

TRANSFORMACIÓN — V E L O Z

Fintech: Cómo las soluciones de
Atlassian ayudan a acelerar
la transformación digital

bit2bit
americas



Platinum
Solution Partner

Índice

Introducción	Pág. 3
---------------------------	--------

Clip

La fintech líder en México transforma su ITSM para apoyar el crecimiento acelerado con agilidad y calidad de servicio	Pág. 4
---	--------

ACI Worldwide

Llevando la delantera en los pagos con agilidad	Pág. 9
---	--------

Dropbox

Impulsando el trabajo a distancia en la era del COVID-19	Pág. 13
--	---------

Honeywell

Salvando vidas y protegiendo a los trabajadores	Pág. 16
---	---------

NTT Ltd.

Recreando lo que es posible durante la pandemia	Pág. 20
---	---------

¿Dónde te encuentras en la jornada de la transformación ágil?	Pág. 23
--	---------

Introducción

La transformación ágil no se trata solo de la innovación en procesos de desarrollo de software y la forma en que la empresa gestiona tus proyectos. Va mucho más allá de la construcción de productos y trasciende el marco de referencia elegido para trabajar, está vinculado a **la esencia de la agilidad**.

Una transformación ágil fomenta la mejora continua del proceso y crea una nueva cultura y mentalidad, para atender las necesidades que surjan dentro de la empresa.

Al fin y al cabo, hoy en día es fundamental que las empresas sepan adaptarse, y que esta adaptación se haga a escala empresarial, para que puedan seguir siendo competitivas en un mercado que no para de crecer. Para ello, es necesario atender a los clientes de forma satisfactoria y dar respuesta a sus crecientes necesidades.

A través de la agilidad, los equipos pueden entregar soluciones de manera más rápida y predecible, además de garantizar la capacidad de reaccionar rápidamente en función de la nueva información que surge todo el tiempo.

Con las soluciones de Atlassian, bit2bit ha adquirido experiencia en la aceleración de la transformación ágil y digital, a fin de que nuestros clientes puedan aprovechar todo su potencial con agilidad.

En este ebook te contamos cómo se están transformando las empresas y los resultados que obtienen quienes siguen su camino por la senda de la agilidad.

Clip, la fintech líder en México, transforma su ITSM para apoyar el crecimiento acelerado con agilidad y calidad de servicio



SECTOR

Fintech

UBICACIÓN

México

NÚMERO DE USUARIOS

400

SOLUCIÓN

ITSM

PRODUCTOS UTILIZADOS

[Jira Service Management](#)

[Jira Software](#)

[Confluence](#)

[Statuspage](#)

[Opsgenie](#)

[Halp](#)

PARTNER

[bit2bit Americas](#)

Clip cambió la forma de hacer pagos con tarjetas en México, y para complementar un rápido crecimiento y un alto nivel de servicio a cliente: rediseñó su Gestión de Servicios de TI, combinando Jira Service Management con las mejores prácticas de ITSM.

La atractiva propuesta de valor de Clip generó una rápida expansión en la base de clientes, lo cual contribuyó a que el equipo interno escalara de decenas a cientos de empleados.

Con más personas en el equipo de tecnología y con los proyectos y clientes multiplicándose, la plataforma de service desk que proporcionaba soporte a Clip hasta entonces, dejó de ser suficiente.

La solución no era nativa en la nube, y no ofrecía la visibilidad del trabajo, las integraciones y la capacidad de personalización que el equipo necesitaba, por lo que se decidió que era hora de transformar los procesos de gestión y operación de Servicios de TI y seleccionar una plataforma que fuera capaz de ayudarlos a conquistar objetivos importantes para su estrategia::

- Habilitar al Service Desk con las mejores prácticas y el enfoque en procesos de ITSM.
- Acelerar la resolución de incidentes, dando seguridad para el crecimiento de Clip.
- Ampliar el uso de la nube, centralizar la gestión y conectar herramientas y equipos.
- Garantizar autonomía para los equipos para personalización y automatización de procesos.

En aquel momento, los equipos ágiles y DevOps de Clip ya usaban Jira Software Cloud como herramienta central para el trabajo y habían logrado acelerar en gran medida el lanzamiento de productos y servicios para responder a las demandas del negocio.

Sin embargo, dar el siguiente paso: respaldar la entrega continua de valores y acelerar aún más la innovación, sin arriesgar la estabilidad, requeriría una administración de servicios de TI diferente a cualquier cosa que Clip hubiera experimentado.

Había otras soluciones en el mercado, pero Pedro Moya, Director de TI en Clip, dijo que al observar la fluidez con la que Jira Software conectaba a diferentes equipos, se les hizo muy atractiva la adopción de una plataforma ITSM basada en Jira.

“ Jira Service Management nos proporcionó las bases que necesitábamos para lograr resultados positivos: integración entre diferentes herramientas y equipos, visión de crecimiento en la nube y facilidad de personalización y automatización”.

PEDRO MOYA

Director de TI.

Las expectativas eran altas y Clip acudió al Solution Partner bit2bit Americas para obtener lo mejor de Jira Service Management y crear una Gestión de Servicios capaz de dar soporte la alta velocidad que demandaba el negocio.

CREACIÓN DE UNA PLATAFORMA DE ITSM CAPAZ DE DAR SOPORTE AL CRECIMIENTO DE CLIP

Clip es el mejor aliado de los negocios mexicanos de cualquier tamaño e industria, ya que les permite aceptar pagos con tarjetas de crédito, débito y vales de forma rápida, fácil y segura. Gracias a esto, pueden ofrecer un mejor servicio, hacer crecer sus ventas y dar continuidad a sus operaciones, incluso en tiempos de incertidumbre.

Por lo tanto, el primer gran desafío del equipo fue garantizar la estabilidad y el rendimiento de la plataforma las 24 horas del día, durante los 7 días de la semana.

Con la aplicación Jira Service Management, fue posible reformular la asistencia de un extremo a otro, conectando soluciones y equipos.

Con Opsgenie, el equipo de gestión de incidentes creó un centro único e integrado. Así, comenzó a controlar, comandar, monitorear y coordinar respuestas desde un punto centralizado, que recibe información de las más diversas herramientas y se conecta a Zoom, Slack, Jira Software y otros canales de Clip.

Aprovechando la conexión de Halp con Jira Service Management, los equipos de DevOps y Service Desk lograron transformar mensajes en solicitudes para colaborar y resolver problemas más rápidamente directamente desde Slack.

También, los estados comenzaron a compartirse en páginas amigables utilizando Statuspage, lo que permite a los equipos internos seguir el rendimiento de todos los componentes de las aplicaciones y el software de Clip en tiempo real.

“ Jira Service Management reduce los pasos en el recorrido del incidente. Y eso se traduce en soluciones más rápidas y un servicio aún mejor para nuestros clientes”.

PEDRO MOYA

Director de TI.

LA GESTIÓN DE SERVICIOS MÁS ALLÁ DE LA TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN

Jira Service Management también creó las condiciones para brindar excelentes soluciones a todos los equipos con portales personalizados, catálogos de servicios, manuales de soluciones y flujos de automatización inteligentes.

“ Todos los equipos ya utilizan la plataforma para cualquier solicitud de TI. Además, muchos empezaron a expandir esta buena experiencia a flujos distintos dentro de sus propias áreas, como integración de nuevos empleados, contratos, marketing, solicitudes financieras, etc”.

PEDRO MOYA

Director de TI.

IMPACTOS POSITIVOS DE LA NUEVA GESTIÓN DE SERVICIOS DE TI DE CLIP

La nueva estructura de Gestión de Servicios de TI de Clip permitió aplicar las mejores prácticas de ITSM a todo el flujo de trabajo de los equipos, superar los desafíos de visibilidad, centralización de la gestión de incidentes y aceleración de nube, reducir el trabajo manual e impactar positivamente diversas dimensiones del trabajo de los Clippers.

Varios procesos relacionados con la operación del negocio, como la adaptación y expansión de la infraestructura en la nube de AWS, fueron completamente automatizados, y otros podían optimizarse en gran medida.

MÁS DE 90 % DE REDUCCIÓN EN EL TIEMPO PARA REGISTRAR NUEVOS USUARIOS

Se tienen un par de flujos de solicitudes automáticas para solicitar usuarios nuevos para acceder a AWS y solicitudes de usuarios para acceso a base de datos. Antes, los procesos de solicitud y creación de cuentas en Clip se hacían de forma manual y tomaban como máximo unas 24 horas una vez autorizada la solicitud, ya que se tenía que esperar la aprobación y contactar al usuario para obtener su respuesta, actualmente ese proceso se redujo a 30 minutos.

Cada vez podemos observar mayor reducción de errores, ya que hay menos variables involucradas en el proceso de creación de cuentas y ahora se generan automáticamente con las credenciales del usuario.

Al pasar a un modelo automatizado, los usuarios obtienen sus accesos de manera más rápida y pueden empezar a trabajar en sus labores diarias con mayor agilidad, esto impacta positivamente en su incorporación al comenzar a laborar en Clip.

MULTIPLICACIÓN DEL IMPACTO POSITIVO CON UN ECOSISTEMA CONECTADO

El uso integrado de soluciones en nube Atlassian como Jira Software, Confluence y Jira Service Management, permitió crear un ecosistema conectado, colaborativo y de amplia visibilidad que ayudó a reforzar la cultura de innovación y agilidad, así como el enfoque en las necesidades del cliente.

La solución Pagos a Distancia, por ejemplo, se inspiró en las necesidades de los clientes que no disponían de comercio electrónico, pero que necesitaban realizar ventas en línea con las medidas de distanciamiento social.

Lanzada en pocas semanas, la solución permitió que empresas de todos los tamaños comenzaran a recibir pagos digitales, a través de enlaces seguros, que se pueden enviar a través de WhatsApp, mensaje o correo electrónico.

Combinando innovación y calidad, Clip utiliza las soluciones de Atlassian para mejorar sus procesos internos, y eso facilita que continúen trabajando en favor de la inclusión financiera y sigan ofreciendo las mejores herramientas a los comercios en México.

“ Atlassian nos ayuda a trabajar de una manera más eficiente e integrada, especialmente para poder entregar nuevos y mejores productos a nuestros diferentes clientes”.

PEDRO MOYA

Director de TI.



ACI Worldwide: llevando la delantera en los pagos con agilidad

Mitesh Mehta, vicepresidente sénior de IT de ACI Worldwide, analiza cómo en un mundo de pagos instantáneos, las tecnologías ágiles deben alinearse con una mentalidad ágil.

“Una crisis puede encender la innovación”, dice Steve Berez, fundador de la práctica de la tecnología empresarial de Bain & Company y coautor del libro Doing Agile Right.

Sin lugar a dudas, el coronavirus ha obligado a muchas empresas a ser más ágiles, ya sea recreando las cadenas de suministro, movilizando a los empleados para el trabajo remoto, construyendo nuevas capacidades tecnológicas u ofreciendo nuevos productos. Pero aunque la pandemia presionó a todas las empresas, las que ya se habían comprometido con una cultura de agilidad se encontraron mucho más capacitadas para dar una respuesta rápida y eficaz.

ACI Worldwide es una de esas organizaciones. Como esta compañía está profundamente integrada en la actividad comercial diaria, ha estado facilitando más de 225 mil millones de transacciones de consumidores y más de 500 millones de transacciones de pago de facturas al año, a través de una red global de comerciantes, bancos, emisores de facturas e intermediarios. La pandemia solo ha destacado su papel fundamental como proveedor de pagos.

A medida que cambian los hábitos de compra de los consumidores, "el acceso más rápido a los fondos para las personas y las pequeñas empresas nunca ha sido tan crítico", dice Mitesh Mehta, vicepresidente sénior de tecnología de la información de

ACI Worldwide. Delante de tanta incertidumbre, las personas necesitan un acceso rápido a opciones flexibles.

La compañía ACI Worldwide mejoró el ACI Speedpay, su solución digital de facturación, pago y comunicación para atender a sus clientes en este momento tan crítico. Al utilizar la automatización para facilitar una comunicación y una gestión de cuentas más fluidas, la empresa permite que las personas que están enfrentando una mayor inestabilidad financiera utilicen una aplicación móvil para crear planes de pago e incluso solicitar una forma de pago que les dé más tranquilidad. La solución beneficia no solo a los consumidores finales, sino también a los servicios ACI de emisores de facturas, comerciantes e instituciones financieras.

Una encuesta de abril de 2020 realizada por la ACI Worldwide a más de 40 instituciones financieras líderes en los EE. UU, mostró un aumento en el volumen de los centros de llamadas en respuesta a la pandemia. El aumento fue de hasta el 100 %, y solo el 6 % de los encuestados no vio ningún aumento en absoluto. Al abrir y mejorar canales adicionales para la participación, la respuesta ágil y tecnológica de ACI ayudó a resolver las preguntas sobre pagos a través de un mejor servicio al cliente, en lugar de tiempos de espera más prolongados en los centros de llamadas.

Mehta dijo lo siguiente: “La necesidad de métodos de comunicación digitales, aplazamientos de pago y planes de pago es apremiante para ayudar a nuestros clientes a brindar un mejor servicio a sus consumidores afectados financieramente por la pandemia”. “Las soluciones también ayudan a los emisores de facturas a administrar mejor los volúmenes de los centros de llamadas a través de nuevos puntos de contacto de automatización digital como teléfonos inteligentes y billeteras móviles”.

La capacidad de ACI para aplicar rápidamente soluciones que benefician a los clientes no fue por casualidad. Las interrupciones, ya sea en las tecnologías de pago sin contacto o en las tarjetas de crédito y de compra anticipada, están ocurriendo mucho antes del brote de coronavirus y han contribuido a que la empresa vea la importancia de actuar con agilidad como una prioridad.

“Es uno de los seis valores clave que sirven de base para todo lo que hace la ACI. Esto se aplica a nuestra estrategia de productos, que evoluciona constantemente a medida que el espacio de pagos digitales evoluciona rápidamente en todo el mundo”, dice Mehta. “La ACI ha estado invirtiendo deliberadamente en tecnología que digitaliza sus operaciones y datos”.

Ejecutar un espíritu de agilidad empresarial requiere una infraestructura digital sólida, porque una IT (tecnología de la información) deficiente puede, con el tiempo, debilitar incluso a la cultura empresarial más receptiva. El objetivo de la ACI es un sistema estándar capaz de ser transformador y ágil.

“As tecnologias personalizadas, embora convenientes no curto prazo, tendem a criar atritos enquanto se adaptam às mudanças. Elas criam e estimulam a inatividade organizacional – o que, por sua vez, prejudica a agilidade empresarial”, diz Mehta.

"Las tecnologías personalizadas, aunque son convenientes a corto plazo, tienden a crear fricciones a la hora de reaccionar ante los cambios. Crean y fomentan la inactividad organizacional, lo que a su vez dificulta la agilidad empresarial", dice Mehta. "La elección de ACI respecto al conjunto de productos de Atlassian, incluidos Jira, Bitbucket y Jira Service Desk, así como su socio de aplicación Praecipio Consulting, se basó en estas consideraciones. Lo que sirvió de base para que la ACI tuviera esta elección como objetivo fue el hecho de responder a las demandas de los clientes y del mercado de una mejor manera. La creciente inversión de ACI en aplicaciones de Atlassian para la gestión del desarrollo, la gestión de proyectos, la gestión de casos / tickets y la gestión del flujo de trabajo es una prueba de ese compromiso".

Acercarse a la agilidad a través de la estandarización también da sus frutos en la gestión de riesgos. Los sistemas más estables pueden manejar mejor los aumentos inesperados de volumen (pedidos de ventas digitales, por ejemplo), el aumento de empleados que trabajan a distancia o las adiciones a las herramientas tecnológicas de una organización. "Podemos modificar los modelos de fraude sobre la marcha para el nuevo mundo, procesar más transacciones de comercio electrónico o cambiar la entrada principal para los pagos sin contacto", dice Mehta. "Nuestros consultores de fraude han estado trabajando con los clientes para asegurarse de que los falsos positivos no se disparen, para que de esta forma, los clientes permanezcan protegidos".

EL IMPACTO DEL MOMENTO REFLEJARÁ SUS CONSECUENCIAS EN EL FUTURO.

Él dice que "principalmente, esto se centra en la idea de realizar transacciones de forma remota, entre personas o entre personas y sistemas". "Los procesos y transacciones que habían permanecido obstinadamente no digitalizados a pesar de la tremenda innovación tecnológica de los últimos 25 años se han convertido de la noche a la mañana en objetivos de digitalización. Desde las transacciones más sencillas, como la

firma de documentos, hasta los grandes acuerdos empresariales están empezando a ejecutarse a distancia sin necesidad de un solo apretón de manos".

Las iniciativas en torno a la digitalización también se extienden a RR.HH. (recursos humanos), finanzas, compensación de ventas, mensajería y gestión de proyectos. Pero una respuesta momentánea, incluso bien ejecutada, no significa necesariamente que una empresa tenga la cultura y los procesos para mantener esa agilidad.

Mehta cree que el compromiso de ACI Worldwide frente a la pandemia con la agilidad empresarial posiciona bien a la empresa para enfrentar cualquier desafío futuro.

“La recuperación ante desastres, la tolerancia frente a fallos y la resistencia son ahora lo que está en juego. La capacidad de seguir operando durante las crisis locales o mundiales ya no es un bien reservado para las grandes empresas", afirma Mehta. “Las tecnologías adecuadas aplicadas por expertos de la industria que incorporan las mejores prácticas globales estándar pueden ser verdaderamente transformadoras”.



Dropbox: impulsando el trabajo a distancia en la era del COVID-19

Para Sylvie Veilleux, CIO de Dropbox, la agilidad empresarial y el cambio repentino a equipos distribuidos van de la mano, es decir, suceden al mismo tiempo.

La mayoría de las predicciones para el futuro del trabajo se centran en cómo la tecnología está impulsando nuevas formas de colaboración y productividad, y Dropbox ya es un precursor clave. Desde el 2007, las herramientas de software, las aplicaciones y los sistemas de gestión de proyectos de la empresa han ayudado a definir lo que significa ser un lugar de trabajo inteligente y digital. “Nuestra misión es diseñar una forma de trabajo más inteligente, y hemos creado herramientas de software, aplicaciones y más para ese propósito”, dice Sylvie Veilleux, CIO de Dropbox.

También, la empresa ha modelado estas cualidades por sí misma, gracias a una mentalidad gobernante de agilidad empresarial: un enfoque repetitivo de tareas y procesos multifuncionales donde el feedback ("retroalimentación") se aplica de forma continua. En esencia, la agilidad empresarial expande los principios utilizados tradicionalmente por los equipos de desarrollo de software a las empresas en su conjunto, impulsando un mayor grado de adaptabilidad.

“Pienso en la agilidad empresarial como un ritmo”, dice Veilleux. “Todas las funciones y equipos están tocando música valiéndose de la misma partitura. Estás en el mismo ritmo. Si una parte de tu negocio necesita responder rápidamente a una oportunidad o desafío, puedes orquestrar mejor todo el esfuerzo”.

Pero aunque Dropbox brinda atención a clientes de casi todos los sectores del mundo, no todas las empresas se han apresurado a modernizar su forma de trabajar, al menos no hasta que el COVID-19 transformó la forma de trabajar casi de la noche a la mañana. Según una investigación de la Society for Human Resource Management, el porcentaje de empleados estadounidenses que trabajan de forma remota aumentó del 3 % al 64 % desde enero hasta el 1 de abril. Aunque es demasiado pronto para saber si el paso generalizado al trabajo desde casa se convertirá en una práctica habitual a largo plazo, ha cambiado fundamentalmente el modo en que millones de personas realizan su trabajo y ha acelerado tendencias que llevan tiempo incubándose en torno al futuro del trabajo.

También, ha hecho que más empresas recurran a compañías como Dropbox en su búsqueda por nuevas y ágiles formas de trabajo. De hecho, un informe a principios de mayo de este año señaló que el aumento en el trabajo a distancia ha provocado un aumento del 60 % en los usuarios semanales activos que utilizan la aplicación de escritorio de la empresa, a partir de mediados de marzo, y un aumento triple del número de solicitudes que utilizan la plataforma de firma electrónica HelloSign en los niveles registrados durante el período de dos meses desde enero y febrero hasta marzo y abril. Aunque innumerables empresas ya habían adoptado una mentalidad ágil en la era anterior al COVID-19, el aumento del trabajo a distancia ha puesto de manifiesto su potencial. Para aquellos que no lo habían hecho, la lucha por apoyar a una fuerza laboral distribuida con herramientas de préstamos de agilidad ha llamado la atención sobre el valor a largo plazo del ethos.

“La pandemia ha afectado a todos, por lo que nuestra prioridad en este momento es seguir ayudando a nuestros empleados, clientes y comunidad con un calor humano”, dice Veilleux. “Hay tantas herramientas y distracciones en estos días, y estamos aquí para ayudar a nuestros clientes en un viaje hacia la creación de un lugar más tranquilo y enfocado para hacer su mejor trabajo”.

Para Dropbox, una mentalidad ágil brinda la capacidad de adaptarse a los cambios con la menor cantidad de fricción. Antes de la pandemia, sus objetivos comerciales ya estaban alineados con la tecnología y las prácticas, utilizando herramientas de Atlassian como Jira en todos los aspectos del desarrollo de productos, aplicaciones y servicios, y agregando mayor transparencia a la planificación y la asignación de recursos. Dado que las herramientas también fomentan la colaboración a distancia, estas, ayudaron a garantizar que la transición fuera perfecta para los más de 2.800 empleados de Dropbox.

“Jira es una plataforma poderosa que permite la productividad de los desarrolladores. También es un lugar donde creamos visibilidad sobre el trabajo que se está realizando, cuándo se enviará y qué dependencias existen, así como el estado del progreso y los

posibles riesgos”, dice Veilleux. “Y es una excelente herramienta de planificación. Tengo un refrán: 'Si no está en Jira, no existe'”.

Mientras tanto, las propias soluciones de Dropbox han apoyado las jornadas de sus clientes hacia la agilidad empresarial. Dropbox Spaces, que se lanzó en 2019, es un espacio de trabajo colaborativo que utiliza el aprendizaje automático para mostrar las tareas más importantes y relevantes, lo que ayuda a los equipos a mantenerse ágiles a pesar de estar ubicados en diferentes ciudades, estados o países.

“Con la aparición del COVID-19, uno de nuestros clientes de la industria editorial necesitaba permitir rápidamente a los empleados trabajar desde casa”, dice Veilleux. “Fue increíblemente importante encontrar una solución adoptada por la industria, que les permitiera utilizar las mejores herramientas e integraciones para ayudar a mantener su negocio en funcionamiento. Dropbox ya era una herramienta conocida en la empresa y en la industria en su conjunto, y al utilizarla a mayor escala pudieron poner a sus empleados en funcionamiento y colaborar sin problemas en un solo día”.

Nadie sabe cuánto tiempo durará esta crisis, pero incluso si las empresas finalmente deciden dar más prioridad a los espacios físicos que a los digitales, lo más probable es que los principios ágiles sigan siendo una necesidad en los próximos años. El lugar de trabajo futuro se definirá por la flexibilidad, ya sea en forma de contratación a distancia o adopción más amplia de AI (por las iniciales de la frase original en inglés "inteligencia artificial") y automatización de procesos, lo que permitirá a los trabajadores centrarse en tareas complejas y delegar las que sean rutinarias. Incluso cuando los empleados regresen a las oficinas físicas, las lecciones de la era del COVID-19 (y el valor de un enfoque impulsado por la agilidad) probablemente continuarán resonando.

“Tenemos que seguir cambiando e innovando la forma en que trabajamos”, dice Veilleux. “Aunque todos nos hemos visto obligados repentinamente a trabajar en equipos totalmente distribuidos debido a la pandemia, sin duda creemos que habrá consecuencias duraderas después de que volvamos a trabajar físicamente”.



Honeywell: salvando vidas y protegiendo a los trabajadores

La directora de tecnología digital de Honeywell, Sheila Jordan, analiza cómo su enfoque ágil ha permitido que la empresa haga ajustes rápidamente en la producción y entregas de esenciales PPE.

La pandemia del COVID-19 está remodelando casi a todas las industrias. Algunas empresas están acelerando la innovación para mantenerse a la vanguardia de un aumento sin precedentes de la demanda, mientras que otras están explorando nuevos mercados y ofertas de servicios a medida que la crisis las obliga a hacer ajustes.

Como un innovador sectorial centrado en resolver los problemas más difíciles en industrias que van desde la aeroespacial hasta la farmacéutica, Honeywell está en el centro de muchas de las tendencias que cambian el panorama empresarial, incluso modificando sus propias operaciones para satisfacer la necesidad global de máscaras N95 y otros PPE que salvan vidas.

Se seleccionaron dos instalaciones para la tarea: una planta de Rhode Island que produce gafas de seguridad y protectores faciales, y otra en Phoenix que se utilizaba para almacenar piezas aeroespaciales. Ambos requirieron una revisión significativa, no solo para reconfigurar el área de trabajo y traer nuevos equipos (como máquinas de impresión y soldadores ultrasónicos), sino también para contratar a más de 500 trabajadores en cada localidad.

La conversión de una línea de producción suele tardar unos nueve meses. Pero al adoptar un marco ágil y multifuncional, Honeywell pudo realizar la transición en menos de seis semanas. La compañía espera producir más de 20 millones de máscaras N95 al mes.

“Todo lo que haces en este mundo digital se reduce a más de una función. Hay múltiples funciones que deben unirse y abordar una experiencia particular de manera integral”, dice Sheila Jordan, directora de tecnología digital de Honeywell. “Al ser ágiles frente a esta crisis, hemos tenido la oportunidad de utilizar nuestras instalaciones, procesos y políticas para crear productos y servicios que ayudarán al mundo a mantenerse seguro y saludable”.

Para Jordan, la mentalidad ágil de Honeywell es lo que impulsa una experiencia perfecta para los clientes, socios y empleados. Un enfoque flexible y repetitivo para adaptar los sistemas y las operaciones a los cambios de todo tipo y la agilidad empresarial permiten a los equipos unir eficazmente los datos de varios rincones de la organización -marketing, ventas, seguridad, etc. - para eliminar la fricción que suele producirse cuando una tarea es compartida por varias funciones empresariales.

Estos principios están en el corazón de soluciones como Honeywell Forge, una plataforma de análisis que sirve como un sistema de gestión del rendimiento empresarial, diseñada para los mismos mercados finales e industrias verticales donde Honeywell demuestra su experiencia en el dominio. El sistema combina el valor de décadas de datos a través de la tecnología operativa, que los clientes agregan, analizan y actúan sobre ellos en áreas como la aviación, la gestión de edificios de oficinas, la gestión de la cadena de suministro y una serie de otros campos.

Un área emergente de utilidad excepcional en la actualidad es Honeywell Forge para edificaciones, el módulo para la gestión de lugares no residenciales, como edificios de oficinas. A medida que sean quitadas las órdenes de autoaislamiento y las personas comiencen a regresar a estos espacios públicos, el software impulsado por la AI (por las iniciales de la frase original en inglés "inteligencia artificial") como Honeywell Forge, pronto podría combinarse con tecnología de detección térmica para escanear automáticamente la temperatura de cualquier persona que vaya a entrar a un edificio de oficinas o a un estadio deportivo, lo que ayudará a reducir el riesgo de varias personas reunidas en un mismo lugar, en el mundo posterior al COVID-19.

"En una emergencia sin precedentes como esta, tenemos que hacer ajustes lo más rápido posible", dice Jordan. "Tenemos mucha AI en nuestros productos y servicios que seguimos ajustando, a medida que todos determinamos lo que realmente significa regresar a la oficina. Tenemos un papel definido que desempeñar en términos de cómo podemos hacer que eso suceda de una manera segura".

La tecnología es solo un aspecto de la adopción de prácticas ágiles. Para beneficiar a toda la empresa, es necesaria una transformación cultural como cualquier otra digital, empezando por la forma en que los líderes la introducen en la empresa en general, no como una solución rápida de la noche a la mañana, sino como una forma de abordar las necesidades de múltiples interesados.

"Los ejecutivos deben crear un sistema cuidadosamente equilibrado que administre el negocio de manera eficiente, cambie el negocio de manera efectiva y fusione las dos actividades sin destruir ninguna", dice Steve Berez, fundador de la práctica de tecnología empresarial de Bain & Company y coautor de Doing Agile Right . "Las empresas y sus líderes se encuentran en medio de situaciones inciertas y desafiantes. Agile puede ayudarlos a navegar en la crisis actual y renacer con más fortaleza, en particular, mediante la priorización, la repetición, el enfoque en el cliente y una gran experiencia con el trabajo a distancia".

Esto último ha sido de particular importancia para Honeywell, que ha trasladado a 110.000 empleados a acuerdos de trabajo desde casa durante el brote del coronavirus. Atlassian y otras soluciones están impulsando la agilidad de la empresa al ayudarla a gestionar la compleja tarea de rediseñar su infraestructura de red para atender a miles de trabajadores remotos, todo ello mientras se distribuyen laptops o computadoras portátiles en 83 países. Este proceso incluyó el suministro de puntos de acceso con Wi-Fi y tarjetas de datos a miles de empleados de centros de llamadas que trabajan en países con redes menos desarrolladas, lo cual ayuda a garantizar que los clientes no experimenten llamadas interrumpidas durante una solicitud de servicios que sean urgentes. El proceso, que impactó a toda la fuerza laboral de Honeywell, se completó en poco más de una semana.

Jordan hace énfasis en que a pesar de que la decisión de pasar a la modalidad totalmente a distancia, tenía como propósito proteger a los empleados, también ha dado lugar a un aumento de la productividad en muchas funciones. Ella predice que a medida que el mundo sale lentamente de la cuarentena, el análisis de datos y la automatización de procesos serán clave para alcanzar el máximo en la productividad, ya sea que los trabajadores regresen a la oficina o se queden en casa. Sin embargo, cumplir con la promesa de esa tecnología significa, ante todo, poder trabajar de una manera eficaz, flexible y ágil.

“Durante la jornada del cliente o del empleado, es necesario comprender dónde puede haber alguna fricción. La jornada digital del cliente sólo se consigue cuando se entiende cómo los procesos encajan horizontalmente en muchas funciones. La oportunidad surge cuando se pueden unir esos procesos mientras continúan haciendo mejoras”, dice Jordan. “Realmente no se puede hacer mucho hasta que se entienda cómo podrían encajar en última instancia para ayudar a que estas interacciones con los clientes y los empleados sean mucho más productivas”.



NTT Ltd. : recreando lo que es posible durante la pandemia

El SVP de diseño y desarrollo de ofertas de servicios de NTT Ltd., John Andrews, analiza cómo la compañía está ayudando a las empresas a responder con agilidad y mantenerse resistentes en tiempos de incertidumbre.

La transformación digital ha adquirido un tono diferente en la era del COVID-19. Aunque durante mucho tiempo las empresas de todos los sectores se han centrado en esta cuestión, los esfuerzos de transformación se han ido escalonando a lo largo de varios años. Ahora, a medida que la pandemia impulsa una respuesta rápida para prevenir la interrupción del negocio y apoyar el trabajo a distancia, esas jornadas de transformación se están comprimiendo en cuestión de meses, o menos.

Como la NTT Ltd. es una compañía global de servicios de tecnología de la información y las comunicaciones, la cual apoya a las empresas con sus operaciones de IT (por las iniciales de la frase original en inglés "tecnología de la información") y atiende necesidades de infraestructura, tiene un papel único que puede realizar durante este momento de aceleración. Durante años, ha ayudado a los clientes a reaccionar y responder de una manera más ágil a sus necesidades de transformación digital. Con la ventaja de una mayor flexibilidad ante el cambio, esta mentalidad de agilidad empresarial ha demostrado ser especialmente valiosa en la era del COVID-19, y ya era un principio fundamental para NTT Ltd. antes de que se produjera la crisis.

“No se trata solo de velocidad”, dice John Andrews, vicepresidente sénior de diseño y desarrollo de ofertas de servicios de NTT Ltd. “Se trata de cómo respondemos a las fuerzas del mercado, las acciones competitivas y los avances tecnológicos. Es ser capaz de hacer ajustes, perseverar o detenerse en el momento adecuado y con un retraso mínimo. Aquí es donde entra en acción la verdadera agilidad, y es una práctica de supervivencia crucial para cualquier organización”.

Al trabajar de manera ágil, la NTT Ltd. puede obtener el máximo valor de sus equipos, al enfocarlos en las áreas correctas en el momento correcto. Además, le permite a la empresa gestionar tareas complejas y multifuncionales que abarcan todo, desde marketing hasta el ámbito jurídico o la ingeniería, con cada equipo trabajando alineado para planificar, ejecutar y entregar un resultado. De hecho, la metodología ha permitido que NTT Ltd. pueda lanzar ofertas de servicios totalmente nuevas en todo el mundo con más rapidez que nunca, lo cual le ha facilitado obtener una ventaja competitiva y, al mismo tiempo, adquirir una rápida respuesta de sus clientes para evolucionar y mejorar continuamente sus servicios.

Adoptar la agilidad ha preparado a NTT Ltd. y sus clientes para hacer frente a los desafíos imprevistos durante el brote del COVID-19. Un cliente, líder en logística marítima y servicios portuarios, necesitaba con urgencia expandir su plataforma de escritorio virtual en un 300 % para que sus empleados pudieran trabajar desde casa. Al asociarse con NTT Ltd., la empresa pudo aumentar su potencia informática en sólo dos semanas, a pesar de que la tarea requería mejorar la infraestructura, realizar cursos de capacitación y actualizar los permisos en toda la plataforma.

Esta aceleración de los esfuerzos de transformación (y la necesidad que la acompaña de enfoques ágiles) se ha convertido rápidamente en una firma de la era del COVID-19.

En el mismo sentido, los clientes de NTT Ltd. han pasado de abordar los problemas de la experiencia del cliente o de encontrar nuevas fuentes de ingresos a impulsar el trabajo remoto de una manera más amplia y productiva, con redes mejoradas, herramientas de colaboración fiables y una mayor dependencia de la nube, lo cual es de vital importancia para apoyar a los empleados que realizan sus servicios fuera de sus lugares habituales de trabajo.

El "COVID-19 realmente ha agudizado el significado y la relevancia de la agilidad empresarial, en conformidad con las acciones que podrían considerarse como impulsoras", dice Andrews. “Poder ofrecer servicios a nuestros clientes y permitirles

mantener sus servicios ha sido para nosotros una prioridad absoluta. Hemos visto un aumento dramático en la adopción de la agilidad empresarial en procesos y servicios, y esto está acelerando las transformaciones digitales de formas que no habíamos previsto”.

También ha impulsado la propia respuesta de NTT Ltd. a la crisis, ya que la fuerza laboral de la empresa hace ajustes radicales para adaptarse a los servicios que son realizados a distancia. Aunque herramientas de planificación ágil como Jira Align, Jira Software y Confluence de Atlassian ya se utilizaban de forma habitual en toda la organización, se convirtieron en motores clave de la respuesta de la empresa para enfrentar esta época del COVID-19.

Fundamentalmente, el cambio al trabajo a distancia incluyó los servicios de seguridad y entrega global de la compañía, haciendo los ajustes en centros de todo el mundo, sin ningún impacto para los clientes. Esta transición perfecta permitió a NTT Ltd. mantener sus acuerdos de nivel de servicio para el rendimiento y la disponibilidad con sus 16.000 clientes a pesar de la atmósfera actual de incertidumbre y cambios. Y la satisfacción de sus clientes ha aumentado desde el inicio de la pandemia, con más comentarios positivos por parte de los clientes, ya que NTT Ltd. fue capaz de ayudarles en su momento de necesidad.

La agilidad empresarial es ahora de gran importancia para el éxito continuo de una empresa, y podría ser algo decisivo para la supervivencia. La capacidad de respuesta de NTT Ltd. al cambio y su capacidad para adaptarse rápidamente a las necesidades del momento, tanto desde una perspectiva interna como externa, son buenos ejemplos de cómo una empresa debe posicionarse para la longevidad en estos tiempos extraordinarios.

“Nuestro anhelo es que todos salgamos más fuertes de esta crisis. Saldremos de ella más ágiles y más juntos que nunca”, dice Andrews. "Nosotros recreamos lo que es posible, nos recuperamos y prosperamos".

¿Dónde te encuentras en la jornada de la transformación ágil?

La transformación ágil genera un cambio cultural, en el que las personas, las prácticas y las herramientas empresariales se comprometen a mejorar la colaboración y la capacidad de la empresa, para mejorar el negocio y entregar soluciones rápidamente y con calidad.

Las empresas han invertido en la agilidad, buscando los beneficios que podrían aportar a los equipos de software o para seguir siendo competitivas en el mercado actual.

¿Cuál es la fase o el momento en que se encuentra tu negocio?

Cualquiera que sea la fase del camino en la que te encuentres, bit2bit puede ayudarte en la jornada con agilidad. Puedes conversar con uno de nuestros asesores.

Para que puedas obtener más información sobre cómo potenciar la agilidad de tu empresa con soluciones como Jira, Trello y Confluence, comunícate hoy mismo con tu Atlassian Solution Partner local.

