

Conozca a 12 *innovadores en el área de las TI*

CÓMO LOGRAN LOS VISIONARIOS
DE LAS TI QUE TODOS LOS EMPLEADOS
RINDAN AL MÁXIMO CON SALESFORCE.

salesforce



A woman with curly hair is looking at a tablet held by a man. The man is pointing at the screen. The background is a blurred office setting.

La función cambiante de las TI

La posición de la tecnología dentro de una organización está evolucionando rápidamente, y con ella la función del director de información. Con las capacidades avanzadas que proporcionan las nuevas tecnologías, la creciente escasez de desarrolladores disponibles y un usuario de empresa cada vez más familiarizado con la tecnología, la función de las TI y, más concretamente, la del director de información, está evolucionando hacia la asesoría estratégica y la promoción de la innovación en la empresa.

¿Cómo pueden los responsables de las TI gestionar esta transición y aprovechar las oportunidades que surgen rápidamente? En este libro, conocerá a 12 visionarios que están liderando una transformación de las TI en sus empresas. Cada uno de ellos compartirá consejos sobre lo que ha creado y lo que hará para impulsar el éxito de su equipo. Vea cómo estos líderes están avanzando al siguiente nivel: de acercarse más a la empresa a gestionar un proceso de entrega rápido, crear experiencias interactivas y ofrecer un desarrollo de aplicaciones rápido a gran escala.

4 formas en que los visionarios de las TI están encontrando nuevos caminos hacia el éxito.

CAPÍTULO 1

Adoptar un enfoque de TI que priorice la empresa

- 5 Toby Lester, vicepresidente de tecnología, arquitectura e innovación en Brown-Forman
- 6 Sheri Rhodes, vicepresidenta de aplicaciones globales de TI en Symantec
- 7 Craig Butler, vicepresidente de sistemas de información en Workday

CAPÍTULO 2

Adoptar los cambios sin demora y con frecuencia

- 9 Pradip Sitaram, vicepresidente sénior y director de información en Enterprise Community Partners
- 10 Paul Clarke, director de tecnología en Ocado
- 11 Mike Anderson, director de información en CROSSMARK

CAPÍTULO 3

Centrarse en la experiencia

- 13 Paul Risk, director de arquitectura y aplicaciones globales en Warranty Group
- 14 Antoine De Kerviler, director de información en Eurostar
- 15 Chetna Mahajan, directora de aplicaciones empresariales en el estado de Colorado

CAPÍTULO 4

Liberar los datos

- 17 Andrew O'Hare, vicepresidente de tecnología digital en Forever Living
- 18 David Baker, vicepresidente de TI en St. Joseph Health
- 19 Mark Brewer, vicepresidente sénior y director de información en Seagate



1

Adoptar un enfoque de TI que priorice la empresa

Primero las aplicaciones.
Primero la empresa.

Cuando hablamos de la empresa, los responsables de TI siempre han sido meros espectadores. En cambio, ahora ocupan un lugar en la mesa. Lea cómo estos líderes han utilizado sus nuevas funciones para colaborar más estrechamente en la consecución de los objetivos de la empresa, aportar valor y convertir las TI en el motor de la innovación.



BROWN-FORMAN

Toby Lester
Vicepresidente de tecnología,
arquitectura e innovación

 BROWN-FORMAN

Fundación: 1870
Oficina central: Louisville, KY
Plantilla: 4400
Sector: fabricación de bebidas

Cuando la empresa nombró a Toby Lester como vicepresidente de tecnología, arquitectura e innovación hace cinco años, se le encomendó la tarea de incorporar nuevas tecnologías que sirvieran mejor a la plantilla global de Brown-Forman, formada por 4400 empleados.

“Necesitábamos una plataforma que pudiera llegar a cualquier lugar, y funcionar en todas partes y en cualquier idioma”, afirma Lester. Cuando Lester asumió el cargo, los desarrolladores de Brown-Forman utilizaban varios paquetes de herramientas que no estaban integrados. Así que Lester pidió a su equipo que propusiera una única solución. El equipo eligió Force.com porque era fácil de usar y se integraba fácilmente con todo lo demás.

Lester atribuye a Force.com el mérito de ofrecer a su equipo el poder necesario para pasar de la infraestructura a la innovación y acercarse a la empresa en el proceso. “Anteriormente contábamos con salas de servidores y una arquitectura de tres niveles, por lo que teníamos que garantizar el buen funcionamiento de una infraestructura muy grande”, señala Lester.

Desde la adopción de Salesforce, la función de las TI en Brown-Forman ha evolucionado rápidamente. “Ahora somos integradores, constructores de puzzles que trabajan hombro con hombro con la empresa”, afirma Lester. “Para seguir contribuyendo al crecimiento de una empresa, se necesita agilidad. Force.com nos permite crear algo rápidamente y presentarlo delante de alguien, y luego reproducirlo con rapidez”.

Durante los últimos años, Brown-Forman ha sustituido más de 50 aplicaciones. Son coherentes en cómo se ven las cosas y en cómo las personas crean la información y acceden a ella. “También hay coherencia con las aplicaciones”, explica Lester. “Y podemos modificarlas. Si necesitamos hacer algo de manera diferente, el proceso no tarda dos semanas en actualizarse. Con 20 minutos basta”.



BROWN-FORMAN

APLICACIÓN MY B-F

¿QUÉ ES?

Una intranet social móvil que conecta a todos los empleados del mundo.

¿PARA QUÉ SIRVE?

My B-F es un espacio de colaboración personalizado para los 4400 empleados de Brown-Forman de todo el mundo.

¿CÓMO SE CREÓ?

Con Force.com y Salesforce Chatter, en solo tres meses y con integración en SAP.

Vea la historia de
Brown-Forman completa.

[VER EL VÍDEO](#)



La forma en que ocupa su lugar en una mesa demuestra su valor a la hora de contribuir al avance de la empresa. Y con el uso de Salesforce, hemos demostrado que las TI pueden ayudar a la empresa a alcanzar sus objetivos.

Toby Lester, vicepresidente de tecnología, arquitectura e innovación



SYMANTEC

Sheri Rhodes
Vicepresidenta de aplicaciones globales de TI



Fundación: 1983

Oficina central: Mountain View, CA

Plantilla: +18 000

Sector: software



Como vicepresidenta de aplicaciones globales de TI en Symantec, Sheri Rhodes es la responsable de dirigir los servicios de aplicaciones. Ha ampliado su equipo, que depende del departamento de TI de la empresa, de 40 a 300 empleados en dos años.

Antes de la llegada de Rhodes, se externalizaba el 95 % del desarrollo de Symantec. Eso cambió cuando el desarrollo, el diseño y las funciones relacionadas regresaron a los equipos internos. “Nuestro objetivo era ser más ágiles y aportar más valor empresarial, además de estar mejor comunicados con nuestros grupos de interés”, señala Rhodes. “La coordinación con la empresa es extremadamente importante cuando se trata de la evolución de los servicios de TI”.

Crear las aplicaciones desde cero puede ser una tarea abrumadora, desde la perspectiva del usuario y los sistemas. “El motivo por el que me gustan las plataformas como servicio (PaaS), y más concretamente Salesforce, es porque los aspectos básicos de la aplicación ya existen”, añade Rhodes. “Dispone de flujos y estructuras estándares con los que empezar. Cuando se desarrollan aplicaciones personalizadas, el proceso final tiene que estar muy bien enclavado para que todo salga bien. De lo contrario, se mezclarán los temas”.

La rapidez de compilación de Salesforce permite al equipo de Rhodes explorar más opciones como parte del proceso de desarrollo. “Siempre nos sentamos a la mesa con opciones. Hemos descubierto que este enfoque se recibe de una forma más positiva. Creamos muchos conceptos que probamos en nuestras zonas seguras de Salesforce”, señala.

El equipo de Rhodes ha desarrollado varias aplicaciones para empleados en Salesforce, entre ellas, una aplicación personalizada para gestionar la estrategia de descuentos, otra para realizar un seguimiento de los tipos de incidencias que resuelven en el departamento de TI, a fin de mejorar la gestión de solicitudes de servicio in situ, y otra para el control y el procesamiento del pago de reembolsos. La tecnología móvil ha sido un elemento fundamental para impulsar la adopción de estas nuevas aplicaciones. Los empleados valoran la posibilidad de acceder a ellas desde cualquier lugar tanto como su funcionalidad.



SYMANTEC

APLICACIÓN DE SOLICITUD DE APROBACIÓN DE DESCUENTOS

¿QUÉ ES?

Una aplicación móvil que agiliza el proceso de solicitud de descuentos de los empleados. Permite al equipo de ventas solicitar (y a los directores aprobar) descuentos rápidamente desde cualquier lugar.

¿PARA QUÉ SIRVE?

Ofrece a los empleados un único espacio interactivo para trabajar, colaborar, compartir contenido y acceder fácilmente a la información de la empresa.

¿CÓMO SE CREÓ?

Una página de Visualforce en Apex diseñada para la integración de un diseño móvil mejorado en los flujos de trabajo de aprobación existentes.

¿A qué velocidad puede crear aplicaciones con Lightning?

[VER DEMOSTRACIÓN](#)



“Nuestro objetivo era ser más ágiles y aportar más valor empresarial, además de estar mejor comunicados con nuestros grupos de interés. La coordinación con la empresa es extremadamente importante cuando se trata de la evolución de los servicios de TI.”

Sheri Rhodes, vicepresidenta de aplicaciones globales de TI

WORKDAY

Craig Butler
Vicepresidente de sistemas de información



Fundación: 2005
Oficina central: Pleasanton, CA
Plantilla: +4100
Sector: tecnología

Workday es un proveedor líder de aplicaciones empresariales en la nube para finanzas y recursos humanos. La empresa, fundada en 2005, ha crecido rápidamente y ya cuenta con más de 4100 empleados.

Craig Butler, vicepresidente de sistemas de información, lleva dos años y medio al frente del equipo de TI/SI de Workday. Desde el primer día, se ha centrado en ofrecer una productividad ininterrumpida a la plantilla global de la empresa. “Cuando una empresa crece tan rápido, es fundamental mantener al personal conectado e informado”, afirma Butler. “Todos los empleados, ya sean a tiempo completo o subcontratados, deben recibir las herramientas necesarias en el momento de su incorporación para poder ponerse manos a la obra”.

El equipo de Butler ha creado una solución de comunicación unificada que integra funciones de chat, voz y conferencia web. Además, ha lanzado un portal de colaboración para empleados basado en Force.com y personalizado con el socio de AppExchange de Salesforce, Simplr. “La creación de una aplicación de intranet nunca va a ser nuestro principal cometido, pero contar con la eficacia de Salesforce como plataforma es una gran ventaja”, señala Butler.

Butler ha adoptado un enfoque piramidal para la implementación del software en la nube. Sales Cloud, Service Cloud y Community Cloud de Salesforce forman la base. El siguiente nivel involucra a terceros, que incluyen entre 10 y 15 aplicaciones de AppExchange. El vértice lo ocupa el desarrollo de aplicaciones personalizadas en Force.com.

Además de permitir la innovación, todos estos elementos ayudan a Butler y el equipo de TI a no perder de vista su objetivo principal: garantizar que todos los empleados trabajen de forma eficaz. “Cuanto más eficaces conseguimos que sean los empleados, más eficaces conseguirán que sean nuestros clientes y socios. Si atendemos a los comentarios de nuestros clientes, creo que la estrategia funciona”, afirma.



WORKDAY

APLICACIÓN GOODCO

EN COLABORACIÓN CON SIMPLR

¿QUÉ ES?

Un portal de colaboración para empleados.

¿PARA QUÉ SIRVE?

Ofrece a los empleados un único espacio interactivo para trabajar, colaborar y acceder fácilmente a la información de la empresa.

¿CÓMO SE CREÓ?

En Force.com y Simplr.

Obtenga más ideas de aplicaciones para recursos humanos.

[OBTENER FICHA TÉCNICA](#)



“ Cuando una empresa crece tan rápido, es fundamental mantener al personal conectado e informado. ”

Craig Butler, vicepresidente de sistemas de información

2

Adoptar los cambios sin demora y con frecuencia

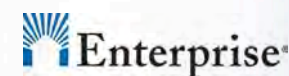
Reproduzca su camino a la perfección.

El antiguo paradigma de TI era de mando y control: reunir los requisitos, pedir pizza y cumplir un calendario de trabajo maratoniano hasta el lanzamiento del producto terminado, con frecuencia, al cabo de varios meses. Pero ese sistema ya no funciona. Los requisitos están cambiando constantemente y las TI tienen que mantener el ritmo. Además, los usuarios de empresa están más familiarizados que nunca con la tecnología. El resultado es una nueva especie de desarrolladores de a pie que están más cerca de la empresa y pueden ayudar a diseñar aplicaciones que satisfagan sus necesidades específicas.

En esta sección, nuestros líderes compartirán sus impresiones sobre su avance hacia una metodología de entrega ágil, sus ideas sobre la creación de productos viables mínimos y la formación de estos nuevos desarrolladores de a pie para que puedan hacer llegar productos funcionales a los usuarios más rápidamente.

ENTERPRISE COMMUNITY PARTNERS

Pradip Sitaram
Vicepresidente sénior y
director de información



Fundación: 1982
Oficina central: Columbia, MD
Plantilla: 600
Sector: entidad social/
sin ánimo de lucro

Pradip Sitaram supervisa la dirección y la gestión de la cartera de TI de Enterprise Community Partners, una organización nacional que crea y defiende la existencia de hogares asequibles en comunidades prósperas. Como director de información y vicepresidente sénior, ha capitaneado la modernización del departamento de TI de la empresa mediante la incorporación de la tecnología en la nube para automatizar procesos empresariales, consolidar fuentes de datos separadas y crear aplicaciones personalizadas.

“Cuando me incorporé a Enterprise, teníamos problemas con todos los aspectos de la tecnología”, apunta Sitaram. “Había un enorme panorama de aplicaciones y bases de datos muy complejas. Algunas estaban extremadamente aisladas, por lo que no interactuaban con ningún otro sistema, y otras presentaban semejante nivel de integración que no podíamos cambiar una cosa sin que se estropeara otra”.

Con Salesforce, uno de los desarrolladores de Sitaram creó una solución de automatización en pocas semanas. “Con esto logramos una pronta victoria que luego pude utilizar para recibir apoyo en proyectos posteriores”, afirma. “La tecnología basada en la nube es muy propicia para este tipo de desarrollo ágil, ya que permite meter un pie en el agua antes de lanzarse de cabeza”.

Actualmente, Enterprise ejecuta sus operaciones empresariales principales en Salesforce. Han creado decenas de aplicaciones en los últimos tres años y ahora están inmersos en la creación gradual de aplicaciones para todos los departamentos de la empresa. “Los resultados que estamos obteniendo, la adopción y la implicación de los usuarios son sencillamente astronómicos”, señala.

“Llevo 25 años en el sector de las TI y nunca he visto nada parecido”, añade. “No hay nada que se acerque a lo que hemos logrado con esta tecnología. Ahora trabajamos entre cuatro y ocho veces más rápido y estamos ahorrando un 90 % en costes con respecto al desarrollo tradicional. Creo que Enterprise ahora ve al departamento de TI como un verdadero socio y no como un simple proveedor de servicios”.



ENTERPRISE COMMUNITY PARTNER APLICACIÓN E.P.I.C.

¿QUÉ ES?

Una aplicación para que los empleados gestionen las solicitudes de préstamos.

¿PARA QUÉ SIRVE?

Ofrece a los empleados un espacio para gestionar los préstamos. Por ejemplo, proporciona información sobre la distribución, supervisión y comunicación de todos los préstamos de la cartera.

¿CÓMO SE CREÓ?

En Force.com.

¿Qué impacto tienen en la empresa los dispositivos portátiles?

LEER INFORME



“ Los departamentos de TI a menudo proponen soluciones tan novedosas para las empresas y tan diferentes de lo que cabría imaginar que resulta mucho más eficaz crear un prototipo funcional. ”

Pradip Sitaram, vicepresidente sénior y director de información

OCADO

Paul Clarke
Director de tecnología



Fundación: 2000

Oficina central: Hatfield, Inglaterra

Plantilla: +9000

Sector: minorista

Ocado es la tienda de comestibles exclusivamente en línea más grande del mundo. Afincada en el Reino Unido, llega a más del 70 % de los hogares británicos, con un despacho de más de 165 000 pedidos a la semana. Paul Clarke, director de tecnología, gestiona el equipo de más de 650 ingenieros de software y especialistas de TI que se encarga de crear la solución tecnológica completa de Ocado.

Clarke tiene una larga lista de aplicaciones para empleados entre sus tareas pendientes, pero en una empresa como Ocado, las cuestiones que afectan a los clientes tienen prioridad. Por eso empezó a buscar una plataforma que permitiera a sus analistas encargarse de las aplicaciones pendientes y ponerlas a disposición de los empleados rápidamente, sin distraer a los ingenieros de software.

Salesforce emergió al instante como opción preferida por la facilidad con la que los analistas de Ocado podían crear las aplicaciones. Además, incorporaba muchos servicios, como la seguridad y los permisos, la elaboración de informes, las API y la integración, que con frecuencia no se tienen en cuenta pero que son fundamentales para una empresa.

El equipo de Clarke puso Salesforce a prueba. Crearon tres aplicaciones móviles de la lista pendiente. “Pedimos a un analista que aprendiera a utilizar la plataforma Force.com desde cero y creara las tres primeras aplicaciones”, afirma Clarke. “Solo tardó seis semanas”.

Durante la prueba piloto, el equipo de Clarke creó aplicaciones para la gestión de gastos y el ciclo de vida de los proyectos, y para la propuesta y el seguimiento de proyectos. También se creó una aplicación de averías para instalaciones, que tenía que ser móvil para que el personal pudiera registrar los problemas en cualquier lugar por medio de la aplicación móvil Salesforce1.



OCADO

APLICACIÓN DE INCORPORACIÓN

¿QUÉ ES?

Una aplicación para personalizar y automatizar la experiencia de incorporación de los nuevos empleados.

¿PARA QUÉ SIRVE?

Proporciona a los nuevos empleados una lista de tareas de incorporación y les envía notificaciones sobre las nuevas acciones de cada etapa de la experiencia. También proporciona a los directores visibilidad del proceso para que puedan consultar el progreso del nuevo empleado.

¿CÓMO SE CREÓ?

Con Force.com y un analista en solo seis semanas.

¿Necesita más inspiración? Explore nuestra guía y galería de aplicaciones.

[COMENZAR AQUÍ](#)



Pedimos a un analista que aprendiera a utilizar Force.com desde cero y creara las tres primeras aplicaciones. Solo tardó seis semanas.

Paul Clarke, director de tecnología



CROSSMARK

Mike Anderson
Director de información

CROSSMARK

Fundación: 1906

Oficina central: Plano, TX

Plantilla: +40 000

Sector: marketing y ventas



CROSSMARK es una empresa de servicios de marketing y ventas líder en el sector minorista y de consumo. Implementa sus soluciones durante toda la experiencia del cliente, desde la idea a la compra. Afincada en Plano, Texas, CROSSMARK cuenta con una plantilla de más de 40 000 empleados y tiene oficinas en Estados Unidos, Canadá, México, Australia y Nueva Zelanda.

Cuando Mike Anderson se incorporó a la empresa como director de información a finales de 2013, se encontró con un montón de aplicaciones cerradas y aisladas. “Existía la percepción de que el departamento de TI era lento y demasiado caro, lo que provocaba fricciones con la empresa”, señala Anderson.

Anderson vio las posibilidades que el software como servicio (SaaS) y la plataforma como servicio (PaaS) podrían ofrecer a la empresa. Empezó a buscar una plataforma que le permitiera crear aplicaciones, comprar aplicaciones existentes y preparar su infraestructura para integrarlas en sus datos y sistemas internos.

La inversión en Salesforce ya se ha amortizado con las nuevas funciones de entrega rápida y a gran escala. Por ejemplo, el equipo de Anderson tenía la tarea de crear una solución sólida para la organización AARP en un plazo de 45 días. My Afiniti es un programa en el que los titulares de tarjetas de AARP pueden utilizar sus tarjetas de miembro en las tiendas y recibir descuentos en productos de las principales marcas de consumo. El departamento de TI de CROSSMARK cumplió el plazo y creó un portal para clientes en Heroku en el que los 38 millones de miembros de AARP se pueden registrar con su tarjeta, ver ofertas y consultar lo que han ahorrado.

“Salesforce nos ha ayudado a convertirnos en una empresa más ágil”, afirma Anderson. “Los desarrolladores pueden crear pruebas de concepto en cuestión de uno o dos días y obtener comentarios inmediatos y una iteración más rápida. Dada nuestra velocidad de desarrollo, hubo un momento en el que nos planteamos trabajar con sprints diarios”. Esa velocidad ha permitido a CROSSMARK dismantelar eficazmente el shadow IT y consolidar el desarrollo en Salesforce.



CROSSMARK

APLICACIÓN MY AFINITI

¿QUÉ ES?

Una aplicación y un sitio web de fidelidad para dispositivos móviles dirigidos a los compradores que visitan tiendas locales.

¿PARA QUÉ SIRVE?

Los miembros de AARP pueden acudir a una tienda, utilizar su tarjeta de AARP y obtener descuentos inmediatos directamente en la caja. A través del sitio web, los clientes pueden ver cuánto dinero han ahorrado por ser miembros de AARP.

¿CÓMO SE CREÓ?

Por medio de Heroku y en solo 45 días.

¿Conoce los 8 servicios principales de una verdadera plataforma en la nube?

[MÁS INFORMACIÓN](#)



“Salesforce nos ha ayudado a convertirnos en una empresa más ágil. Los desarrolladores pueden crear pruebas de concepto en cuestión de uno o dos días y obtener comentarios inmediatos y una iteración más rápida.”

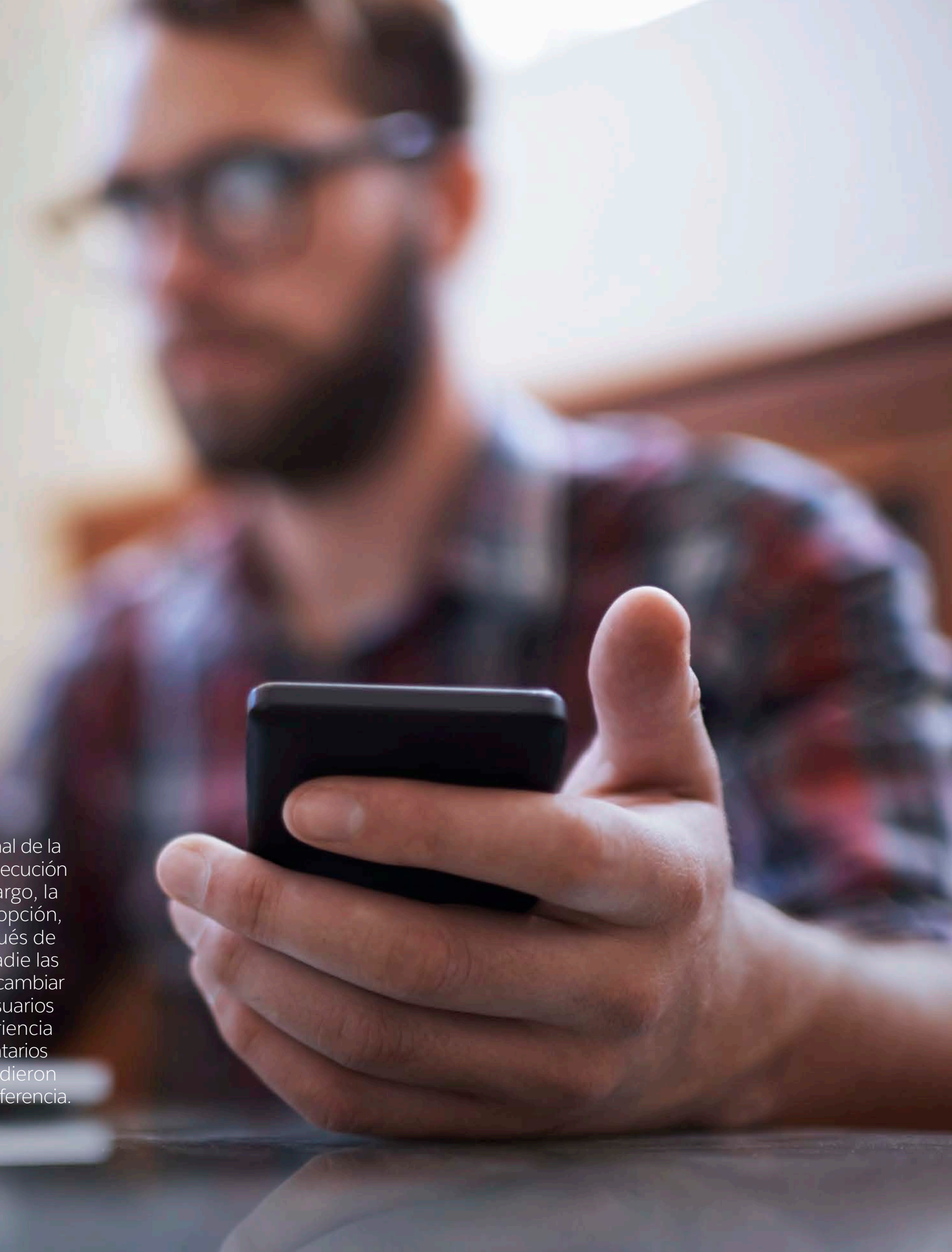
Mike Anderson, director de información

3

Centrarse en la experiencia

La experiencia del usuario es lo más importante.

Con frecuencia, la experiencia del usuario queda relegada al final de la lista de prioridades de los departamentos de TI, dado que su ejecución suele exigir un amplio equipo de desarrolladores. Sin embargo, la experiencia del usuario es fundamental para fomentar la adopción, ganar impulso y lograr buenos resultados en general. Después de todo, ¿qué más da lo buenas que sean sus aplicaciones si nadie las utiliza? Los tres líderes siguientes identificaron la necesidad de cambiar unas aplicaciones puramente funcionales por otras que los usuarios realmente desearan utilizar. Se centraron en crear una experiencia del usuario interactiva, reducir la complejidad y obtener comentarios inmediatos y frecuentes de los usuarios. De esta manera, pudieron proporcionar aplicaciones eficaces que realmente marcan la diferencia.



THE WARRANTY GROUP

Paul Risk
director de arquitectura
y aplicaciones globales



the warranty group

Fundación: 1964

Oficina central: Chicago, IL

Plantilla: 1700 empleados en 33 países

Sector: seguros

El departamento de TI de The Warranty Group estaba atrapado en el intento de gestionar y mantener un caos de sistemas heredados. Esta tarea era una tremenda distracción y no permitía al equipo dedicar tiempo a lo que realmente importaba: crear soluciones innovadoras que ayudaran a la empresa a vender mejor sus garantías y contratos de servicio.

Paul Risk, director de arquitectura y aplicaciones globales de TWG, asumió su cargo con la tarea específica de superar este obstáculo. “Durante mi entrevista, le dije al director de información que sabía a lo que se refería y que podía solucionar el problema con Salesforce”, cuenta Risk.

Así comenzó una transformación de la tecnología, los procesos y las personas. La nueva solución App Cloud de Salesforce ha permitido que el departamento de TI avance muy rápido, desde el desarrollo hasta la corrección de errores. “Algo que he observado de primera mano es que, cuando surge un problema, somos capaces de localizarlo en cuestión de minutos. Antes, tardábamos varios días”, afirma Risk.

The Warranty Group ha utilizado la tecnología de Heroku para crear una aplicación móvil que permite a los clientes comprar una garantía directamente, sin necesidad de acudir a una tienda o un distribuidor. Los clientes pueden seleccionar el producto, la marca y el precio, e incluso cargar fotos del recibo cuando compran la garantía. Con Heroku Connect, todos estos datos se transfieren a Salesforce en tiempo real, para que puedan acceder fácilmente a ellos los empleados y el centro de reclamaciones. Así los clientes disponen de una forma moderna y optimizada de interactuar con la compañía sin distraer a los recursos de TI.

Con Risk al frente, la empresa ahora tiene un plan de dos años para el desarrollo de nuevas aplicaciones. “La tecnología cambia a un ritmo muy rápido. El departamento de TI debe ir siempre un paso por delante para que sus sistemas no se queden obsoletos. Ahora todo está migrando a la nube. Pero la plataforma que se elige es lo que realmente marca la diferencia”, declara Risk.



THE WARRANTY GROUP

APLICACIÓN PROTECTION PLACE

¿QUÉ ES?

Una aplicación móvil de compra de garantías para clientes.

¿PARA QUÉ SIRVE?

Permite a los clientes crear una cuenta, seleccionar una garantía y comprarla directamente a The Warranty Group. Ofrece a TWG acceso a todos los datos de los clientes por medio Salesforce.

¿CÓMO SE CREÓ?

En Heroku y Heroku Connect.

Obtenga ideas de aplicaciones para servicios financieros.

[OBTENER FICHA TÉCNICA](#)



“El departamento de TI ha sacado más trabajo adelante en 18 meses con Salesforce que en los últimos 18 años.”

Paul Risk, director de arquitectura y aplicaciones globales



EUROSTAR

Antoine de Kerviler
Director de información



Fundación: 1994

Oficina central: Londres, Inglaterra

Plantilla: 1800

Sector: transportes

Desde la puesta en marcha del servicio en 1994, Eurostar ha trasladado a unos 150 millones de pasajeros a y desde Reino Unido, Francia, Bélgica y otros países a través del túnel del canal. El objetivo de este servicio ferroviario de alta velocidad es convertirse en la experiencia de viaje mejor valorada en Europa. Para ello, lo primero era lograr que cada interacción con el cliente resultara exquisitamente sencilla.

Eurostar necesitaba un socio tecnológico que le ayudara a ofrecer esas experiencias a los clientes. La idea de Antoine de Kerviler, director de información de la empresa, era convertir a Salesforce en el eje central de la colaboración y la información de los clientes en Eurostar. “Con Salesforce, tenemos la plataforma en la nube más eficaz y adaptable. Eso nos permite centrarnos en el servicio a nuestros clientes, y no en la creación de servidores y la gestión de infraestructuras”, apunta Kerviler.

La empresa sustituyó su antigua intranet por una comunidad social moderna basada en Force.com. Si el servicio se interrumpe, los empleados de Eurostar pueden compartir información en tiempo real desde cualquier dispositivo. Los viajeros utilizan un formulario de Salesforce personalizado para enviar sus preferencias con respecto a la nueva reserva. Los casos de alta prioridad se derivan a un nivel superior y se emiten los reembolsos solicitados. El plan de desarrollo de Eurostar incluye la creación de entre 15 y 20 aplicaciones adicionales para reemplazar procesos manuales en toda la empresa.

Ya se está desarrollando una aplicación de viaje para el personal a través de la cual se gestionarán los billetes con descuento que reciben los empleados como beneficio corporativo. “Salesforce nos ha permitido lanzar aplicaciones en cuestión de días o semanas, y no de meses o años”, señala Kerviler.



EUROSTAR

INTRANET SOCIAL PARA EMPLEADOS

¿QUÉ ES?

Una intranet social para empleados.

¿PARA QUÉ SIRVE?

Los empleados de Eurostar pueden compartir información en tiempo real desde cualquier dispositivo y colaborar para ayudar rápidamente a los clientes.

¿CÓMO SE CREÓ?

En Community Cloud y Force.com.

Descubra lo rápido que se puede crear una intranet social móvil.

MÁS INFORMACIÓN



El departamento de TI nunca debe ser el que ralentice el ritmo de la empresa a la hora de prestar un servicio a nuestros clientes. Nunca.



Antoine de Kerviler, director de información

ESTADO DE COLORADO

Chetna Mahajan
Directora de aplicaciones empresariales



Número de agencias: 19

Plantilla: 40 000

Sector: público

Las agencias gubernamentales se están sometiendo a una transformación tecnológica tremenda para atender mejor a los ciudadanos. En Colorado, el gobernador John Hickenlooper llegó a instar a sus funcionarios a que adoptaran una perspectiva orientada a la innovación.

Como consecuencia del cambio de perspectiva, se nombró a Chetna Mahajan como directora de aplicaciones empresariales para el departamento de tecnología de la información del gobierno estatal. Mahajan fue contratada para establecer nuevos estándares, procesos y herramientas de desarrollo en el departamento. Ella y su equipo de más de 400 empleados están utilizando Salesforce para optimizar cerca de 1200 aplicaciones independientes que se encuentran repartidas por los distintos niveles del gobierno.

Anteriormente, Colorado contaba con varias aplicaciones personalizadas para áreas como el desarrollo económico, el turismo y la creación de empleo, y todas ellas exigían una actualización constante. Según Mahajan: “La ventaja de utilizar Salesforce es que la oficina de tecnología de la información puede alejarse de unos modelos de asistencia aislados, creados en torno a aplicaciones específicas, y empezar a practicar una verdadera gestión de su cartera de servicios, adaptando la asignación de recursos a las necesidades de las agencias”.

Por ejemplo, la nueva aplicación PEAK de Colorado, creada con Force.com, es un portal de Medicaid orientado al ciudadano. El servicio permite a los beneficiarios acceder a información de asistencia y solicitar programas adicionales rápida y fácilmente. El sitio está disponible para dispositivos móviles y de sobremesa, algo que Colorado no había ofrecido con anterioridad.

El estado también crea aplicaciones para personal interno, como el sistema de seguimiento legislativo, que captura el impacto fiscal y realiza un seguimiento del estado de todas las facturas legislativas pendientes. Además, se ha creado un centro de excelencia interno para promocionar el cambio empresarial. Todo esto es posible gracias a Salesforce, donde es posible implementar aplicaciones en solo seis semanas, cuando antes se tardaban seis meses.



ESTADO DE COLORADO

APLICACIÓN PEAK

¿QUÉ ES?

Una aplicación con la que los habitantes de Colorado pueden buscar y solicitar programas de asistencia médica, alimentaria, económica y de cuidado infantil.

¿PARA QUÉ SIRVE?

Ofrece a los ciudadanos un portal sencillo y compatible con dispositivos móviles para comunicarse con el estado de Colorado, acceder a la información de su cuenta, y solicitar y recibir servicios de salud.

¿CÓMO SE CREÓ?

En Force.com y Visualforce.

Descubra los componentes de una aplicación móvil eficaz.

DESCARGAR LIBRO ELECTRÓNICO



“ Todos queremos que nuestro gobierno sea más eficaz, y Salesforce nos está ayudando a atender a los ciudadanos mejor que nunca. ”

Chetna Mahajan, directora de aplicaciones empresariales

4

Liberar los datos

Los datos adecuados en las manos adecuadas

En última instancia, todo gira en torno a los datos. Conseguir que los datos adecuados (ya procedan de un dispositivo, un sistema interno o un cliente) lleguen a las manos de las personas adecuadas puede ser una tarea abrumadora. Pero las ventajas para una empresa son tan grandes que no se pueden pasar por alto. Los siguientes líderes de TI se han centrado en proporcionar visibilidad y acceso a los datos para impulsar la innovación en sus empresas.

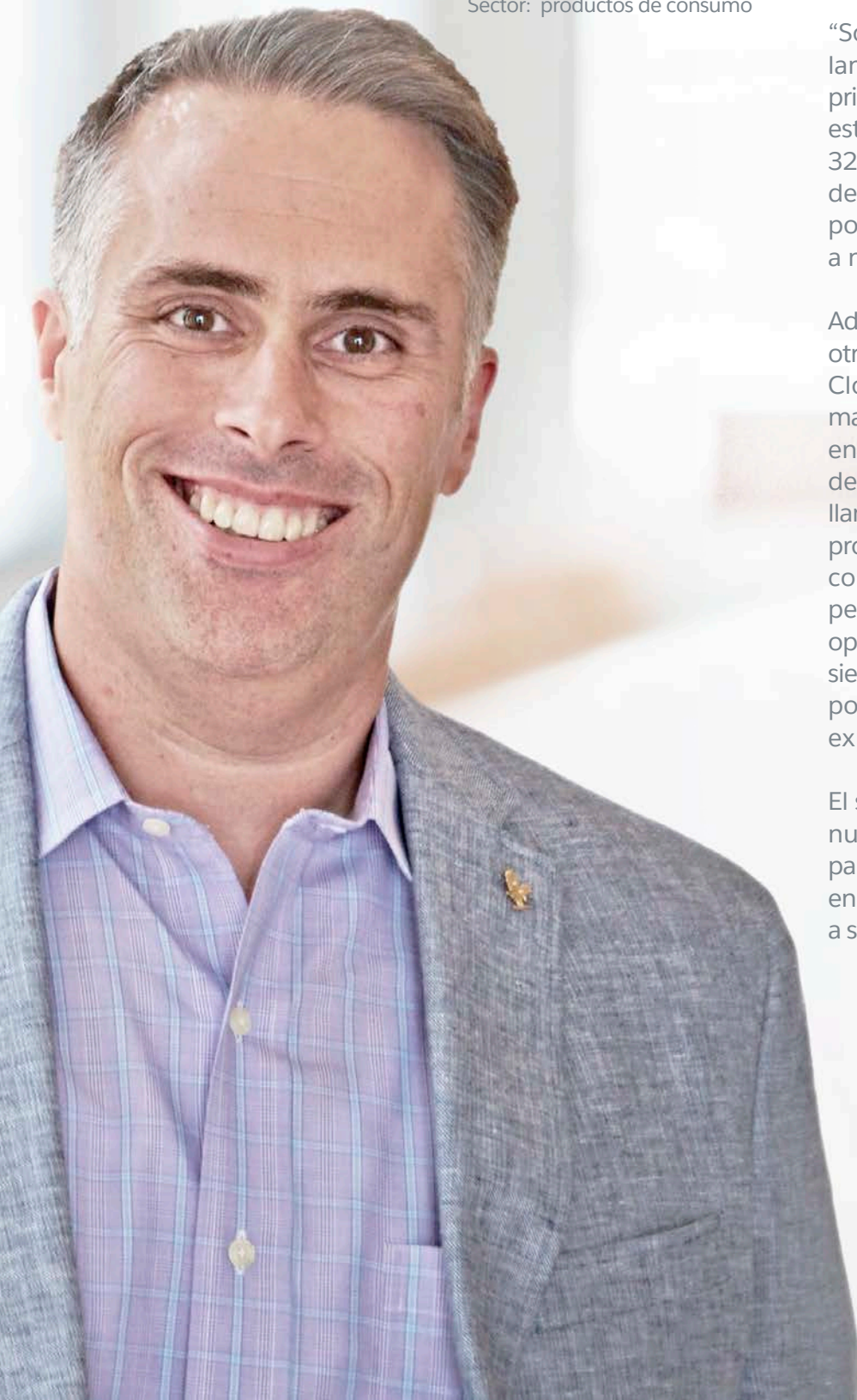


FOREVER LIVING

Andrew O'Hare
Vicepresidente de tecnología digital



Fundación: 1978
Oficina central: Scottsdale, AZ
Plantilla: 10 000
Sector: productos de consumo



Forever Living es el productor y distribuidor de derivados de aloe más grande del mundo. Para conectar su extensa red de más de 10 millones de empresarios independientes, repartidos por más de 150 países, Andrew O'Hare y su equipo han creado una comunidad llamada FLP360 en Salesforce.

FLP360 ofrece a los empresarios una manera innovadora de desarrollar su negocio y supervisar su progreso. La herramienta ofrece una amplia solución de CRM, la capacidad de crear sitios web personalizables y un acceso nunca visto a informes y datos. Los empresarios también pueden acceder a FLP360 a través de una aplicación móvil complementaria.

“Sorprendimos a todo el mundo con el lanzamiento de FLP360 en 46 países el primer día”, afirma O'Hare. “Al cabo de 90 días, estaba disponible en más de 100 países y en 32 idiomas. Normalmente, el departamento de TI tiene que ir país por país y región por región, pero ese proceso no beneficia a nuestra empresa mundial”.

Además, Forever Living también ha adaptado otros productos de Salesforce, como Service Cloud, con una interfaz de usuario de la marca completamente personalizada basada en Salesforce. El objetivo era agilizar el flujo de trabajo de los agentes de su centro de llamadas, reducir la duración de las llamadas y proporcionar una gran cantidad de información con solo pulsar un botón. “Salesforce nos permite adaptar nuestros movimientos a la opinión de los usuarios. Nuestras aplicaciones siempre son extraordinariamente relevantes, porque las mejoramos continuamente”, explica O'Hare.

El siguiente proyecto es la creación de un nuevo sistema de gestión de contenidos para ForeverLiving.com. “Si lo desarrollamos en Salesforce, sabemos que el resultado va a ser bueno”, añade.



FOREVER LIVING

APLICACIÓN FLP360

¿QUÉ ES?

Un portal y una aplicación móvil para la comunidad de distribuidores.

¿PARA QUÉ SIRVE?

Conecta una extensa red de empresarios independientes con sus datos y clientes.

¿CÓMO SE CREÓ?

Con Force.com, Visualforce, Heroku, Heroku Connect y Community Cloud.

Vea la historia de Forever Living completa.

[VER EL VÍDEO](#)



“Salesforce nos ha procurado un nivel de innovación e iteración nunca visto. Al contar con Salesforce como socio, la calidad de nuestras aplicaciones y el tiempo de comercialización son inigualables.”

Andrew O'Hare, vicepresidente de tecnología digital

ST. JOSEPH HEALTH

David Baker
Vicepresidente de TI



Fundación: 1929
Oficina central: Orange, CA
Plantilla: +24 000
Sector: atención sanitaria

Los empleados de hoy en día esperan contar con las mismas herramientas móviles y sociales en el trabajo que en su vida personal. Por eso David Baker propuso crear una intranet móvil social para aumentar la colaboración y mejorar la productividad de los empleados en 14 centros de tres estados.

“A veces pienso que el departamento de TI tiene miedo”, señala Baker. “Todo el mundo quiere lanzar un producto perfecto. Sin embargo, es más importante salir ahí fuera, conocer opiniones y trabajar con ellas que intentar alcanzar la perfección desde el primer día”.

Con Salesforce, el equipo de Baker reemplazó una intranet antigua que estaba infrautilizada (menos del 4 % de los empleados tenía una cuenta y solo 100 habían estado activos recientemente) y puso en marcha un proyecto piloto llamado Staffhub con 50 usuarios. A través del boca a boca, la base de usuarios alcanzó los 3000 en cuestión de semanas.

“Pedí a nuestros ejecutivos que iniciaran sesión y leyeran algunas de las publicaciones cada día cuando tuvieran unos minutos”, explica Baker. “También les pedí que se comprometieran a realizar una publicación a la semana. Las publicaciones de la dirección son de gran interés para el personal, y nuestros vicepresidentes y directores ejecutivos ya contribuyen de manera habitual. Es una estrategia muy útil”.

Staffhub da a los usuarios una personalidad que el correo electrónico no puede igualar y fomenta la interacción desde todas las áreas geográficas y de la empresa. “Estamos consiguiendo liberar de verdad la información y los datos”, afirma Baker. “Los empleados del Norte de California, el Sur de California y Texas podían no saber que otros compañeros están realizando tareas similares, y ahora pueden comunicarse. Esto nos está ayudando a convertirnos en una verdadera empresa”.



ST. JOSEPH HEALTH

APLICACIÓN STAFFHUB

¿QUÉ ES?

Una intranet corporativa social, móvil y compatible con la ley HIPAA.

¿PARA QUÉ SIRVE?

Staffhub conecta a los empleados entre sí y con la dirección de la empresa. Les proporciona herramientas de gestión de proyectos e intercambio de información, y un sistema de pases para todos los servicios compartidos.

¿CÓMO SE CREÓ?

Con Community Cloud, Force.com y Chatter en nueve semanas. Se integra en LinkedIn.

Obtenga fantásticas aplicaciones para la atención sanitaria.

[OBTENER FICHA TÉCNICA](#)



“ Todo el mundo quiere lanzar un producto perfecto. Sin embargo, es más importante salir ahí fuera, conocer opiniones y trabajar con ellas que intentar alcanzar la perfección desde el primer día. ”

David Baker, vicepresidente de TI

SEAGATE

Mark Brewer
Vicepresidente sénior y director de información



Fundación: 1978
Oficina central: Cupertino, CA
Plantilla: 60 000
Sector: tecnología

Seagate Technology se encontraba en una encrucijada. El líder mundial en soluciones de almacenamiento de datos y en la nube gestionaba un gran número de aplicaciones Java locales personalizadas y el mantenimiento requería una importante inversión de tiempo y dinero. Seagate podía continuar en la misma dirección o dar el paso y modernizar su proceso de desarrollo de aplicaciones.

La solución apareció con Salesforce. Seagate ya era cliente de Salesforce desde hacía tiempo, por lo que contaba con desarrolladores expertos en su plantilla. “Las nuevas aplicaciones personalizadas que creamos eran en realidad ampliaciones de la solución de CRM para marketing y ventas”, señala Mark Brewer, vicepresidente sénior y director de información de la empresa. “De hecho, fueron analistas comerciales los que crearon los prototipos de algunas de las tareas de desarrollo de aplicaciones de cara al usuario”.

Un gran punto a favor ha sido la eliminación de la complicada infraestructura de aplicaciones anterior y el exigente mantenimiento asociado. Cada vez hay más aplicaciones empresariales de Seagate disponibles en la nube, donde se pueden conectar fácilmente para externalizar su uso a socios y clientes. Además, incorporan de serie todas las capacidades modernas, como las funciones móviles y sociales.

Otra de las grandes ventajas para Seagate es que sus aplicaciones utilizan datos comunes. “Podimos integrar a la perfección todos nuestros datos administrativos de la ERP de Oracle”, afirma Brewer. “Gracias a ello, podemos garantizar la coherencia y la exactitud en todas las áreas, porque cuando los datos se actualizan en una ubicación, se actualizan también en las demás”.

Seagate ya ha creado más de 40 aplicaciones en siete líneas de negocio. Las aplicaciones tienden a una naturaleza global y, en muchos casos, sustituyen a varias soluciones desarrolladas localmente. Como ejemplos, podemos citar una aplicación de autoevaluación ergonómica, una aplicación de carga de tiempo para registrar las vacaciones y las tarjetas de control horario, una aplicación para solicitar cambios en las instalaciones y una aplicación para gestionar los centros de VMI, utilizada por usuarios internos y externos.



SEAGATE

APLICACIÓN DE SOLICITUD DE HORAS LIBRES

¿QUÉ ES?

Una aplicación de gestión del tiempo para empleados.

¿PARA QUÉ SIRVE?

Permite a los empleados enviar solicitudes de horas libres directamente a la dirección y llevar un registro de las mismas. La dirección puede aprobar las solicitudes y llevar un registro de las horas libres totales de los empleados.

¿CÓMO SE CREÓ?

En Force.com.

Conéctese a cualquier base de datos en cuestión de minutos, no de meses.

[DESCUBRIR CÓMO](#)



Pudimos integrar a la perfección todos los datos administrativos de nuestra ERP anterior. Gracias a ello, podemos garantizar la coherencia y la exactitud en todas las áreas, porque cuando los datos se actualizan en una ubicación, se actualizan también en las demás.

Mark Brewer, vicepresidente sénior y director de información



The Salesforce logo, consisting of the word "salesforce" in white lowercase letters inside a blue cloud-like shape. The background of the entire advertisement is a blurred cityscape with a man in a white shirt and glasses looking at a tablet in the foreground.

salesforce

¿Cómo puede ayudar un departamento de TI a que todos seamos más rápidos, inteligentes y productivos?

Piense con un enfoque orientado a la innovación.

La velocidad y envergadura de los cambios que afrontan los departamentos de TI solo es equiparable a la velocidad y envergadura de las tecnologías con las que han respondido estos visionarios. El hilo conductor de todas estas historias es la forma en que los líderes de TI se adaptan rápidamente al nuevo panorama, renovando sus herramientas al instante para satisfacer la creciente demanda de aplicaciones mejores, más móviles y mejor conectadas en toda la empresa.

Salesforce coordina su visión con la nuestra. Con productos como App Cloud, ofrecemos todas las herramientas y todos los servicios que las empresas de cualquier tamaño y sector ya están utilizando para crear y ejecutar más de 4 millones de aplicaciones personalizadas. Y todo ello en una plataforma que conecta las ventas, el servicio y el marketing con una solución que permite a cualquier persona (desde un desarrollador hasta un usuario de empresa) crear rápidamente aplicaciones eficaces e interactivas. Descubra lo que Salesforce puede hacer por su empresa.

Descubra lo que Salesforce puede hacer por su empresa.

MÁS INFORMACIÓN