

SINTEC HOT TOPICS

Copyright © 2021 Sintec, All rights reserved.

MARZO 2021

TRANSFORMACIÓN DIGITAL

¿VAS TARDE?

Creado por inteligencia
Comercial de Sintec Consulting



Industrias que impacta:

Consumo
Alimentaria
Productos Industriales
Telecom
Farmacéutica
Retail
Logística
Automotriz
Construcción

No es novedad afirmar que el consumidor es digital. En su proceso de compra, usa diversos canales digitales para informarse para su decisión. Quiere comprar en línea por conveniencia, pero también quiere gratificación instantánea como cuando compra físicamente, lo que Amazon cada vez está más cerca de replicar. Esto es apenas un ejemplo de las empresas que han nacido en un entorno digital, listas desde el comienzo para satisfacer plenamente a sus clientes al menor costo.

Ante este acontecimiento, empresas que nacieron en un mundo anterior, que heredaron sistemas y procesos tradicionales altamente arraigados, tuvieron que evolucionar hacia la transformación de sus modelos de negocios a un entorno digital con las prácticas para conocer y servir mejor a sus clientes. Se estima que el 80% de las compañías a nivel mundial, entre todas las industrias, requiere transformarse digitalmente para continuar siendo competitivas, y que apenas la mitad de ellas están listas para adoptar el cambio.

Lo anterior se vio acelerado en 2020, ante la llegada de COVID-19, conocido como el mayor disruptor de los negocios en un siglo. Esta aceleró la necesidad de las empresas para poder reinventar la experiencia del cliente a distancia, habilitar el trabajo remoto y para maximizar la eficiencia de sus procesos, todo habilitado por estrategias de ciberseguridad. 70% de empresas mantuvieron o aumentaron su gasto en transformación digital durante la pandemia, lo que significó un 10% de crecimiento del gasto en tecnología y transformación digital durante 2020 y el que continuará creciendo a una tasa anual del 21% hasta 2023, lo que indica que las empresas saben que deben estar preparadas para las próximas disrupciones que inevitablemente llegarán.

¿Qué es la transformación digital? ¿Y qué no es?

¿Qué es?

- ★ La mejor forma de cubrir los objetivos estratégicos de la organización.
- ★ Medio más poderoso para la disrupción de los procesos tradicionales con tecnología
- ★ Acelera la madurez de los procesos de negocio para obtener alineación con el mercado, escalabilidad, integración, agilidad y el mejor costo-beneficio.
- ★ Modifica profundamente el modelo operativo para mejorar la oferta de valor

SINTEC HOT TOPICS

Copyright © 2021 Sintec, All rights reserved.



El gasto en tecnología y transformación digital creció 10% durante la pandemia. Continuará creciendo a una tasa anual de 21% hasta 2023.



Gráfico 1. *Habilitadores de la transformación digital*

¿Qué no es?

- ★ No es un objetivo estratégico per se, sino una resultante de estos
- ★ No mantiene intacta la operación tradicional del negocio
- ★ No es liderada por el área de tecnología, sino por todo el negocio
- ★ No es solo un proyecto de transformación, sino un proyecto para cada proceso de la cadena de valor
- ★ No es algo que se hace en semanas: toma en promedio 4 años

¿Dónde ocurre la transformación?

El área de inteligencia comercial de Sintec propone un marco que contempla 3 horizontes de acción para la implementación de la transformación digital. Se comienza definiendo un frente estratégico de negocio: ¿qué se quiere lograr? Alrededor, se definen las formas de digitalización que habilitarán el ecosistema y los pilares organizacionales.

SINTEC HOT TOPICS

Copyright © 2021 Sintec, All rights reserved.



77% de empresas a nivel mundial deben transformarse para poder mantenerse relevantes. Solo 44% están preparadas para hacerlo.

Componentes de la Transformación Digital

- 3 frentes de negocio**
- **Transformar recursos tecnológicos y de analítica:** dotar a procesos de eficiencia, agilidad y visibilidad
 - **Transformar el negocio actual:** llevar la digitalización de cara al cliente para satisfacer las necesidades del mercado
 - **Desarrollar nuevos negocios:** explorar y aprovechar nuevas oportunidades del negocio, aprovechando la expertise y capacidades disponibles



- 6 formas de digitalizarse**
- **Informatización:** gestión de procesos con software
 - **Automatización:** agilidad y eliminación del error humano
 - **Desmaterialización:** eliminar intercambio físico de información
 - **Virtualización:** control y ejecución sin estar en el sitio productivo
 - **Enfoque móvil:** control total del negocio en la palma de la mano en cualquier sitio
 - **Gestión en la nube:** almacenamiento de información relevante y servicios a través de la red de Internet

- 4 pilares organizacionales**
- **Cliente:** canales digitales, marketing digital, tecnología en punto de venta, etc.
 - **Producto:** productos de pago por uso, productos conectados, apps para nuevas fuentes de ingresos, etc.
 - **Procesos, insights y sistemas:** Digital Supply Chain, modernización de sistemas centrales, etc.
 - **Organización:** People Analytics, fuerza de trabajo virtual, habilidades digitales, etc.

Checklist hacia la transformación digital: recomendaciones

El principal problema reconocido por las organizaciones para conseguir la transformación digital es la resistencia organizacional para adoptarla, ante el temor de los empleados de ser sustituidos por la tecnología. Asimismo, para una transformación digital exitosa se debe contar con una alineación a la estrategia y el liderazgo firme de la alta dirección, lo que multiplica por 1.6x sus probabilidades de éxito.



Definir objetivos y estrategia

- Objetivos comerciales y operativos
- Priorizar iniciativas y quick-wins
- Roadmap rentable y de riesgo mínimo
- Business case

SINTEC HOT TOPICS

Copyright © 2021 Sintec, All rights reserved.



Habilitar organización

- Patrocinio de la alta dirección
- Desarrollo de habilidades digitales
- Aprovechar conocimiento interno
- Alinear transformación con capacidades organizacionales



Voz del cliente

- Recopilar y analizar preferencias y necesidades del consumidor
- Herramientas y procesos que empoderen el autoservicio y la trazabilidad de procesos
- Ajustes constantes a herramientas y procesos en ciclo de servicio



Ciberseguridad y resiliencia

- Respaldo de datos y capacidad de recuperación de desastre
- Privacidad de datos
- Preparación contra ciberataques
- Políticas de gestión
- Tableros de monitoreo



Tecnología para potenciar datos e insights

- Internet of Things/Edge Computing
- Inteligencia artificial y Machine Learning
- Robotic Process Automation
- Blockchain



Migración a la nube

- Comprender desafíos de la migración
- Planificación de riesgo
- Selección de proveedores
- Alistar redes heredadas para la adopción
- Plan de continuidad de negocio

SINTEC HOT TOPICS

Copyright © 2021 Sintec, All rights reserved.



De acuerdo con John Chambers, ex-CEO de Cisco, al menos 40% de negocios morirán en la próxima década si no encuentran como adaptar su organización a nuevas tecnologías.

A través de Sintec *Hot Topics*, el equipo de Inteligencia Comercial de Sintec Consulting comparte temas de actualidad que incluyen primeros resultados de investigaciones en curso, abarcando mejores prácticas y tendencias de las principales industrias del país. De esta forma, Sintec Hot Topics invita a nuestra audiencia a conocer y reflexionar sobre ideas y tendencias emergentes que podrían impactar en su negocio.

Conclusión

La urgencia de la transformación digital no terminará cuando la pandemia termine y el consumidor pueda volver a las tiendas o cuando los empleados puedan volver a las oficinas. De acuerdo con el ex-CEO de Cisco, John Chambers, 40% de los negocios morirán en la próxima década si no se adaptan la tecnología a sus procesos. Las empresas digitales serán las mejor preparadas para enfrentar disrupciones similares que ocurrirán en el futuro, como crisis semejantes a COVID-19 o la aparición del nuevo Amazon.

Referencias:

Blake Morgan-100 Stats On Digital Transformation And Customer Experience

<https://www.forbes.com/sites/blakemorgan/2019/12/16/100-stats-on-digital-transformation-and-customer-experience/?sh=4e958e5a3bf3>

Nicolas Windpassinger- How to series (#1): Digital Transformation: IoT & Financial Performance

<https://nicolaswindpassinger.com/digital-transformation-and-financial-performance>

Behnam Tabrizi, Ed Lam, Kirk Girard, y Vernon Irvin-Digital Transformation Is Not About Technology

<https://hbr.org/2019/03/digital-transformation-is-not-about-technology>

Ravneet Uberoi-ZARA: Achieving the "Fast" in Fast Fashion through Analytics

<https://digital.hbs.edu/platform-digit/submission/zara-achieving-the-fast-in-fast-fashion-through-analytics/>

Las más innovadoras de IT Masters

<http://www.lasmasinnovadoras.com/sectorprivado/portfolio-items/grupo-wendy-3/>

<http://www.lasmasinnovadoras.com/sectorprivado/portfolio-items/valvulas-urrea/>