

MANUAL DE ESTRATEGIAS DE CONTINUIDAD EMPRESARIAL DE ADOBE

La pandemia de la COVID-19 ha supuesto nuevos retos para todas las empresas, incluida Adobe. En esta serie dividida en seis partes, compartiremos todas las lecciones que hemos aprendido.

Lección 6

Ya no hay vuelta atrás. Ahora es el momento de acelerar la adopción digital.

La pandemia ha cambiado de forma drástica la forma de trabajar para muchos de nosotros. Y todo apunta a que estos cambios no serán temporales. Muchos expertos creen que la COVID-19 será un catalizador para rediseñar por completo nuestra forma de hacer negocios. Esto, además de ser un reto, también puede suponer una oportunidad.

La COVID-19 se convirtió en el campo de pruebas para la transformación digital del Gobierno de los Estados Unidos. Para intentar reducir las barreras en la participación en el [censo de los Estados Unidos](#), durante la última década se había estado trabajando para modernizar su funcionamiento y facilitar su acceso online. Sin embargo, en el momento en el que los censistas dejaron de poder ir de puerta en puerta, las encuestas digitales ya no se convirtieron solo en una opción, sino en una necesidad. "Creo que el diseño del censo de 2020, en el que se incluyó la opción de responder online, nos ayudó a cumplir con el confinamiento mucho más de lo que cabría haber esperado. Ha sido un alivio para todo el mundo poder responder desde la seguridad de sus casas", afirma Stephen Buckner, ayudante de dirección de Comunicaciones de la Oficina del Censo.

Adobe lleva años hablando sobre la transformación digital. Y aun así, el coronavirus nos ha obligado a dar un paso atrás y a rediseñar nuestra forma de usar las capacidades digitales para satisfacer las necesidades cambiantes de nuestros clientes. Una de estas formas ha sido a través de nuestra comunidad de aprendizaje online: Adobe Experience League.



Si no eres fuerte digitalmente, invierte en la transformación digital ahora, porque es el futuro. Si ya lo eres, acelera el proceso”.



Mari Cross

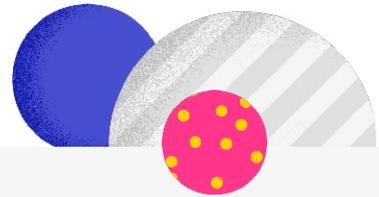
Vicepresidenta de Satisfacción del Cliente en América de Adobe

Los foros online siempre han supuesto un excelente método para mantenerse en contacto con colegas de todo el mundo, y ahora mismo, este tipo de conexiones son más necesarias que nunca. Para hacer que Adobe Experience League fuera más útil todavía durante la pandemia, seleccionamos algunos de nuestros tutoriales de vídeo más populares para que resultara más fácil encontrar respuestas con agilidad. Publicamos un manual de estrategias de CXM para ayudar a las empresas en su proceso de transformación digital. Además, añadimos el italiano y el chino —dos áreas afectadas enormemente por la pandemia— a nuestra lista de idiomas compatibles.

Y ahora que nuestras presentaciones de Adobe Summit se han transformado en un evento online, hemos podido añadir una cantidad ingente de recursos de autoservicio a nuestro sitio web. “Al publicar todos estos vídeos, se añadió muchísimo contenido para ayudar a nuestros clientes con lo que estaban pasando”, comenta Mari Cross, vicepresidenta de Satisfacción del Cliente en América de Adobe. “Y esto generó muchas ganas de establecer conversaciones entre colegas. Todo el mundo está muy interesado en saber cómo los demás están gestionando la COVID y hemos podido emparejar a empresas para que intercambien ideas”.

Si no lo has hecho ya, ahora es el momento de aumentar tu adopción online y móvil, además de ofrecer métodos de autoservicio para que tus clientes obtengan la información y los productos que necesitan, especialmente si no pueden conectar contigo en persona o si tus centros de llamadas están colapsados. Las soluciones en la nube que te permitan gestionar contenido, crear páginas web, dirigirte a tus audiencias y crecer rápidamente para satisfacer los picos de tráfico te permitirán cambiar más rápido para adaptarte a la evolución de la demanda.

Si tu empresa ya era digitalmente sólida, los tiempos que estamos viviendo actualmente suponen una oportunidad para acelerar tu presencia y tus capacidades digitales. Puede que sea para satisfacer el aumento de la demanda, para lanzar rápidamente una nueva página web de respuesta ante la COVID o, si el tráfico en tu sitio web se ha reducido debido a la pandemia, para empezar a analizar cómo maximizar las soluciones tecnológicas de las que dispones, y así, cuando los clientes al fin regresen, puedas descubrir quiénes son. Asimismo, es un momento estupendo para formar a tu equipo en nuevas tecnologías y en cómo mantener tu presencia digital. La digitalización de las experiencias de los clientes será clave no solo para superar la pandemia, sino para estar preparados para lo que venga.



PUNTOS CLAVE:

- Prepárate para que estos cambios sean duraderos, y si todavía no lo has hecho, empieza con tu transformación digital.
- Asegúrate de tener una fuerte presencia online que se adapte a los dispositivos móviles.
- Crea sólidos foros online para que las personas aprendan, interactúen e intercambien ideas.
- Utiliza soluciones en la nube para crear o adaptar sitios web, gestionar contenido y superar los picos de tráfico.
- Si ya eres digitalmente fuerte, aprovecha ese factor como catalizador para acelerar tus capacidades.

[Explora](#) el manual de estrategias completo.



© 2020 Adobe. All rights reserved. Adobe and the Adobe logo are either registered trademarks or trademarks of Adobe in the United States and/or other countries.