

# Transformación digital

Octubre 2019

Marcelo Ferreyra

# Agenda

- 1 Contexto
- 2 Transformación Digital
- 3 Empresas digitales
- 4 Tecnología digital
- 5 Organizaciones Exponenciales
- 6 Conclusiones

# Iridium

Fecha de lanzamiento:  
**1998**



- Comunicaciones satelitales de Motorola
- 77 Satélites en órbita baja

Fecha de bancarrota:  
**1999**

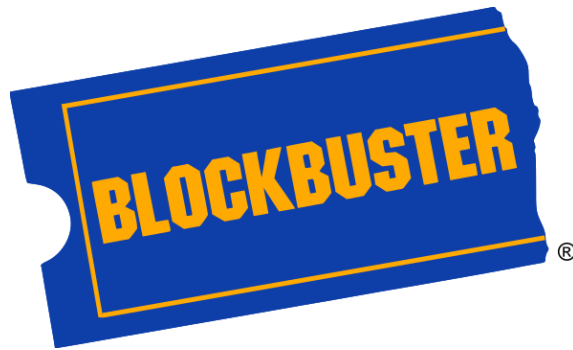


Algunas posibles causas:

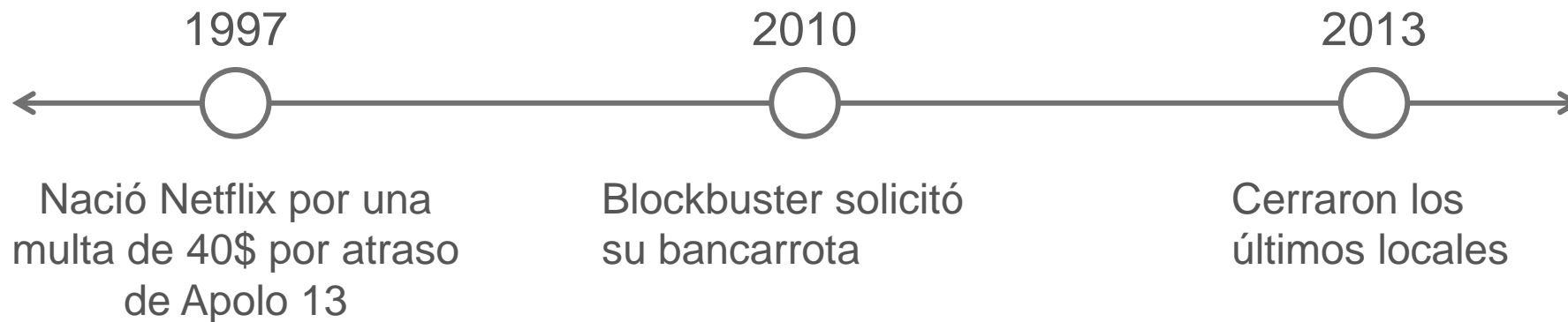
- Costos de equipos satelitales y comunicaciones muy altos
- Los costo de las torres de celulares comenzaron a bajar
- Las comunicaciones estaban orientadas a voz
- Las velocidades de los celulares comenzaron a subir



# Blockbuster



- En el 2000 16% de sus ingresos eran por cargos en los atrasos al devolver una película
- En 2009 Blockbuster tenía unos 9.000 locales en todo el mundo



# Kodak



*“Usted apriete el botón, nosotros hacemos el resto”*

Fecha de bancarrota:  
**2012**



Una de las posibles causas:

Se concentró más en la impresión que en las cámaras



*“La transformación digital es un cambio radical en cómo una organización utiliza la **tecnología**, las **personas** y los **procesos** para cambiar fundamentalmente el rendimiento empresarial”*

George Westerman

Principal Research Scientist MIT

Initiative on the Digital Economy

La transformación digital es esencial para un desarrollo sostenible

Las empresas deben innovar, reinventarse si es necesario, para adaptarse rápidamente a las demandas de los clientes

# ¿Cómo son las empresas digitales?



# La Organización



- Estructuras más horizontales
- Trabajo Colaborativo
- Deslocalización de Equipos
- Utilización de todos los canales de comunicación interna y externa
- Decisiones basadas en evidencia
- Experimentación constante: falla rápido y barato
- Optimización mediante pruebas A/B



## Las personas



- Habilidades blandas: empatía, inteligencia emocional, capacidad de relacionarse
- Sentirse cómodo trabajando en equipo
- Capacidad de adquirir nuevos conocimientos, si es posible, de manera autodidacta
- Curiosidad y Creatividad
- Proactividad
- Ser capaz de desafiar el Status Quo

## Los clientes



- Están mucho más informados
- Son más demandantes (calidad, precio, trato, etc.)
- Son menos leales
- Desean conocer más sobre la empresa: cuál es su propósito, responsabilidad social, honestidad
- Quieren ser escuchados
- Son multitareas (pocos segundos de atención)

## La Dirección (C-level)

Cuentan con líderes que tienen claro el objetivo, saben cómo alcanzarlo y no paran hasta lograrlo



*“Algunas personas quieren que algo ocurra, otras sueñan con que pasará, **otras hacen que suceda**”*

Michael Jordan

## La Dirección (C-level)

Saben identificar cambios de tendencia y nuevos negocios



Según IDC, para el año 2022 la economía digital representará un 50% del PBI de América Latina



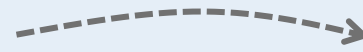
## La Dirección (C-level)

Empresas que se adaptaron al cambio



### Telcos

Canales de Voz



Canales de Datos



### Automotrices

Venta de automóviles



Oferta de Movilidad



### Tarjetas de Crédito

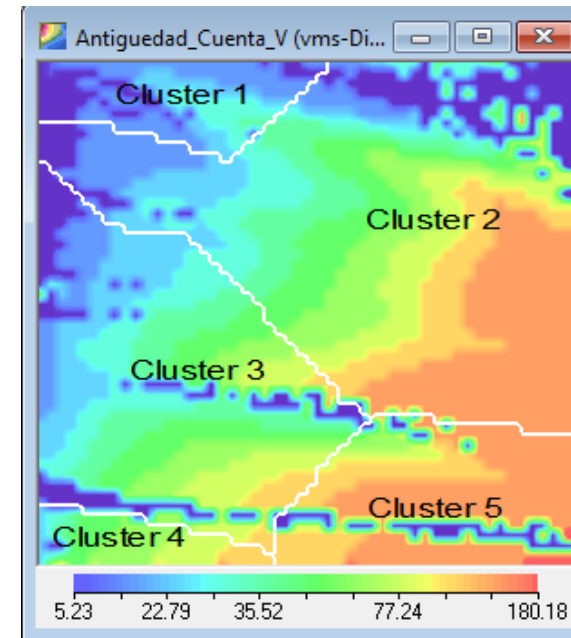
Compras



Soluciones de Pago

## La Dirección (C-level)

### Saben leer e interpretar Datos (KPI) y Gráficos



## La Dirección (C-level)

Saben leer e interpretar Datos (KPI) y Gráficos

“In God we trust, all others must bring data”

W. Edwards Deming



Big Data



Herramientas  
de BI

(Excel, Power BI,  
Qlik, Tableau, etc.)



Inteligencia  
Artificial



Cloud  
Computing





IoT



Robots



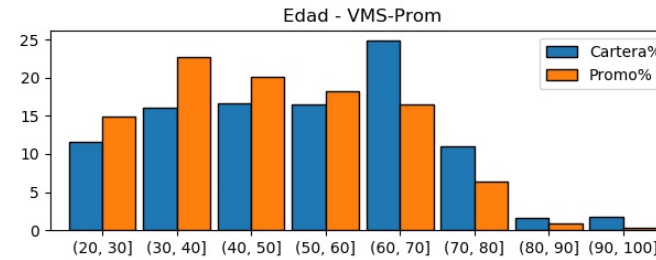
Seguridad  
Informática



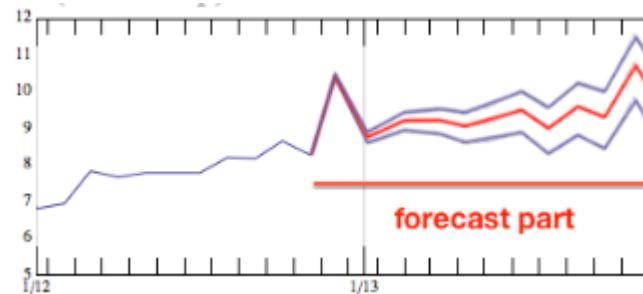
Satélites de  
órbita baja

## Analítica: uso inteligente de los Datos (3 etapas)

Descripción



Predicción



Prescripción

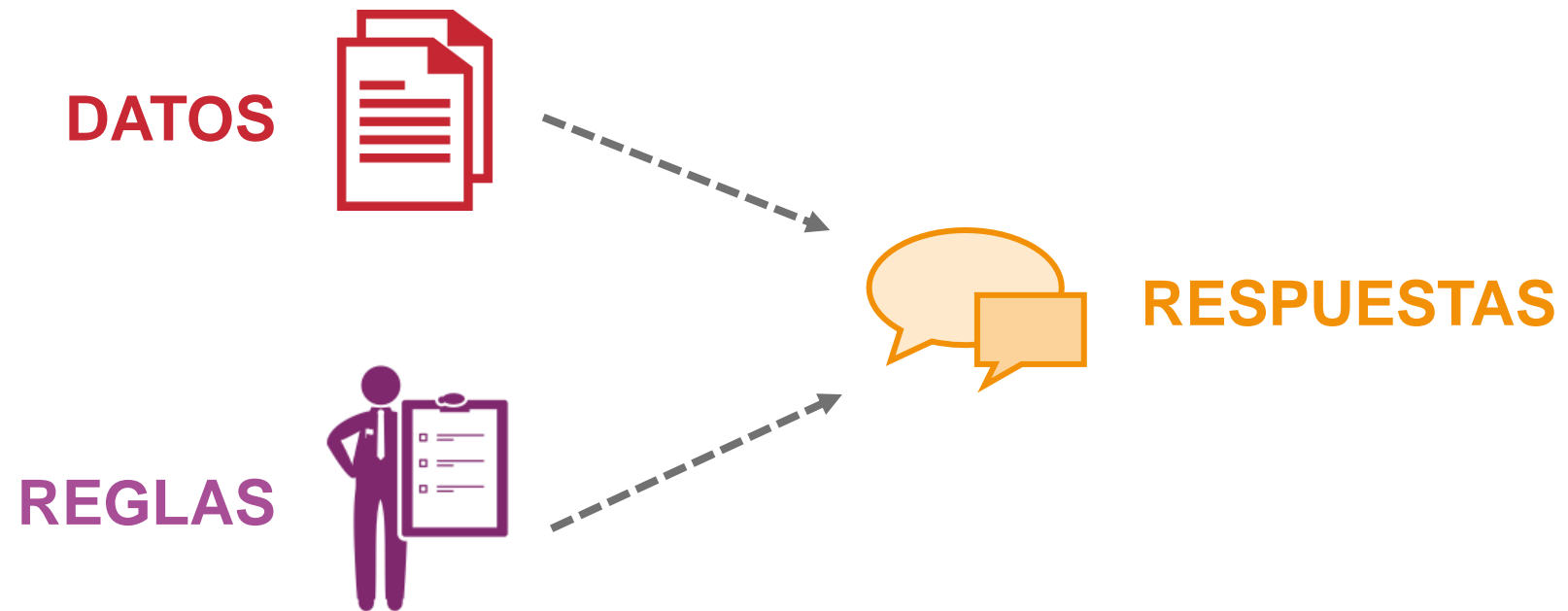


## Algunos ejemplos del uso de la Analítica

- Calcular el valor del cliente (CLV)
- Estimar la probabilidad de abandono de los clientes
- Pronosticar ventas
- Score de riesgo de pago
- Venta cruzada (Cross selling)
- Sistemas de recomendación (Amazon, Netflix, Youtube)
- Segmentación Automática

# Aprendizaje Automático

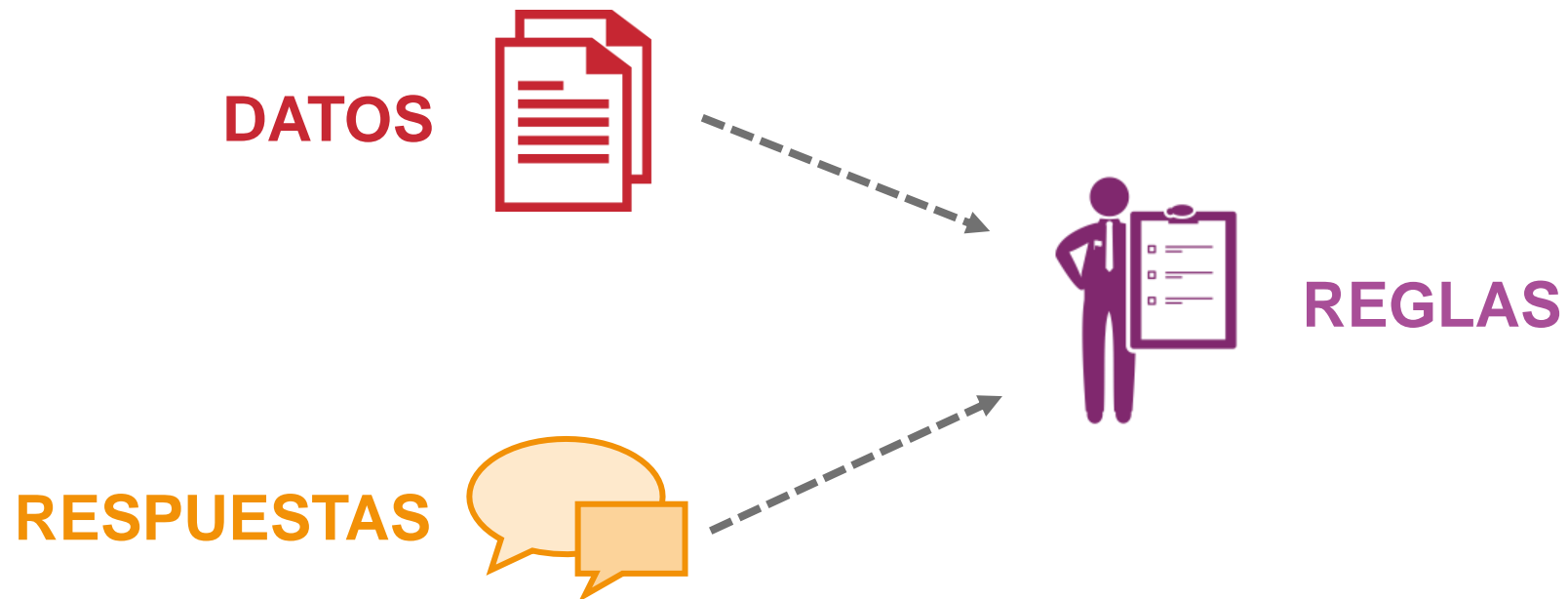
Solución Clásica (*Programación*)





# Aprendizaje Automático

## Solución de Aprendizaje Automático



## LINEAR VS. EXPONENTIAL

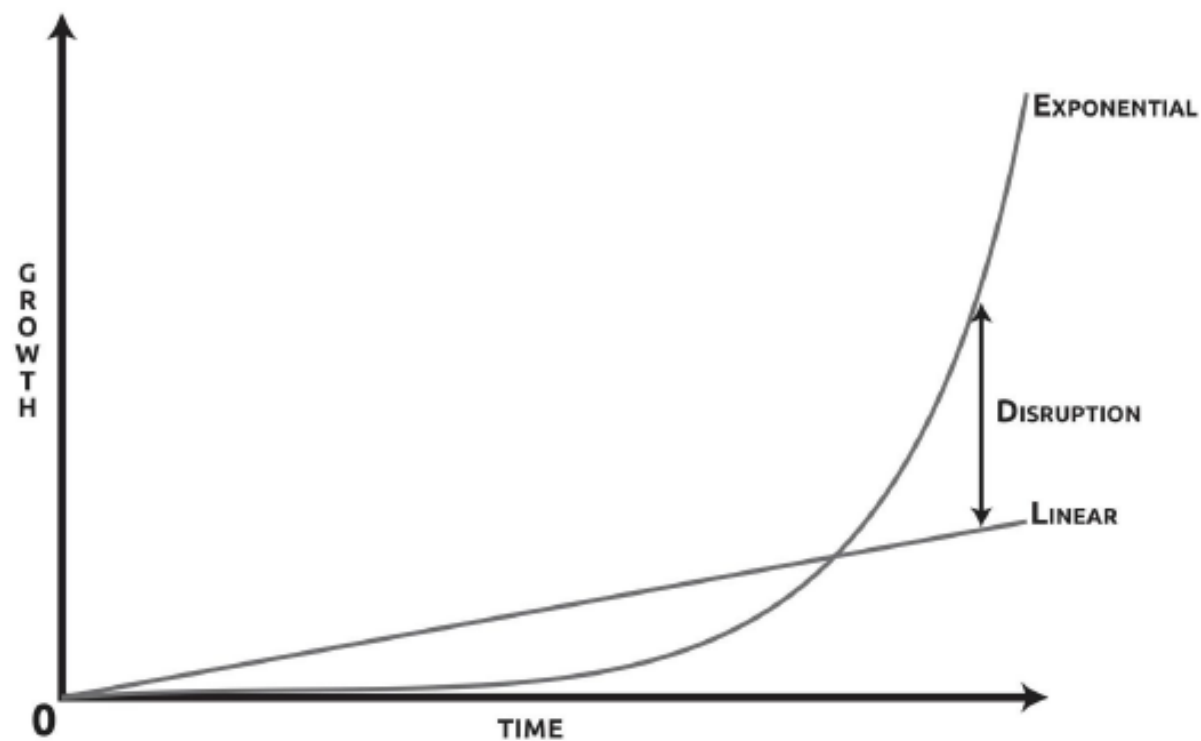


Imagen del libro *Exponential Organizations* de Salim Ismail



### Para una TD exitosa:

- Contar con los líderes y los expertos digitales correctos
- Liderar la transformación desde el CEO para abajo
- Involucrar a toda la organización
- Decisiones basadas en datos
- Tecnologías alineadas con los negocios
- Estar abiertos al Riesgo, la Experimentación y el Fracaso
- Resiliencia



**¿Preguntas?**



**Gracias**