

Adobe, Microsoft y SAP anuncian Iniciativa Open Data

Los CEO's de Adobe, Microsoft y SAP presentaron la Iniciativa Open Data en la conferencia Microsoft Ignite, donde juntos han reimaginado la gestión de experiencia del cliente al impulsar a las compañías a obtener más valor de sus datos y entregar en tiempo real experiencias de clase mundial.

“Adobe, Microsoft y SAP se asocian para reimaginar la categoría de gestión de experiencia del cliente”, comentó Shantanu Narayen, CEO de Adobe, quien agregó que en conjunto, **“brindaremos a las empresas la capacidad de aprovechar y accionar volúmenes masivos de datos de clientes para entregar experiencias de cliente personalizadas a escala y en tiempo real”.**



Respecto a esta alianza, Satya Nadella, CEO de Microsoft, explicó que en conjunto con Adobe y SAP, **“tomamos un primer y crítico paso para ayudar a las compañías a conseguir un nivel de entendimiento de clientes y negocios que antes no había sido posible alcanzar. Las organizaciones en todo el mundo tienen una enorme oportunidad de construir circuitos de retroalimentación digital impulsados por AI para obtener poder predictivo, flujos de trabajo automatizados, y al final, resultados mejorados de negocios”.**

En el mundo actual, los datos son el recurso más valioso de una compañía. Sin embargo, muchos negocios luchan por conseguir una vista completa de sus interacciones y operaciones de cliente, porque no son capaces de conectar la información que se encuentra atrapada en silos internos.

Al mismo tiempo, información importante de cliente también reside en silos externos con servicios de intermediarios y proveedores de terceros, lo que limita la capacidad de una compañía para crear las conexiones adecuadas, recabar inteligencia y al final, extraer más valor de sus propios datos en tiempo real, para atender mejor a los clientes.

“Las empresas entienden que la experiencia del cliente ya no es más una conversación de gestión de ventas”, comentó Bill McDermott, CEO de SAP. **“Los CEO han comenzado a romper los silos del status quo para que toda la gente dentro de sus compañías esté enfocada en atender a la gente que se encuentra fuera de las mismas. Con la Iniciativa Open Data, ayudaremos a los negocios a funcionar con una verdadera visión única del cliente”.**

Compañías alrededor del mundo utilizan software y servicios desde Adobe, Microsoft y SAP

para correr desarrollo de producto, operaciones, finanzas, mercadotecnia, ventas, recursos humanos y más. Hoy, se conjuntan fuerzas para impulsar a sus clientes en común con la Iniciativa Open Data, que es un enfoque común y un conjunto de recursos para los clientes, basada en tres principios guía:

Cada organización posee y mantiene control directo y completo de todos sus datos. Los clientes pueden habilitar procesos de negocios impulsados por IA para obtener información de valor e inteligencia a partir de datos unificados de comportamiento y operacionales.

Basada en estos principios, el enfoque central de la Iniciativa Open Data es eliminar silos de datos y permitir una sola vista del cliente, para ayudar a las compañías a gobernar mejor sus datos y dar apoyo a sus iniciativas de privacidad y seguridad.

“Adobe, Microsoft y SAP se asocian para reimaginar la categoría de gestión de experiencia del cliente”, comentó Shantanu Narayen, CEO de Adobe. “En conjunto, brindaremos a las empresas la capacidad de aprovechar y accionar volúmenes masivos de datos de clientes para entregar experiencias de cliente personalizadas a escala y en tiempo real”.

Para cumplir con la Iniciativa Open Data, los tres socios mejoran la interoperabilidad y el intercambio de datos entre sus aplicaciones y plataformas: Adobe Experience Cloud y Adobe Experience Platform, Microsoft Dynamics 365, SAP C/4HANA y S/4HANA, a través de un modelo común de datos.

El modelo de datos brindará al usuario un servicio común de *data lake* sobre Microsoft Azure. Este almacén unificado de datos permitirá a los clientes elegir sus herramientas y aplicaciones de desarrollo para construir y desplegar servicios.