



INGENIEROS
INDUSTRIALES

COLEGIO OFICIAL PRINCIPADO DE ASTURIAS

Claves para la selección de plataformas tecnológicas

21 de junio de 2023



<https://formacion.coiiia.es>



¿Qué es una plataforma tecnológica?

Una plataforma tecnológica **es la base para crear y ejecutar aplicaciones de negocio**

Permite a los usuarios **ejecutar sus aplicaciones sin tener que preocuparse por la tecnología que les da soporte**

Permite **mejorar o actualizar rápidamente el software** de aplicación, y aumentar la velocidad del negocio

Una plataforma tecnológica **incluye analíticas, bases de datos y gestión de datos, herramientas para el desarrollo y ampliación de aplicaciones, integración y tecnologías inteligentes (IA), machine learning, e internet de las cosas (IoT)**. Ayuda a impulsar la innovación y el crecimiento del negocio

“Una plataforma tecnológica de negocio digital ofrece la arquitectura para permitir a los ingenieros de software crear capacidades iniciales y agregarlas con el paso del tiempo, a medida que cambian las necesidades del negocio y las tecnologías”

Gartner



Beneficios de una plataforma tecnológica

Da **soporte a la gestión de cargas de trabajo**

Permiten **optimizar el tiempo**

Tiene un **retorno inmediato**

Conecta y acelera el desarrollo a través de **integraciones** internas y de terceros

Proporciona **herramientas estándar de productividad** como alertas, KPI, flujos de trabajo, desgloses, y generación de informes de autoservicio

Reducen el margen de error

Reducen costos de operación

Da soporte a la **ampliación con el crecimiento del negocio**

Tienen **distintas funcionalidades** que cubren las necesidades de la empresa

Son **fáciles de usar** por lo que no necesitas conocimientos avanzados de informática

Automatizan diversas tareas

Asegura y securiza los datos del negocio



Tipos de plataformas tecnológicas



Plataformas
de comercio
electrónico

Ofrece a tus clientes tus productos sin que ellos deban salir de casa. De esta forma mantienes tu tienda disponible 24/7 y expandes tus productos a otras partes del país. Ayudan a mejorar la experiencia de compra de los clientes y a gestionar más eficientemente el inventario



Plataformas
de pago

Permiten el envío y la recepción del dinero desde cualquier lugar. De esa forma, tus clientes tienen más métodos de pago disponibles y por ende serás más competitivo. Llega a más clientes potenciales mediante la plataforma de pago que sea más adecuada para tu empresa



Plataformas
de gestión

Permiten agilizar las operaciones comerciales de una empresa. Por lo general, organizan la información y facilitan la comunicación entre los miembros del equipo de trabajo. Estas herramientas también ayudan a automatizar procesos





INGENIEROS
INDUSTRIALES

COLEGIO OFICIAL PRINCIPADO DE ASTURIAS

¿Cómo selecciono la plataforma
más adecuada a mis necesidades?



<https://formacion.coiias.es>



La selección de la herramienta se debe abordar desde distintas perspectivas

- Revisar los procesos operativos
- Detectar los pain point o áreas de mejora
- Identificar los procesos manuales y no cubiertos por la plataforma



- Identificar la tecnología más adecuada para dar cobertura funcional a los procesos de negocio futuros
- ¿Cómo impacta en mi stack tecnológico actual?
- Identificar las otras plataformas que se deben integrar entre si
- Seguridad y gobierno del dato

- Adaptar la organización a las nuevas necesidades que derivan de la nueva operativa
- Revisar las capacidades, perfiles, etc. del personal para cumplir sus nuevas tareas
- Garantizar la correcta organización del trabajo de la forma más eficiente



“Digitalizar un proceso ineficiente, da como resultado un sistema ineficiente”



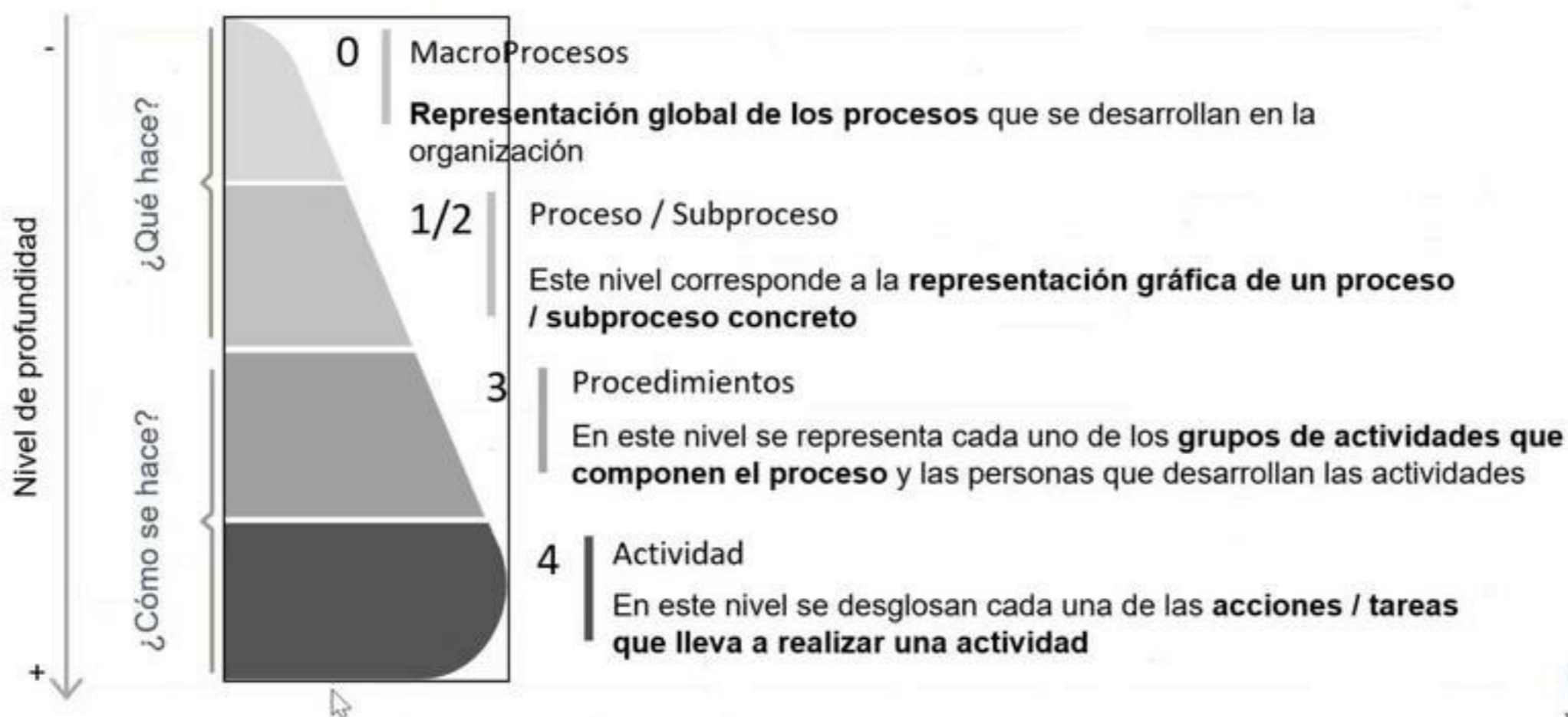
Debemos partir de nuestro mapa de procesos para identificar aquellos que debe cubrir la plataforma...

Ejemplo de mapa procesos empresa cárnica



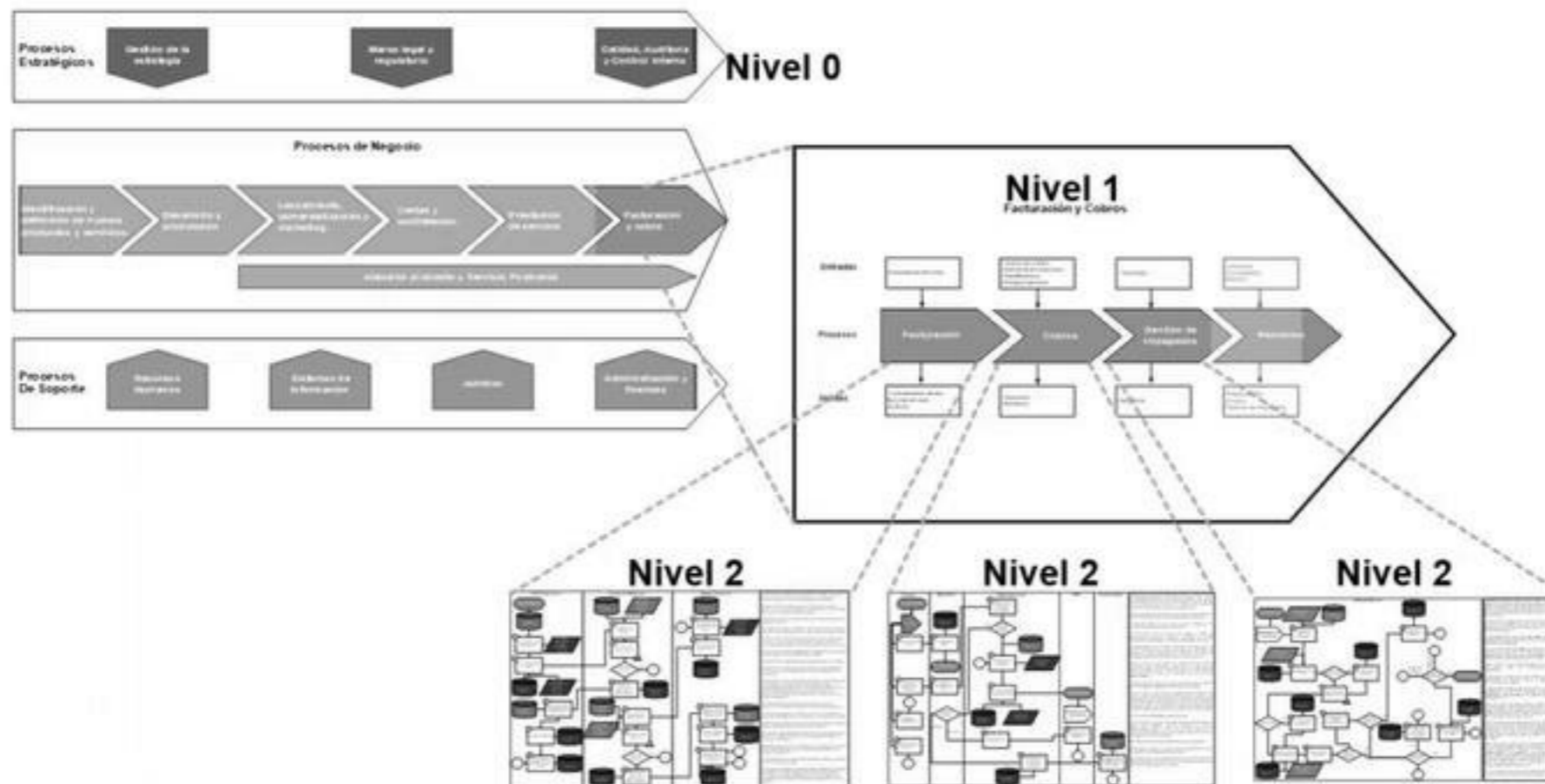


... y analizarlos en profundidad para conocer nuestras necesidades funcionales



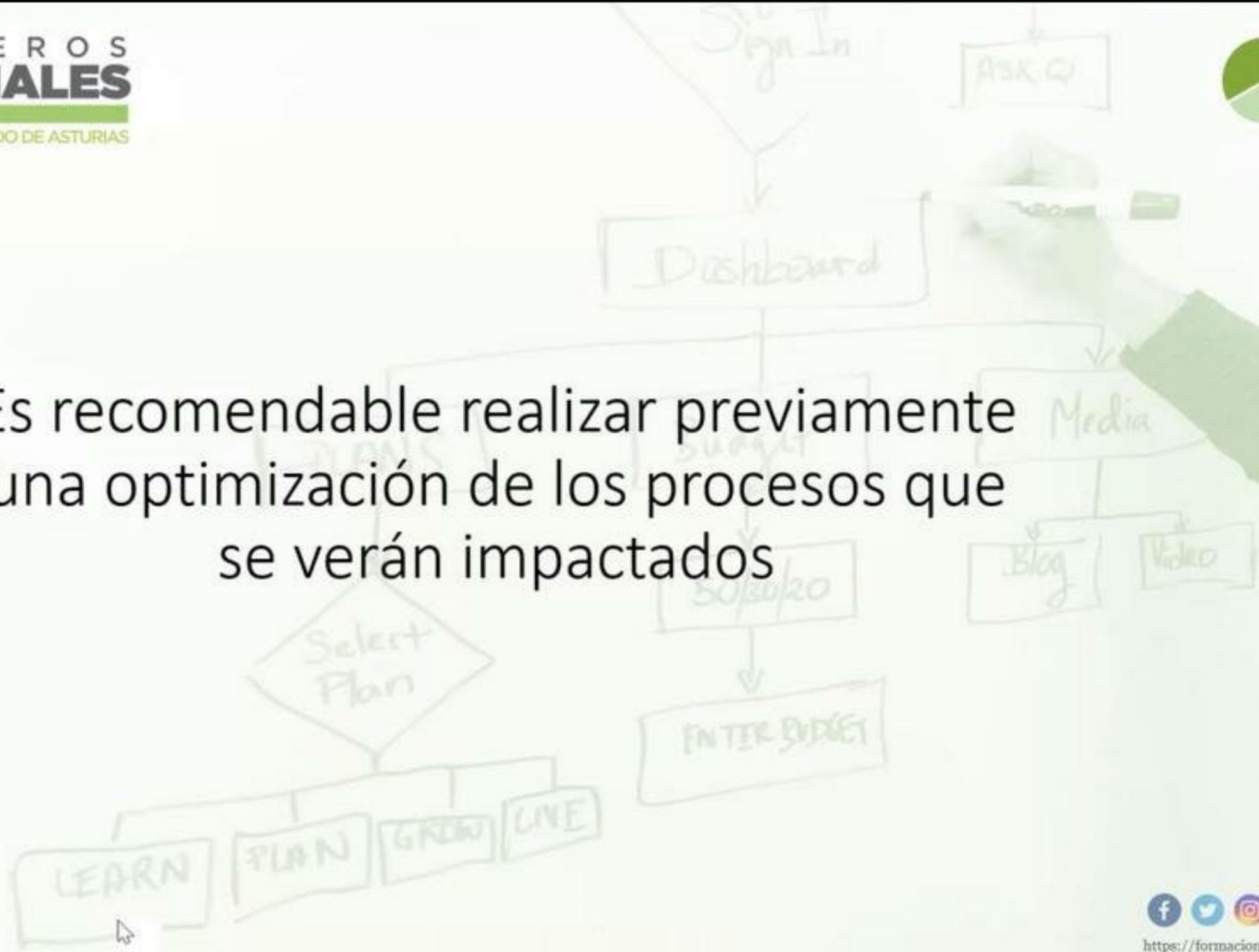


Pero ¿a qué grado de detalle debo llegar que permita levantar nuestras necesidades?





Es recomendable realizar previamente una optimización de los procesos que se verán impactados





“La plataforma debe convivir con el entorno tecnológico actual”



La nueva plataforma debe buscar la racionalización del mapa tecnológico actual...

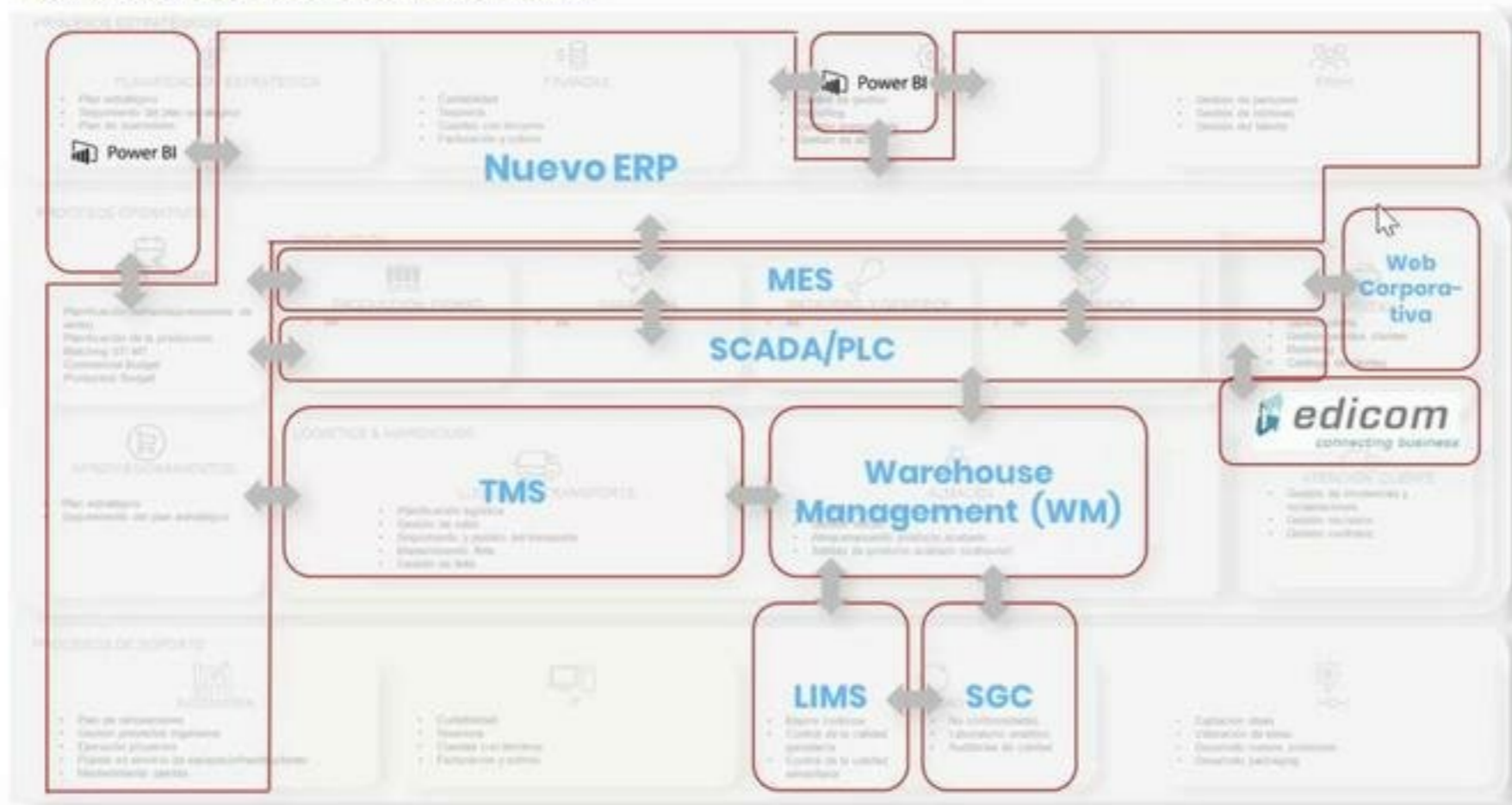
Ejemplo de mapa sistemas atomizado de una empresa cárnica





... buscando una cobertura total de las necesidades del negocio

Ejemplo de mapa sistemas empresa cárnica





INGENIEROS
INDUSTRIALES

COLEGIO OFICIAL PRINCIPADO DE ASTURIAS



“La tecnología la deben usar
personas”



<https://formacion.coiiias.es>



Se deben evaluar los skills digitales del personal de tu compañía y su reticencia al cambio,...



Perfil	DIGITAL	INTERMEDIO	INCIPIENTE
Descripción	Personas con alto nivel competencial. Su nivel en el uso de tecnologías es medio alto. Son perfiles clave ya que pueden liderar el cambio.	Personas con algunas carencias en el uso de las herramientas digitales y que pueden mejorar sus habilidades para una mejor productividad y eficiencia en sus procesos.	Personas con capacidades digitales bajas. No utilizan tecnología eficazmente en sus procesos. Colaboración digital baja. Palanca para el cambio: Aprender el uso de herramientas para trabajar con sus compañeros.
Departamentos (promedio)	Director Crecimiento Azul Estadística	Gabinete de Presidencia, explotación, obras y proyectos, legal y cumplimiento, expansión, control y auditoría interna, económico y financiero, dominio público, operaciones portuarias	Presidencia Gestión del Talento Tramitación (infraestructuras) Conservación y mantenimiento
Porcentaje	9 personas (13%)	23 personas (32%)	39 personas (55%)



... para ayudar a los distintos colectivos a asimilar el cambio



Seguimiento del Proceso de Cambio



INGENIEROS
INDUSTRIALES

COLEGIO OFICIAL PRINCIPADO DE ASTURIAS

START

Empecemos el proceso de selección de la plataforma



<https://formacion.coiias.es>

1. Levanta los requerimientos del negocio y priorízalos

- Después de revisar los procesos de negocio, se deben listar los requerimientos funcionales
- Participaran en la priorización todos los key users de los procesos
- La priorización debe reflejar aquellas necesidades:
 - Imprescindibles
 - Necesarias
 - Deseables
 - Prescindibles

Ejemplo de priorización de funcionalidades de los procesos de RRHH

Proceso N0	Proceso N1	Proceso N2	Prioridad
Planning	Managing Organisation & positions	Manage organisation	↓
		Manage position	↓
Employee lifecycle Management	Joining Work	Recruitment	↑
		Onboarding	↑
	Managing Workforce	Absence, Health & wellbeing	↑
		Workforce Administration / Employee Changes	→
		Contingent Workforce management	↓
		Learning & development	↑
		Talent & Succession	→
		Manage Performance	↑
	Rewarding the workforce	Manage compensation	↓
		Manage benefits	→
		Manage Mobility	↓
		Manage payroll	↑
Manage time		↑	
Leaving work	Exiting	→	
HR Service Delivery	Managing HR Service	Manage reporting & analytics	→
		Manage Employee contact & queries	→
		Manage data & knowledge management	→
		Manage employee communication	↑
		Manage HR projects & services	→

2. Busca los fabricantes existentes en el mercado y los principales implantadores/desarrolladores

Ejemplo Magic Quadrant Gartner (ERP)

Magic Quadrant for Integration Platform as a Service, Worldwide



Source: Gartner (January 2023)

Ejemplo The Forrester Wave (CRM)



Soluciones líderes del mercado

Liderazgo en el mercado con una solución global que da cobertura a todas las necesidades de distintos sectores. En muchos casos existen verticales que dan respuesta a las necesidades de mercados concretos

Soluciones de nicho

Soluciones especializadas en sectores concretos, normalmente implantadas por el mismo fabricante o desarrolladas a partir de una solución líder (p.e. Dynamics 365) Normalmente los implantadores son medianos/pequeños

3. Prepara un documento en el que queden reflejadas tus necesidades técnicas y funcionales, y envíasele al proveedor

Compramos un servicio no un software

Compra software

- Liderazgo de un departamento busca solucionar sus necesidades (Cobertura funcional limitada)
- Carencia de una visión global del impacto de la solución tanto a nivel operativo como de sistemas
- Una vez implantada... ¿quién la mantiene? ¿quién la evoluciona?
 - Demasiados costes ocultos

Contratación de un servicio

- Cobertura funcional basada en la visión proceso (no departamental)
- Lanzamiento de un servicio para dar soporte, evolucionar y mantener la plataforma
- Valoración del impacto en el entorno tecnológico actual y coordinar su evolución
- Control de costes directos e indirectos mediante un modelo de facturación
- Posibilidad de incluir bonus/malus para garantizar la calidad del servicio

4. Sigue un proceso de contratación transparente a tus proveedores: “Se buscan partners”

● *Inicio 1*



- Identificación de los principales partners / implantadores de las soluciones
- Contactar con partners / implantadores para compartir con ellos la visión y necesidades

● *Inicio 2*



- Enviar RFI con las necesidades básicas y acotando el proyecto
- Valoración de las distintas ofertas no vinculantes
- Presentación de las soluciones por parte de los proveedores
- Primera selección (reducción número de proveedores)

Propuesta no vinculante



- Preparación y ajuste de la RFP
- Envío de la RFP a los proveedores seleccionados
- Respuesta de los proveedores
- Valoración de las propuestas
- Realización de demos por parte de los proveedores

Propuesta final



- Valoración de los distintos partners
- Selección de dos candidatos finales
- Contacto y negociación con proveedores
- Selección final del partner mejor valorado
- Negociación y firma del contrato

Servicio contratado

6. Contrato: se debe definir en detalle el servicio





6. Contrato: Definir las fases transitorias del servicio y su modelo de pricing

Transición del servicio

- ¿Cómo se va a adquirir el servicio que está prestando otro? O ¿Cómo se va a realizar la fase inicial transitoria del servicio hasta que esté completamente en servicio?
- Enfoque, duración (AS IS vs TO BE)
- ANS a aplicar durante las transiciones

Pricing

- ¿Cómo se va a pagar el servicio al proveedor?
- ¿Cómo se le va a premiar y a penalizar
- Precios unitarios vs paquetes
- Línea base de cada servicio
- Variaciones (Volúmenes, LB, ...)
 - Temporales
 - Impacto en la Planificación

Devolución del servicio

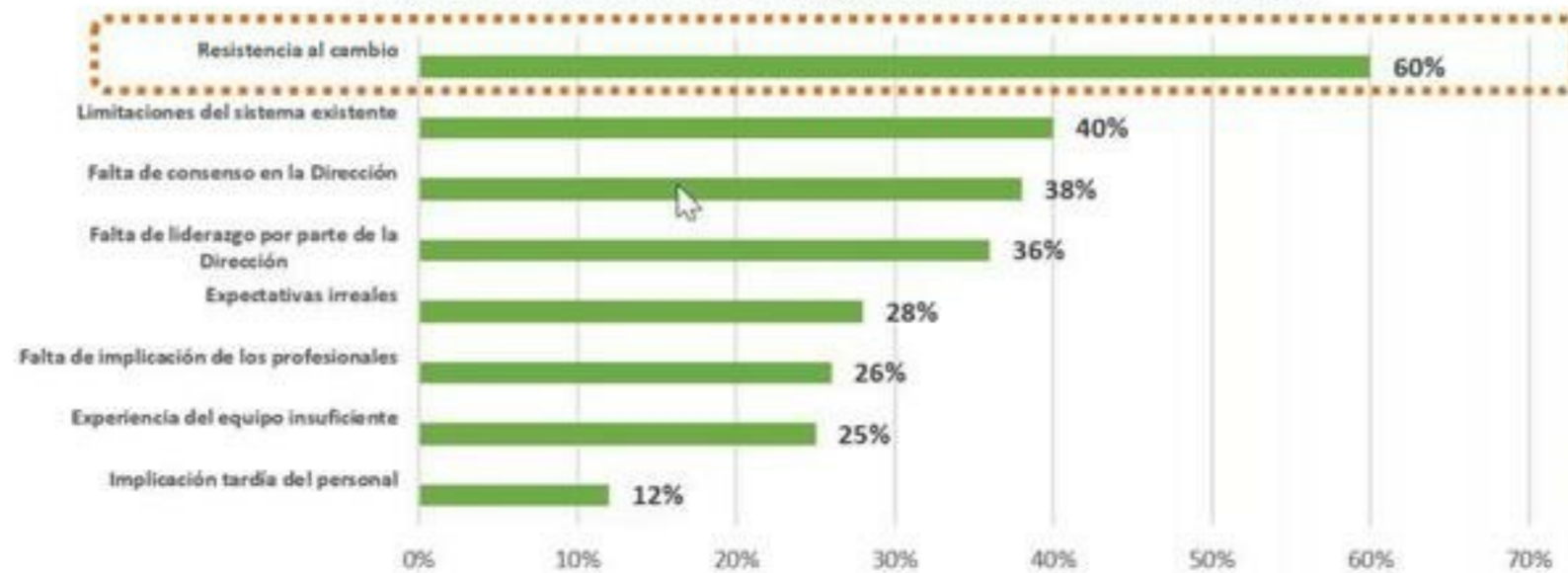
- Una vez acordada la finalización del servicio, ¿cómo se va a devolver el servicio al cliente?
- Resolución anticipada por:
 - conveniencia del cliente
 - incumplimiento de los compromisos contractuales
- Hoja de ruta:
 - hitos, alcance
 - Preaviso, arranque, ejecución, certificación
- Organización – actores

Ten en cuenta la reticencia al cambio de tu organización y toma las medidas oportunas para facilitararlo

El 60% de los proyectos de implantación tecnológica fallen por la resistencia al cambio*

Más del 25% muestran falta de involucración de los empleados.

Principales razones de fracaso en proyectos de Implantación tecnológica



Fuente: Prasci Benchmarking Report

Source McKinsey&Company Report: "70% of transformation programs fail to achieve their goals, largely due to employee resistance and lack of management support"



INGENIEROS
INDUSTRIALES

COLEGIO OFICIAL PRINCIPADO DE ASTURIAS

Por ello es crucial gestionar el cambio desde el principio

El éxito no se basa sólo en formar a la organización para utilizar una nueva tecnología, se trata de manejar las expectativas, miedos, y motivación de las personas para obtener mejores resultados.



<https://formacion.cosias.es>



La Gestión del Cambio debe ayudar a la organización a minimizar la incertidumbre, vencer resistencias, crear una visión común y comprender los beneficios del cambio para asegurar la adecuada adopción de las nuevas formas de trabajo