

Transformación Digital

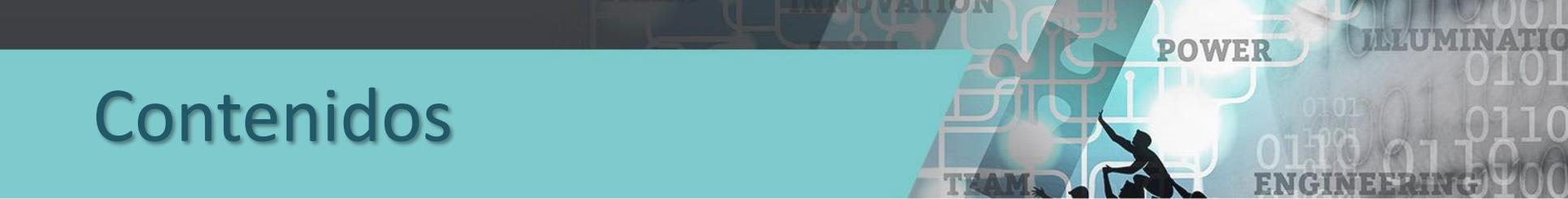
Ing. Luis Azevedo

Ing. Daniel Meerhoff

Ing. Ramiro Roselli



Contenidos



- Marco para la transformación digital, BCG[®] y la Universidad de Virginia

Definición de Transformación Digital



Definición

- La transformación digital es el proceso de cambio que una empresa ha de emprender para adaptarse a este mundo digital, combinando inteligentemente la tecnología digital con sus conocimientos y algunos de sus procesos tradicionales esenciales, para así lograr diferenciarse y ser mas eficiente, competitiva y rentable
- Para ello debe apoyarse y orientarse en las dos grandes fuerzas de este periodo: la tecnología y un cliente nuevo, transformado ya por la tecnología

Marco de referencia



Marco BCG® - Aplicación

- De arriba hacia abajo
 - Diseñar la estrategia
 - Elaborar un portafolio de oportunidades
 - Trabajar en los habilitadores necesarios para ejecutar dicha estrategia
- Centrado en el cliente
 - Diseñar experiencias, y trayectorias del cliente
 - Trabajar en adaptar esas trayectorias al mundo digital; ya sea en servicios como productos
- De abajo hacia arriba
 - Madurar iniciativas en diferentes unidades y después escalar al resto de la organización

Marco BCG® - Marco



Business Strategy Driven by Digital



Digitize the Core



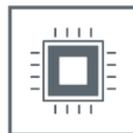
New
Digital
Growth



People &
Organization



Data &
Analytics



Technology



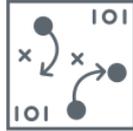
Ecosystems

Estrategia

- Es una metodología que busca alcanzar un objetivo por medio de un plan de acción que se descompone en objetivos estratégicos para cada área funcional de la organización
- Cabe preguntarse si existe un enfoque único de la estrategia.



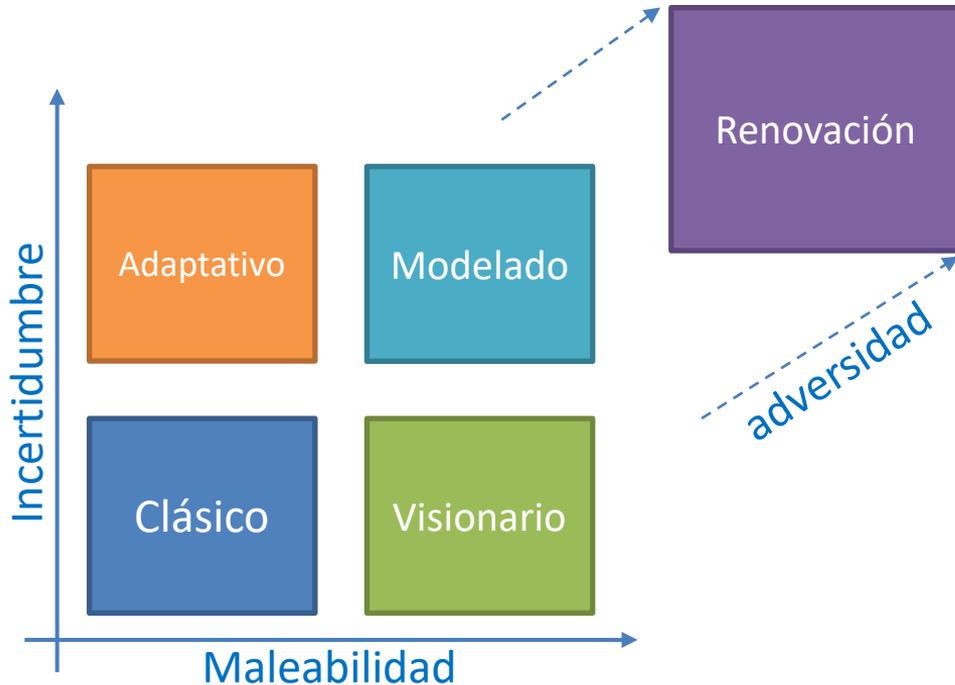
Estrategia



Business Strategy Driven by Digital

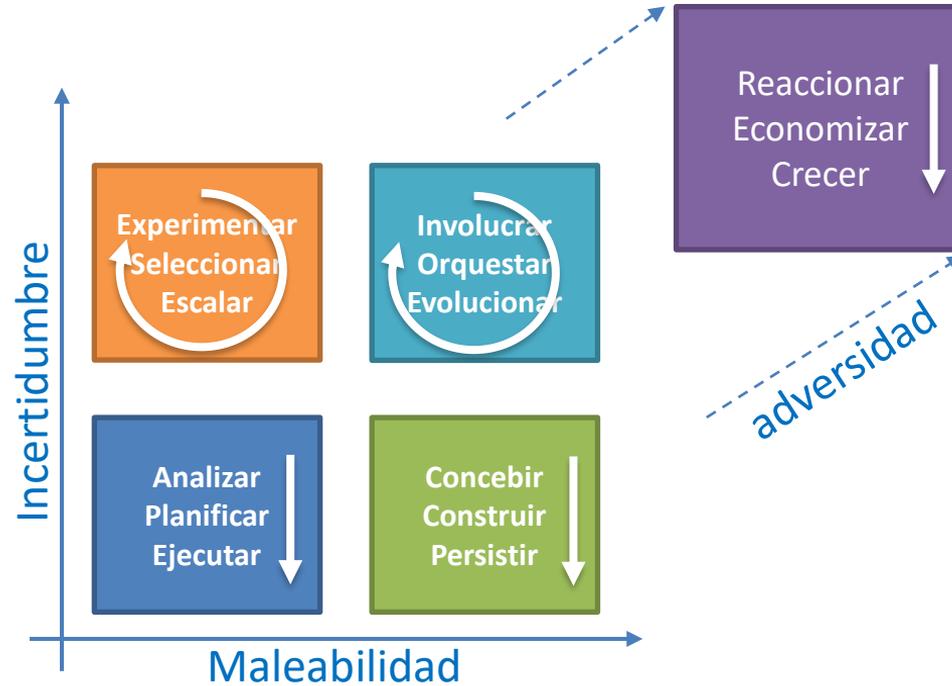
- El entorno en la era digital es dinámico, por lo tanto las fuentes tradicionales de ventaja competitiva han cambiado
 - Ser el líder de cuota de mercado -> líder en utilidad (7% vs. 25% 1960)
- Entonces, ¿qué es hacer estrategia en la era digital?

Estrategia - enfoques



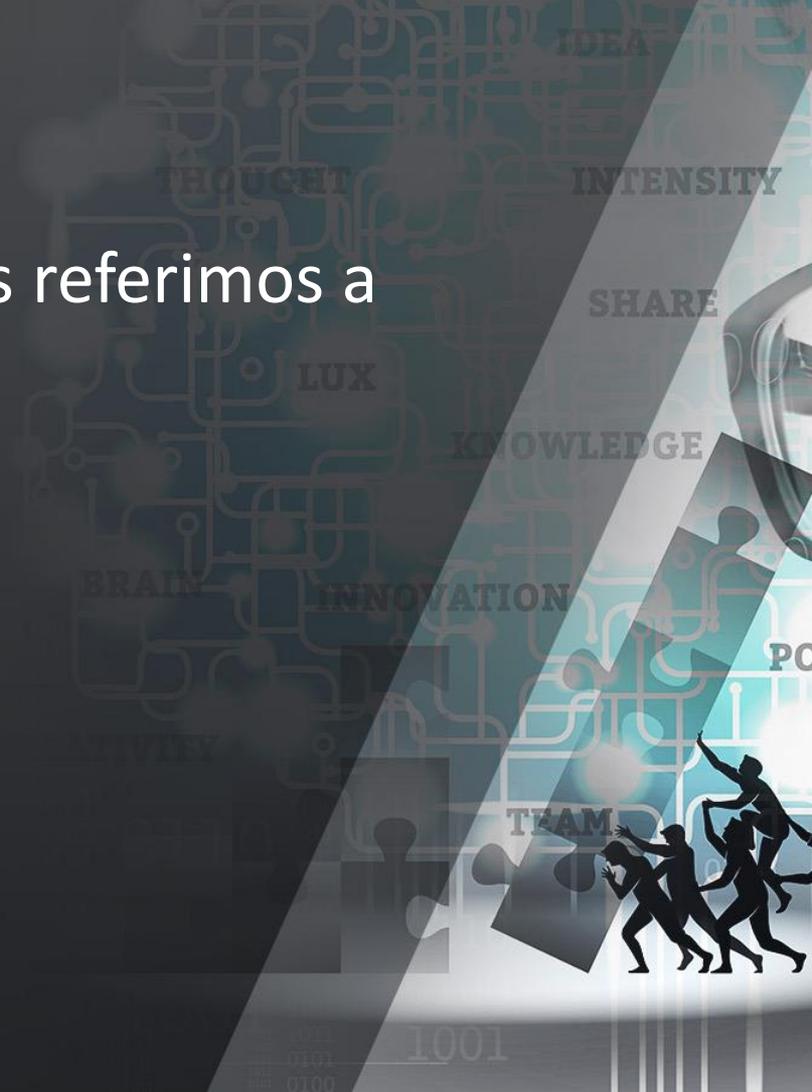
- No existe un enfoque único para la estrategia
- Depende del entorno
- Los enfoques se pueden combinar, por región o por producto, negocio legado vs. Nuevo
- La habilidad de operar con varios enfoques se le denomina ambidestreza estratégica

Estrategia - enfoques

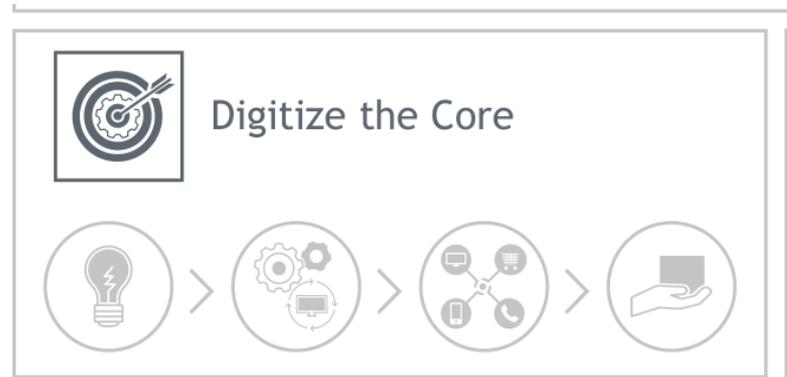


Digitalizar el corazón

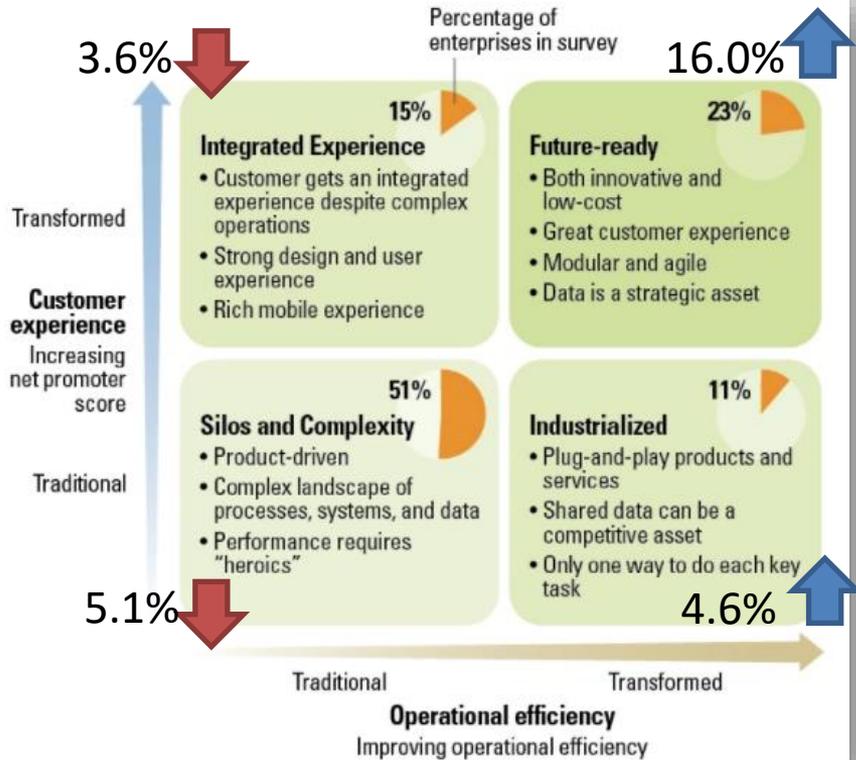
- Cuando decimos “corazón” nos referimos a los procesos clave



Digitalizar el corazón



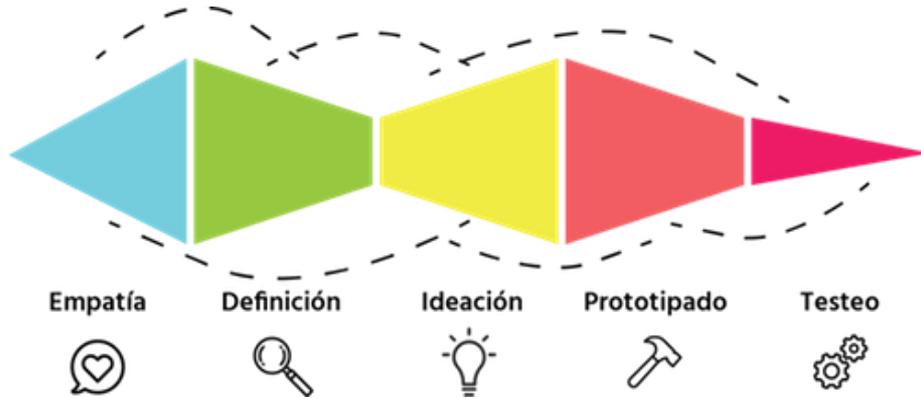
Objetivos



- Enfoque de punta a punta de la digitalización
- Pensar en trayectorias del cliente
 - Multicanalidad,
 - Productos,
 - Servicio post-venta
- En resumen un enfoque centrado en el cliente

Diseño

Design Thinking



Al embarcarse en un proyecto de digitalización, las organizaciones:

- Deberán buscar los mejores resultados operativos y la mejor experiencia del cliente
- Pensar en las trayectorias de experiencia del cliente
- Podrán seguir un proceso iterativo de 5 pasos

