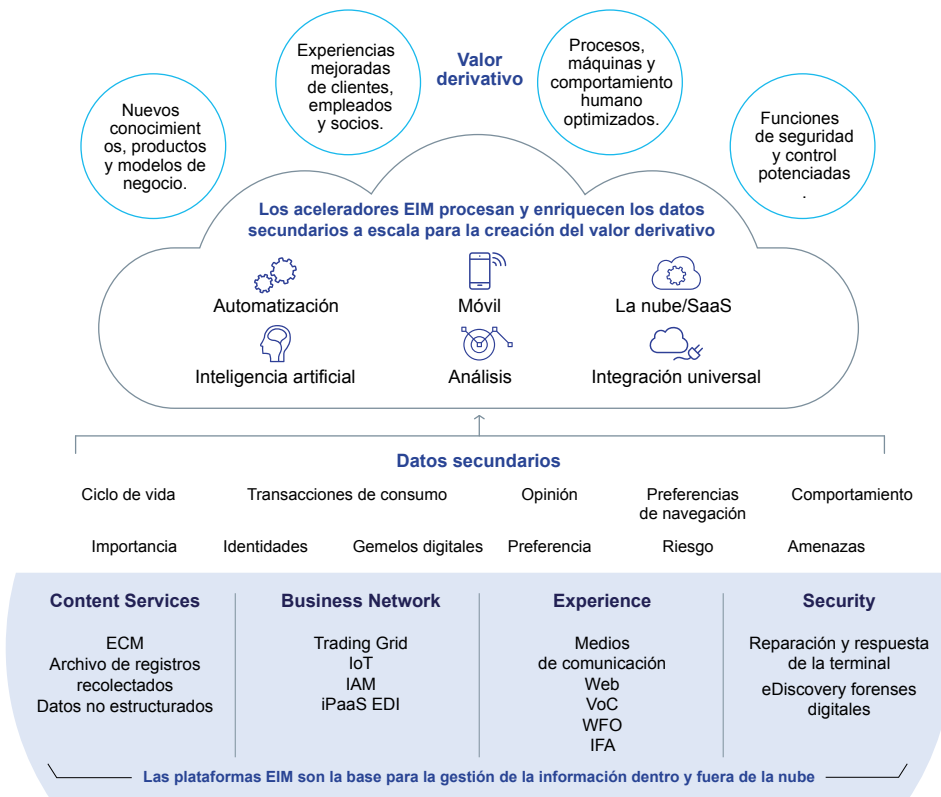
Combinados con las plataformas EIM, los aceleradores EIM procesan y enriquecen datos para crear grandes valores derivados. Registran y sintetizan los datos secundarios a una escala increíble. Los aceleradores EIM generan conocimientos que pueden informar la capacidad de decisión, automatizar procesos y ofrecer información donde sea necesario, así se aumenta la capacidad humana y se fortalece la creatividad e innovación.

Los aceleradores EIM tienen un efecto acumulativo. A veces se utilizan en conjunto en la nube y se combinan con una o más plataformas EIM para el máximo impacto. La nube proporciona recursos extensos para que otros aceleradores funcionen a escala y cumplan con la rápida innovación. La nube es el tejido conectivo para que la información fluya fácilmente entre los sistemas.

Las comunicaciones móviles extienden el alcance de una organización y añaden cientos de miles de millones de terminales que generan y consumen información. La IA sintetiza esta gran cantidad de información con la producción de conocimientos y predicciones estimulando una mayor automatización.

Figura 15:

Creación del valor derivativo a partir de los datos secundarios



Este ciclo continuo es imposible sin aceleradores EIM para conducir las organizaciones hacia la ventaja de la información. Aquí es donde la información brinda nuevos productos y modelos de negocio. Las cadenas de valores se simplifican. La seguridad y el control se automatizan de forma inteligente. Las experiencias del cliente se vuelven excepcionales.

Automatización

El proceso de automatización es uno de los pilares para la efectividad operativa. En el pasado, las empresas recurrían a un software de gestión de procesos de negocio para automatizar los procesos complejos en la búsqueda de la reducción de gastos. En la actualidad, el énfasis en la experiencia del cliente está forzando a organizaciones a mirar la automatización de una manera distinta: ¿De qué manera puede utilizarse la automatización para impulsar experiencias superiores del cliente, mejorar la calidad de datos y liberar el tiempo de los empleados para que sean innovadores?

Según Forrester Research, la selección del software a veces necesita evaluar el intercambio entre el rendimiento y la facilidad; el mercado emergente para el software del proceso transformativo digital no es la excepción.⁸ La automatización de procesos digitales (DPA) es un ámbito de la tecnología que vive entre la altamente firme y compleja gestión de procesos de negocio (BPM) y las herramientas básicas del flujo de trabajo.

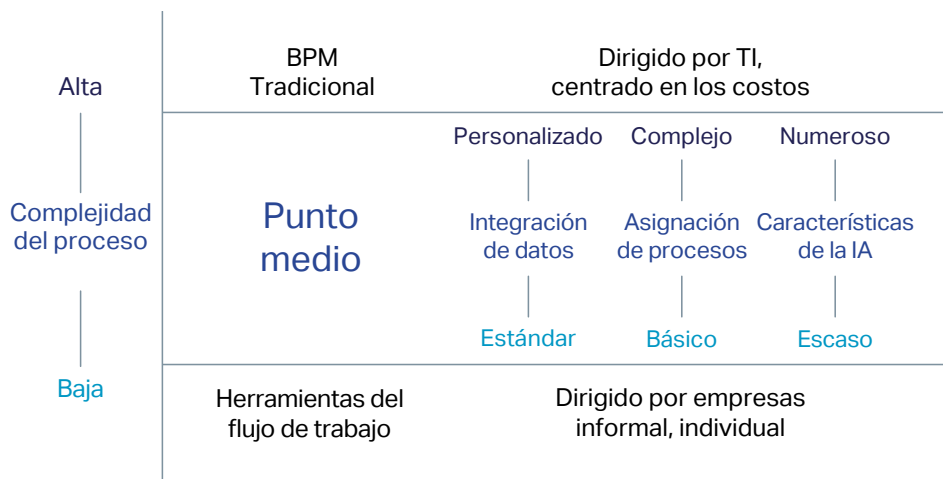
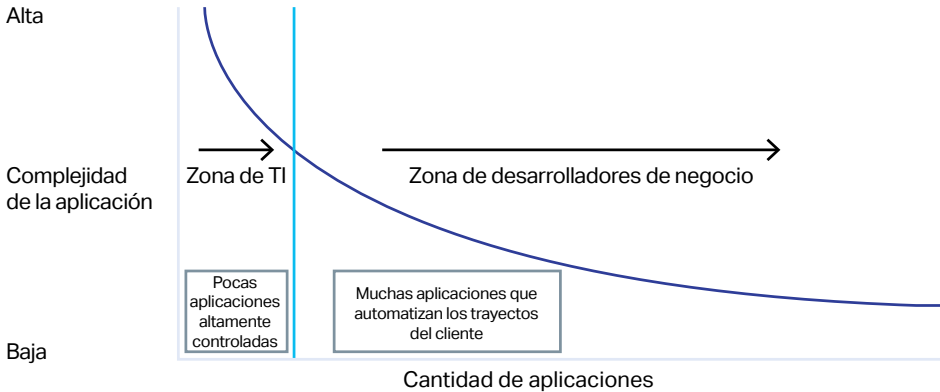


Figura 16:

Las plataformas DPA ocupan el punto medio de la automatización de procesos

La automatización de procesos para mejorar las experiencias del cliente, los socios y empleados precisan de una dirección y de un compromiso estratégico desde las líneas de negocios que gestionan estas relaciones. Están más cerca del lugar donde ocurren los procesos, y es por eso que están mejor equipadas para automatizarlos. Las plataformas DPA de código bajo están facilitando los análisis de negocio con el fin de hacer un prototipo de las aplicaciones, modelarlo y reafirmarlo rápidamente para garantizar que la información solicitada sea incorporada, presentada de manera intuitiva y que los procesos fluyan eficazmente. El resultado es que los clientes pueden hacer más cosas en línea, y los empleados y socios tienen la capacidad de ofrecer atención diferenciada al cliente.



Fuente: Forrester, mayo 2018, Reenfoco de la automatización del proceso para rescatar la transformación digital

Figura 17:

Casos de uso DPA Software desconocido: lugar de entrega

La TI y los desarrolladores están sobrecargados y a menudo tienen una gran cantidad de proyectos atrasados. Tener a los analistas de la empresa desarrollando un prototipo acelera la entrega. Se trabaja mejor cuando la empresa diseña, hace prototipos y modela (ellos saben cómo deben ser las pantallas y dónde se encuentran las brechas del proceso) mientras se libera el equipo de TI para centrarse en un desarrollo más difícil como la seguridad, el control y la integración.

Las plataformas DPA de código bajo incluyen interfaces de arrastrar y soltar para crear prototipos con rapidez o minimizar las aplicaciones posibles ofreciendo un valor más rápido a los usuarios. Las aplicaciones existentes pueden extenderse y los microservicios de la plataforma EIM pueden utilizarse para reafirmar y expandir aplicaciones en la nube a fin de satisfacer las necesidades comerciales crecientes.

Piense en un gerente de campaña de publicidad, quien podría aprovechar una plataforma DPA para optimizar la cadena de suministro de los medios de comunicación digitales mediante escritores de contenido, creadores, desarrolladores y revisores ejecutivos. Esta compleja cadena de suministro puede simplificarse explotando un amplio conjunto de servicios de producción, gestión, integración y flujo de trabajo de contenidos.

Adicionalmente, puede automatizarse para distribuir el contenido a las personas, los canales y los dispositivos correctos.

El pago y reembolso son escenarios comunes que producen un impacto en empleados y clientes. Por ejemplo: Antes de implementar plataformas de contenido, ERP y DPA integradas estrechamente, Bangkok Airways procesó manualmente la compensación en efectivo a pasajeros por irregularidades o inconvenientes. Después de implementar una plataforma de desarrollo de código bajo y Content Services, fueron capaces de abordar problemas complejos de automatización de procesos y gestión de casos y de integrar plenamente procesos y documentos con transacciones en SAP. El resultado incrementó la eficiencia, que permitió a los empleados concentrarse en mejorar la experiencia del cliente, con una rápida compensación para el cliente, junto con otras maneras de deleitar y diferenciarse.

La cantidad de organizaciones que adoptan plataformas DPA con funciones de código bajo está creciendo exponencialmente debido a la manera en que la tecnología impulsa a los negocios a mejorar la eficiencia operativa y la experiencia del cliente a una escala que de otro modo no sería posible.

La nube

La migración a la nube ya no está más forzada por el ahorro de costos y la agilidad empresarial únicamente. La nube acelera las transformaciones de los negocios.⁹ Con sus casi ilimitados recursos y la capacidad de conectarse con todo el ecosistema empresarial, la nube se ha convertido en el destino de la innovación. Es donde las brillantes ideas se convierten en soluciones exitosas o nuevos modelos de negocios, más rápido que antes.

Por ejemplo, con una conexión segura entre dispositivos, pacientes y las redes del hospital, un fabricante de dispositivos médicos ahora puede vender servicios al paciente, por ejemplo, el monitoreo del corazón como servicio, además del negocio central de vender dispositivos a hospitales.¹⁰ Los suscriptores y profesionales médicos pueden acceder a la misma información en tiempo real.

La nube simplifica las interacciones entre aplicaciones, empresas, personas y cosas. A través de microservicios y API, los sistemas y aplicaciones autorizados pueden consumir cualquier función que permita API mientras sea necesario. Los socios tecnológicos pueden integrarse fácilmente con las funciones únicas de un software de cliente y viceversa. Un proveedor de software independiente (ISV) podría crear una solución personalizada para un cliente mutuo que extraiga Content Services desde una plataforma, servicios de identidad desde otra y seguridad de otra. Ser capaz de solicitar simplemente estos servicios desde la nube ayuda a la empresa a desarrollar de manera rápida casos de uso nuevos y personalizados en vez de recrear las bases desde cero.

Una plataforma de desarrollo moderna permite a los clientes crear aplicaciones híbridas en la nube en días o incluso minutos con un eje central en la innovación, la creación rápida de prototipos y el usuario final.

Para optimizar el rendimiento, cumplir con los requisitos reglamentarios y transferir las cargas de trabajo a la nube de manera responsable, las empresas necesitan de opciones versátiles para la implementación de una nube pública, privada o híbrida. Las aplicaciones dentro y fuera de la nube deben trabajar de forma fluida en conjunto dentro de un marco común.

No hay dudas de que la nube ha introducido nuevas complejidades en inversiones tecnológicas. Se han capacitado a las líneas de negocios para comprar sus propias soluciones mientras los desarrolladores crean sus propias aplicaciones internas. Los departamentos de TI también se encuentran bajo presión para simplificar y estandarizar.

Los servicios en la nube ofrecen muchas oportunidades para extender procesos y flujos de trabajo a empleados, clientes y socios. Para que las organizaciones aprovechen al máximo la nube, es recomendable que busquen vendedores que ofrezcan microservicios EIM híbridos, aplicaciones para usuarios comerciales y una plataforma de desarrollo moderna con opciones de código bajo y alto para acelerar el proceso de comercialización.

IA y análisis

Las empresas constantemente generan información. La inteligencia artificial y los análisis revelan el valor escondido de esa información. Los análisis avanzados permiten que las organizaciones generen conocimientos sobre procesos empresariales actuales y que incluso predigan resultados basados en información de historial. La IA funciona como un multiplicador de fuerza para estos conocimientos mediante la incorporación de funciones de aprendizaje automático.

La inteligencia artificial puede aumentar Content Services con funciones como procesamiento del lenguaje natural, análisis de opiniones y clasificación compleja de conceptos. Con estas capacidades, se pueden automatizar de manera inteligente las redacciones de todo el contenido de la empresa para casos de uso privados, legales o de seguridad. Las mismas funciones pueden utilizarse para un mayor entendimiento de la voz del cliente al identificar patrones en los medios sociales y la prensa.



Cumbre del Grupo de los Siete (G7)

Durante la cumbre del Grupo de los Siete (G7) en 2018, el país anfitrión, Canadá, quería mantener un ritmo en tiempo real sobre la opinión pública en cada uno de los cinco temas principales a nivel global: crecimiento económico, igualdad de género, cambio climático, paz y seguridad, y la capacitación para los trabajos del futuro. Sin embargo, los medios de análisis tradicionales (como encuestas, campañas de llamadas o cartas) eran demasiado lentos, ineficaces o requerían gran cantidad de mano de obra. Canadá necesitaba una solución tecnológica que pudiera procesar y analizar noticias, medios sociales y todas las comunicaciones digitales a los representantes a medida que ocurrían.

Canadá recurrió a OpenText™ para una plataforma de análisis desarrollada con IA que combina aprendizaje automático de código abierto con análisis avanzados, inteligencia comercial para empresas y la capacidad de adquirir, fusionar, gestionar y analizar big data y big content en una amplia variedad de formatos. Al asimilar miles de artículos, tweets de noticias y comentarios de redes sociales cada semana, el sitio Mi G7, administrado por OpenText, permitió un control visual, comparaciones y descubrimiento de hechos interesantes en torno a las opiniones globales sobre las temáticas de la cumbre del G7 en 2018. Mostró lo que el público estaba diciendo en tiempo casi real por temas, palabras clave, países, datos y tono de cobertura (positivo, negativo o neutral). Fue incluso lo suficientemente sofisticado para interpretar sarcasmo, emoticonos y otros matices.

El sitio proporcionó a los representantes del G7 información precisa y actualizada sobre los sentimientos y deseos de las personas que representaban. Este caso de uso de un momento determinado para esta tecnología representa un gran avance en la manera en que los funcionarios electos pueden aprovechar la tecnología para comprender mejor la voluntad de las personas a las que representan.

Los casos de uso no terminan ahí. OpenText sabe que darle sentido al contenido no estructurado es un desafío para muchas organizaciones. Ya sea que esté detectando pistas en reclamos de seguros que podrían indicar fraude, buscando patrones en contratos que pudieran ayudar a la empresa a negociar más tratos consistentes y rentables o tomando la temperatura del cliente sobre los cambios de producto, las organizaciones ahora tienen la oportunidad de utilizar las soluciones de análisis de contenido que son más precisas y escalables.

Con conexión a una plataforma Experience, la IA y el análisis pueden proporcionar comunicaciones inteligentes y recomendaciones de producto directamente a los clientes basándose en los datos estructurados y no estructurados relativos a ellos. Esto puede ayudar a atraer y retener clientes, aumentar el compromiso e impulsar la rentabilidad.

Por ejemplo, una empresa de suministro puede predecir apagones de energía en un área determinada según datos del clima actual y datos de apagones en el pasado. Entonces las comunicaciones personalizadas y automatizadas pueden ofrecerse a clientes de riesgo y así hacerles saber sobre los apagones posibles o confirmados y establecer expectativas sobre el momento en que volverán a tener energía.

Este nivel de compromiso genera confianza (en la empresa y en la tecnología subyacente). También presenta una oportunidad para solicitar la opinión del cliente, que puede gestionarse y clasificarse por chatbots de IA. Este comprometido punto de partida estaría listo para ofertas personalizadas. La empresa de suministro podría ofrecer comunicaciones determinadas para productos de energía alternativa y soluciones de suministro de electricidad a clientes que frecuenten apagones, generando rentabilidad y la satisfacción del cliente.

Cuando la IA y los análisis se integran con IoT en una plataforma Business Network, pueden optimizar la gestión del inventario y el rendimiento de activos como así también ofrecer mantenimiento predictivo. Pueden procesar big data y big content generado en sistemas EIM, terminales inteligentes y datos externos para mejorar la capacidad de decisión relacionada al tiempo de inactividad no planificado, la seguridad y la eficiencia operativa y de activos.

Para obtener la ventaja de la información, la empresa debe buscar vendedores de tecnología que ofrezcan aceleradores horizontales con mayor integración en las plataformas EIM fundamentales. Este es el camino hacia una transformación de la información que vaya más allá de los límites de la posibilidad.

Todas somos empresas de información

El capital de productos básicos está siendo reemplazado por una nueva ola de capital: el capital de la información. A diferencia de los productos, el valor de la información es exponencial. Los productos se deterioran con el uso, la información se vuelve invaluable e incluso genera información adicional. Más información implica más posibilidades, más conexiones y una mayor ventaja.

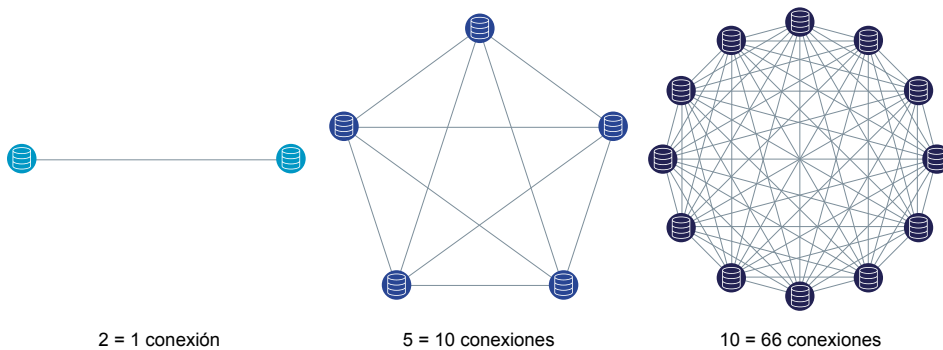


Figura 18:

Ley de Metcalfe¹¹: el poder exponencial de la abundancia de datos

Es por eso que somos empresas de la información. Es el futuro del negocio y solo aquellos que realicen la transformación sobrevivirán. La alternativa es volverse obsoleto.

Cada negocio debe utilizar sus datos para hacer la disrupción. Disrupción de la relación con la información, de los modelos de negocios, de los competidores, de la industria. La disrupción de la información requiere de un modelo de negocio y una cultura basados en la información.

¿Cómo se ve esto?

El futuro de la industria automovilística ilustra perfectamente la energía disruptiva de la ventaja de la información. Esta arraigada y a menudo lenta industria está al borde de un cambio masivo. Para seguir siendo relevante, los principales fabricantes de automóviles deben trascender su mentalidad acerca de todo, desde los procesos de producción, a las fuentes de combustible, a quién (o qué) conduce el vehículo, a la esencia misma de lo que es una empresa de automóviles.

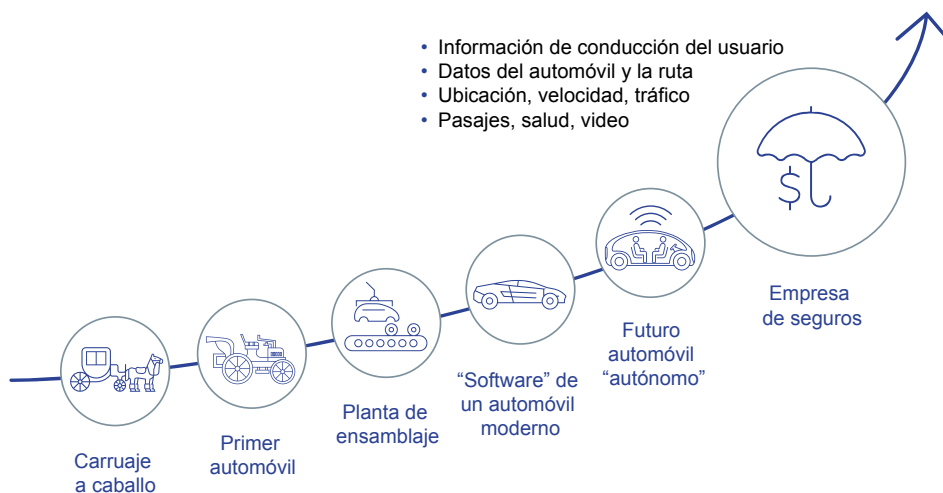


Figura 19:

Disrupción de la información: industria automovilística

Los principales competidores de una empresa automovilística ya no son empresas automovilísticas. ¿Cuál es la verdadera competencia? Las empresas de software como Apple, por el diseño de la experiencia del usuario dentro del vehículo. Las empresas antiautomóviles como Uber, por hacer irrelevante la propiedad del vehículo. Y las empresas de seguros, por el caudal de información que recolectan.

Las empresas automovilísticas se convertirán en empresas aseguradoras. Con el aprovechamiento del internet de las cosas y la conectividad 5G, entre otras tecnologías, tendrán acceso a datos sobre cuántas personas hay en el auto, la velocidad a la que el conductor dobla en la esquina, qué tan rápido el conductor acelera, la ubicación del vehículo, el tráfico actual, si se ven videos o se escucha música y con qué frecuencia, si hay un GPS en el auto y así sucesivamente...

La creación de un gran auto es solo el principio. Los siguientes pasos son recolectar y analizar el volumen de datos disponibles, convertirse en predictivo y utilizar la ventaja de la información para transformarse en una empresa de información.

Toda industria debería pensar así. Una empresa de nóminas no es una empresa de nóminas, es una empresa de análisis de la distribución de ingresos. Una empresa de tecnología usable no es una empresa de software y hardware, es una empresa de análisis de las tendencias de salud nacionales y de predicción. Amazon no es un vendedor, es una empresa impulsada por datos de logística, IA y la nube que sabe lo que los consumidores quieren antes de que ellos lo sepan.

Un banco no es simplemente un proveedor de servicios financieros, sino un cultivador de experiencia financiera:



El Royal Bank of Canada (RBC) es una empresa multinacional canadiense de servicios financieros y el banco más grande en Canadá por la capitalización del mercado. El banco atiende a más de 16 millones de clientes y tiene 80.000 empleados a nivel mundial.

RBC utiliza OpenText™ TeamSite™ y OpenText™ LiveSite™ para acelerar el cambio con el fin de optimizar los procesos internos dentro de la organización. Con la implementación de la innovación digital, como la personalización y la estandarización de una arquitectura de alto rendimiento como base para la plataforma, RBC ha excedido las metas sobre la satisfacción del cliente, mayor productividad y mejor tiempo de comercialización para implementar la siguiente generación de herramientas digitales.

Igualmente, las inversiones de RBC para la transformación digital agilizan los procesos dentro del banco. Su trabajo permite la colaboración que reduce los silos y mejora el tiempo de comercialización con el aprovechamiento de la IA para predecir la información que los usuarios querrán y la personalización de sus experiencias en línea para cada persona en toda la empresa.

Se han reescrito las reglas de cada empresa importante. Esto conlleva a nuevas maneras de trabajar.

La empresa de información debe respaldar la siguiente generación de fuerza laboral, aplicar nuevas tecnologías, aprovechar la información, atraer nuevos conjuntos de habilidades y comprometerse con nuevos roles: el nómada digital, el jefe de datos, el científico de datos y el desarrollador.

El nómada digital, promovido por los millennials y la generación Z, es remoto, móvil y debe ser capaz de colaborar de manera efectiva dentro y fuera de la organización. Habilitar nómadas digitales requiere de plataformas que faciliten encontrar, compartir y actualizar contenido de manera segura, independientemente de la ubicación, el dispositivo o la aplicación.

El enfoque del **jefe de datos** es la seguridad, privacidad y cumplimiento de la información. Con EIM, la información se centraliza en una unidad segura e inteligente para que el jefe de datos pueda aplicar políticas de cumplimiento, gestionar identidades y acceso, y proteger contra las amenazas.

Para usar la información en todo su potencial, la empresa y el **científico de datos** necesitan de un acceso sin precedentes a la información empresarial. La IA mejora el trabajo del científico de datos al ayudarlo a dar sentido al lago de datos mediante visualizaciones, algoritmos de aprendizaje automático y sugerencias predictivas.

El desarrollador es central para la economía API y el desarrollo de aplicaciones que sean seguras desde el día uno. Para mejorar la capacidad de respuesta de la empresa a los cambios del mercado y las necesidades del cliente, el desarrollador necesita de una plataforma para la automatización del proceso, gestión de casos y el desarrollo de aplicaciones de bajo código.

Esta confluencia de fuerzas, la fuerza laboral del futuro, el capital de información y las tecnologías de la industria 4.0, ha cambiado la naturaleza de la competencia.



Figura 20:

Unidades de información de modelos disruptivos

La información está llevando a nuevas y emocionantes oportunidades a cambiar la manera que manejamos los negocios, gobernamos y afrontamos nuestras vidas personales. Liderada por tecnologías como EIM, la nube, 5G, IA y el IoT, la capacidad de las organizaciones de generar, recoger y enriquecer la información es extraordinaria.

Este nuevo mundo necesita de una nueva forma de pensar. Los datos no son un subproducto de hacer negocios. Los datos son el producto, el servicio y el método de hacer negocios. Cada empresa necesita de procesos impulsados por información, personas, tecnologías y modelos de negocio, una transformación integral.

Piense en grande, comience de a poco, escale rápido y genere disrupción. Somos todas empresas de información.

Tecnología para el bien común

En medio de la disrupción de la información, el negocio responsable ve una oportunidad en la tecnología para el bien común. Gracias al poder disruptivo de la ventaja de la información, las empresas pueden convertirse en empresas de información y utilizar su información para mejorar nuestro mundo.

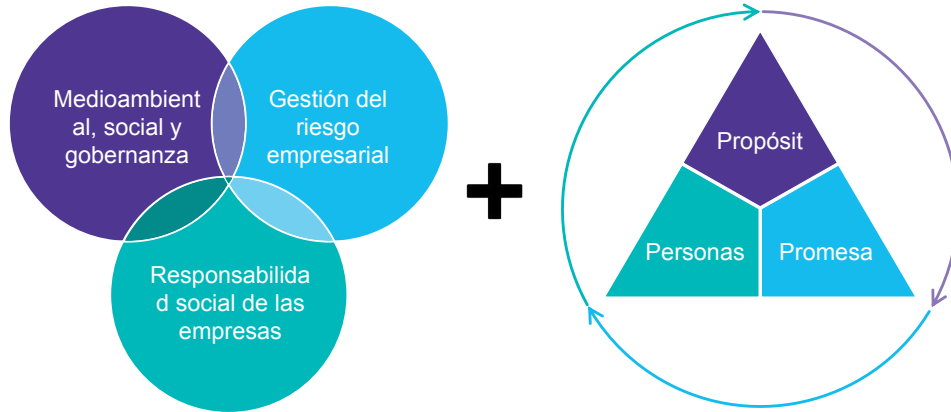


Figura 21:

El negocio responsable

Todos tenemos un papel más grande que desempeñar. Sabemos que la información puede generar disrupción en los modelos de negocio. ¿Por qué no usar la información para generar disrupción en las cuestiones críticas que el mundo está enfrentando en la actualidad? **Es tiempo de usar la tecnología para hacer el bien.** Nunca ha habido un momento más importante para el propósito y el impacto en el mundo.

El negocio responsable abarca tres enfoques: 1) Medioambiental, social y gobernanza 2) Gestión del riesgo empresarial y 3) Responsabilidad social de las empresas. Para hacerle frente a los desafíos futuros, se deben alinear estas tres propuestas. Combinadas con la ventaja de la información, tienen el poder de solucionar los problemas más grandes del mundo, incluido el hambre mundial, la pobreza, las enfermedades, la desigualdad y el cambio climático. La ventaja de la información faculta a la empresa para hacer el bien de maneras extraordinarias y sin precedentes.

Los 17 objetivos de desarrollo sostenible del Pacto Global de Naciones Unidas (UNGC) abordan estos problemas y más con un enfoque integral.¹² No se trata de reducir la pobreza, se trata de lograr la pobreza cero. Hambre cero. Buena salud. Educación de calidad. Igualdad de género. Se trata de crear el mundo en el que aspiramos vivir. Hay trabajo por hacer y la empresa responsable puede tomar el liderazgo.

Es el momento ideal para ser un ciudadano del mundo. Los avances en tecnología digital están teniendo una profunda repercusión en nuestras vidas, cambiando la manera en la que vivimos y trabajamos de forma drástica. La tecnología se utiliza para combatir el crimen.¹³ Está trayendo la agricultura digital al mundo, combatiendo el fraude y mejorando estilos de vida.¹⁴ Está ayudando a eliminar la pobreza.¹⁵

Las soluciones efectivas dependen de tener la información más precisa y actualizada, recolectada y analizada con experiencia para identificar tendencias y aprovechada con el poder predictivo de la IA y el aprendizaje automático. La información puede utilizarse para erradicar una enfermedad. La biotecnología y la terapia génica ayudan a luchar contra las enfermedades y disminuir el proceso de envejecimiento para ayudarnos a vivir más, con más salud y mayor felicidad.



Philips Radiation Oncology

Philips Radiation Oncology es una empresa líder de tecnología sanitaria que se centra en mejorar la salud de las personas y permitir mejores resultados a través de la progresión de la salud, desde una vida saludable y la prevención, hasta el diagnóstico, el tratamiento oncológico y el cuidado en el hogar. Philips Radiation Oncology proporciona soluciones integrales mediante la combinación de un equipo de diagnóstico por imágenes y programas de planificación de tratamiento en hospitales y centros de salud de todo el mundo para el tratamiento oncológico.

El equipo de Philips Radiation Oncology eligió OpenText™ Exceed™ TurboX para proporcionar acceso remoto a una pila de aplicaciones de planificación de terapia, lo que permite a médicos y clínicos ver, prescribir y planificar tratamientos a distancia a través de las redes del hospital, ya que es importante proporcionar a los clínicos el acceso al lugar en el que realizan su trabajo en toda la empresa médica y la comunidad; esto mejora la calidad y el tiempo de cuidado.

Exceed TurboX cumple con los estrictos requisitos de Philips para las pantallas 2D de píxeles perfectos y sesiones receptivas, asegurando un análisis preciso y una respuesta rápida para los médicos y los clínicos que interactúan con el software de Philips de forma remota desde sus espacios de trabajo. Esta solución compuesta ayuda a que los hospitales mejoren la planificación del tratamiento oncológico a través de una integración fluida de tareas y una mejor comunicación durante todo el proceso de preparación del tratamiento. Con Exceed TurboX, Philips Radiation Oncology también puede aumentar la seguridad y privacidad de los datos del paciente mediante un cifrado reforzado, una autenticación integrada y el cierre de sesión por inactividad para sesiones interactivas a distancia.

Son muchos los desafíos que se plantean con urgencia. La tecnología nos ayuda a disfrutar de una mejor calidad de vida, pero todo es en vano si nuestro planeta es inhabitable. Desde tiempos preindustriales, el calentamiento global ha hecho que el planeta sea 1 grado Celsius (o 1,8 F) más cálido, y este aumento está generando un gran impacto en la economía.¹⁶ El cambio climático y las guerras agravan la crisis de los refugiados. La pérdida y el desperdicio de alimentos a nivel mundial (1300 millones de toneladas) cuesta casi 1 billón de dólares al año y genera 8 % de las emisiones de gases de efecto invernadero.¹⁷ Los daños por inundaciones en las 136 ciudades costeras más grandes del mundo podrían costar 1 billón de dólares por año durante los próximos 20 a 30 años.¹⁸ Se necesitan con urgencia soluciones ambientales sustentables.

Las empresas principales están tomando nota. Nestlé está comprometida a proteger y distribuir los recursos hídricos.¹⁹ Coca-Cola está reemplazando los plásticos por alternativas que apoyen la economía circular.²⁰ Las empresas están utilizando la tecnología EIM para construir la siguiente generación de cadenas de suministro éticas.

OpenText sabe cómo sumar el software a la batalla. Las soluciones EIM preparan a las empresas para que usen la tecnología para el bien común y así crear los mejores negocios para el mundo, diseñar y comercializar productos que cambien la vida, alimentar el mejor talento, potenciar a las personas, mejorar la salud, la seguridad y la calidad de vida. EIM puede ayudar a las empresas a construir, mantener y cultivar una cultura diversa e inclusiva y una fuerza laboral que estimule estrategias para el crecimiento y la innovación y maximice el potencial de los empleados, clientes y marcas. También puede ayudar a que las empresas rastreen y diagramen procesos desde la materia prima hasta la entrega al consumidor, para crear así cadenas de suministro éticas. Las empresas pueden sentirse orgullosas de apoyar proveedores y clientes que hacen la diferencia, y les permite comprometerse y mejorar las comunidades, desarrollar ciudades inteligentes y generar un impacto positivo en el planeta mediante la energía sustentable.

La información juega un rol esencial en la lucha por el bien. Podemos resolver los problemas del mundo con la tecnología.



ZOLL Medical Corporation es líder en dispositivos médicos y soluciones de software que ayudan a avanzar en la atención de emergencia y salvar vidas con productos de desfibrilación y monitoreo, circulación y retroalimentación de RCP, administración de datos, reanimación con líquidos, manejo terapéutico de la temperatura y ventilación. En 2006 ZOLL adquirió LifeVest, el primer desfibrilador usable del mundo (WCD) usado por pacientes con riesgo de muerte cardíaca súbita. Para brindarle a un paciente el LifeVest WCD, se solicita una prescripción de un profesional de la salud, así como también documentación que respalde el diagnóstico y la necesidad médica para el LifeVest. Todos los días, ZOLL recibe cientos de órdenes por fax junto con la documentación de respaldo para el LifeVest WCD. Para los pacientes con riesgo de muerte cardíaca súbita, es vital recibir el LifeVest WCD lo más pronto posible.

Para gestionar el volumen creciente de estos importantes faxes sobre LifeVest, ZOLL implementó la solución de fax empresarial OpenText RightFax con RightFax Connect. Además, ZOLL también utiliza OpenText Capture Center y Content Suite, lo que les permite clasificar la información entrante y almacenarla de forma segura para un fácil acceso en el futuro.

OpenText RightFax Connect proporciona un intercambio seguro de información, que es fundamental para ZOLL. Les permite saber exactamente qué está viniendo y cuándo y cómo será recibido, lo que le permite a ZOLL confiar en el cumplimiento de HIPAA (Ley de Responsabilidad y Portabilidad de Seguro Médico).

Para obtener la aprobación del seguro médico de los pacientes y que sean aptos para LifeVest en el tiempo debido, es necesario que la empresa sea capaz de transmitir la información con rapidez y difundirla en las manos adecuadas dentro de la organización. Tener una herramienta como OpenText RightFax con RightFax Connect ayuda a brindarle a la empresa la capacidad de cumplir ese compromiso con los pacientes.

Es tiempo de actuar. La idea de una tecnología para el bien común debe trascender las personas, organizaciones, empresas y fronteras para mejorar los negocios y el mundo. Esta es una nueva forma de trabajo y pensamiento.

Vivimos en una explosión de la información y dentro de estos datos yace un potencial ilimitado. Explotemos ese potencial con nuestra creatividad, nuestra herramienta innata más poderosa. Con EIM, podemos transformar datos en conocimiento y crear soluciones innovadoras en maneras que solo comienzan con la imaginación. Podemos usar las cantidades enormes de información a nuestra disposición para beneficiar a nuestra mayor empresa: la humanidad.

La empresa responsable ve los problemas del mundo como oportunidades. Es tiempo de poner las décadas de investigación, descubrimientos y avances hacia un bien mayor y utilizar la ventaja de la información para hacer del mundo un lugar mejor.

Referencias

- ¹Jeff Desjardins, "How much data is generated each day?" World Economic Forum, April 17, 2019, <https://www.weforum.org/agenda/2019/04/how-much-data-is-generated-each-day-cf4bddf29f/> (accessed August 2019).
- ²Christo Petrov, "Big Data Statistics 2019," TechJury, March 22, 2019, <https://techjury.net/stats-about/big-data-statistics/> (accessed August 2019).
- ³"Machine Learning Market by Service (Professional Services, and Managed Services), for BFSI, Healthcare, and Life Science, Retail, Telecommunication, Government and Defense, Manufacturing, Energy and Utilities, Others: Global Industry Perspective, Comprehensive Analysis, and Forecast, 2017-2024," Zion Market Research, July 11, 2018, <https://www.zionmarketresearch.com/report/machine-learning-market> (accessed August 2019).
- ⁴Alison DeNisco Rayome, "Infographic: What Gen Z actually wants in the workplace," TechRepublic, December 18, 2018, <https://www.techrepublic.com/article/infographic-what-gen-z-actually-wants-in-the-workplace/> (accessed August 2019).
- ⁵James Manyika et al., "Jobs lost, jobs gained: What the future of work will mean for jobs, skills, and wages," McKinsey & Company, November 2017, <https://www.mckinsey.com/featured-insights/future-of-work/jobs-lost-jobs-gained-what-the-future-of-work-will-mean-for-jobs-skills-and-wages> (accessed August 2019).
- ⁶Tami Casey, "Survey: 27 Percent of IT professionals receive more than 1 million security alerts daily," Imperva, May 28, 2018, <https://www.imperva.com/blog/27-percent-of-it-professionals-receive-more-than-1-million-security-alerts-daily/> (accessed August 2019).
- ⁷Scott Carey, "Why 9 out of 10 digital transformation projects fail," ComputerWorld, July 26, 2017, <https://www.computerworld.com/article/3427477/why-9-out-of-10-digital-transformation-projects-fail.html> (accessed August 2019).
- ⁸Rob Koplowitz and John R. Rymer, "Refocus Process Automation to Rescue Your Digital Transformation," Forrester, May 2018.
- ⁹Dave Bartoletti and Liz Herbert, "Cloud Powers The New Platform Economy," Forrester, October 12, 2018.
- ¹⁰Ibid.
- ¹¹Carl Shapiro and Hal R. Varian, "Information Rules: A Strategic Guide to the Network Economy," Harvard Business Review Press, November 19, 1998.
- ¹²"Making Global Goals Local Business," United Nations Global Compact, <https://www.unglobalcompact.org/sdgs> (accessed August 2019).
- ¹³Brent Whitfield, "How EnCase Software has Been Used in Major Crime Cases (Plus how to use EnCase Forensic Imager Yourself)," eForensics Magazine, April 15, 2019, <https://eforensicsmag.com/how-encase-software-has-been-used-major-crime-cases-plus-how-to-use-encase-forensic-imager-yourself-by-brent-whitfield/> (accessed August 2019).
- ¹⁴Tereza Pultarova, "Robotic Farm Completes 1st Fully Autonomous Harvest," Live Science, September 29, 2017, <https://www.livescience.com/60567-robotically-tended-farm-completes-first-harvest.html> (accessed August 2019).
- ¹⁵Martin Burt, "How technology can help us eliminate, not alleviate, poverty," World Economic Forum, September 09, 2015, <https://www.weforum.org/agenda/2015/09/how-technology-can-help-us-eliminate-not-alleviate-poverty/> (accessed August 2019).
- ¹⁶Kevin Loria, "Scientists calculated a 'point of no return' for dealing with climate change — and time is running out," Business Insider, August 30, 2018, <https://www.businessinsider.com/global-warming-point-of-no-return-temperature-2018-8> (accessed October 2019).
- ¹⁷"UN announces first-ever global standard to measure food loss and waste," United Nations, June 07, 2016, <https://www.un.org/sustainabledevelopment/blog/2016/06/un-announces-first-ever-global-standard-to-measure-food-loss-and-waste/> (accessed August 2019).
- ¹⁸Tim Sandle, "Global flood damage set to reach \$1 trillion by 2015," Digital Journal, August 23, 2013, <http://www.digitaljournal.com/article/356946> (accessed August 2019).
- ¹⁹"Water is for everyone," Nestle, <https://www.nestle.com/csv/impact/water> (accessed August 2019).
- ²⁰Emma Newburger, "Coca-Cola, PepsiCo break ties with plastic lobbying group amid mounting scrutiny over pollution," CNBC, July 23, 2019, <https://www.cnbc.com/2019/07/23/coca-cola-pepsico-break-ties-with-plastics-industry-association.html> (accessed August 2019).

Sucursales de OpenText

AMÉRICA

Canadá:

- Ontario, Ottawa
- Ontario, Richmond Hill
- Ontario, Waterloo
- Quebec, Montreal

EE. UU.:

- Arizona, Scottsdale
- Arizona, Tucson
- California, Irvine
- California, Pleasanton
- California, San Mateo
- California, Santa Bárbara
- Colorado, Denver
- Florida, Tallahassee
- Florida, Tampa
- Georgia, Alpharetta
- Kansas, Overland Park
- Kentucky, Lexington
- Maryland, Gaithersburg
- Massachusetts, Boston
- Michigan, Southfield
- New Jersey, Tinton Falls
- New York, Latham
- New York, Nueva York
- New York, Rochester
- Ohio, Hilliard
- Tennessee, Brentwood
- Texas, Austin
- Texas, Dallas
- Texas, San Antonio
- Utah, Draper
- Virginia, Arlington
- Washington, Seattle

Brasil:

- San Pablo

México:

- Ciudad de México

EMEA

Austria:

- Klagenfurt
- Viena

República Checa:

- Praga

Finlandia:

- Helsinki
- Tampere

Francia:

- París

Alemania:

- Düsseldorf
- Frankfurt
- Hamburgo
- Hannover
- Hürth-Efferen
- Kempten
- Constanza
- Múnich (Grasbrunn)
- Oldenburgo
- Rheinbach

Irlanda:

- Cork

Italia:

- Roma, IT

Holanda:

- Amstelveen
- Hoofddorp
- Putten
- Róterdam

Polonia:

- Poznan

Rusia:

- Moscú
- San Petersburgo

Sudáfrica:

- Johannesburgo

España:

- Barcelona
- Madrid

Suecia:

- Gotemburgo
- Estocolmo

Suiza:

- Baden

Emiratos Árabes Unidos:

- Dubái, EAU

Reino Unido:

- Londres
- Preston
- Reading
- St. Albans

APJ

Australia:

- Melbourne
- Sídney

China Continental:

- Beijing
- Guangzhou
- Hong Kong
- Shanghái

India:

- Bangalore
- Hyderabad
- Nueva Delhi

Japón:

- Tokio
- Osaka
- Nagoya

Corea:

- Seúl

Malasia:

- Kuala Lumpur

Nueva Zelanda:

- Wellington

Filipinas:

- Manila

Singapur:

- Singapur

Sobre OpenText

OpenText, The Information Company™, líder en el mercado de software y soluciones de gestión de información empresarial, permite que las empresas gestionen, aprovechen, protejan y conozcan mejor su información empresarial, ya sea en las instalaciones o en la nube. Para obtener más información sobre OpenText (NASDAQ/TSX: OTEX), visite: www.opentext.com.

Contáctenos

Ventas

Correo electrónico: sales@opentext.com

Socios

Correo electrónico: partners@opentext.com

Relaciones con la prensa

Correo electrónico: publicrelations@opentext.com

opentext.com/contact