

Las 5 Claves para una Transformación Digital Real y Sustentable



Daniel García Azpíroz
CEO Human Experience LatAm

INVIRTIENDO EN TECNOLOGÍA?

“DIGITALIZAR NO ES SUFICIENTE ”



“ UBERIZACIÓN DE LA ECONOMÍA “



NO ES PONERLE UNA APP o UNA LINDA WEB A SU NEGOCIO !!!

REFLEXIÓN: Hoy tenemos acceso a las mismas tecnologías que los exitosos !

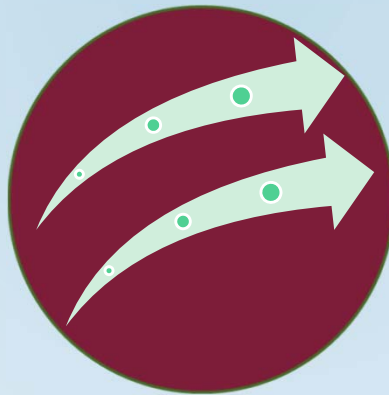


LA TECNOLOGÍA NO ESTÁ CAMBIANDO AL MUNDO !!!

**LO ESTÁN HACIENDO LOS NUEVOS MODELOS DE NEGOCIO
DISEÑADOS DESDE LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE
Y HABILITADOS POR LA TECNOLOGÍA**

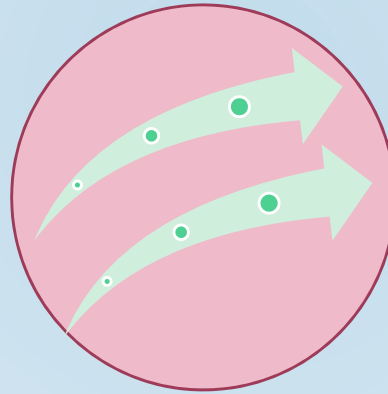
“ You’ve got to start with the Customer Experience and work back toward the Technology
- NOT the other way around - ” (Steve Jobs)

1- LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL ES UN PROCESO ESTRATÉGICO QUE EMPIEZA POR LA DIRECCIÓN



- PUEDE HABER DIFERENTES NIVELES DE MADUREZ EN LA EMPRESA AL INICIO (En Áreas, Líneas de Negocio, Procesos Verticales ...)
- FUNDAMENTAL: **MAPA DE RUTA DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL**

2 - CULTURA ORGANIZACIONAL DIGITAL (Nuevo "MindSet")

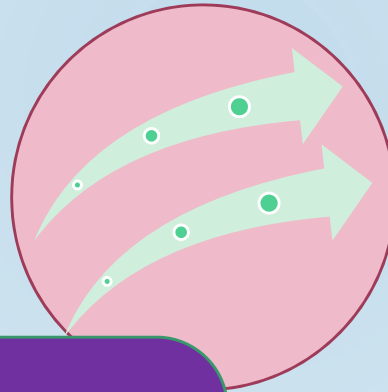


- CLIENTE EN EL CENTRO
- "MindSet" Experiencia Digital.
- Visión + Competencias Digitales.
- Nuevos Roles y Disciplinas (CXO, CDO, CINO,...)
- EVANGELIZACIÓN, CAPACITACIÓN, CONTRATACIONES y REUBICACIONES

3 - REDISEÑO DE PROCESOS DESDE LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE (CX)

- Relevar y Rediseñar los “CUSTOMER JOURNEYS”
- En Orden de Relevancia para el Cliente y la Empresa
- Eliminando o Reduciendo los PUNTOS DE FRICCIÓN, dándole Visibilidad.
- “ SIMPLE IS BEATIFUL ”

PERSONALIZADO, RELEVANTE Y OPORTUNO

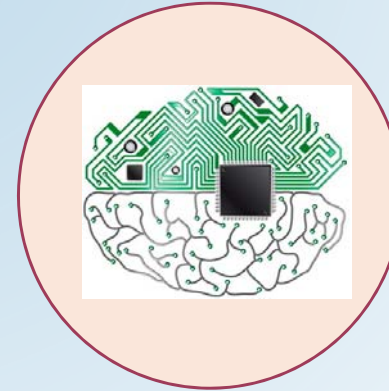
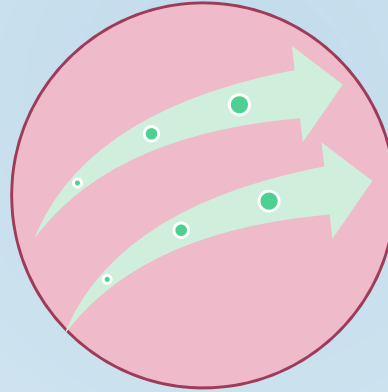


4 - APROVECHAR LOS DATOS AL MÁXIMO (“EXPRIMIRLOS”)

- EMPEZANDO POR LOS QUE YA SE TIENEN Y NO SE USAN O SE SUBUTILIZAN ...
- Análisis y Diseño de Datos (“DATA SCIENCE”)
- Uso para mejorar y afinar la Experiencia, Análisis de Comportamientos, Comunicación, Campañas, Toma de Decisiones.
- QUE LOS DATOS APRENDAN Y GENEREN NUEVOS (AI)
- Después puede usar No Estructurados, Sociales, etc.



5 - UTILIZAR LAS TECNOLOGÍAS ADECUADAS AL MODELO



- FLEXIBLES, INTEGRABLES, ADAPTABLES A CAMBIOS
- Incorporar, Integrar, Adaptar al nuevo Modelo, con fuerte énfasis en UX.
- Digitalización de Procesos, Colaboración, Digitalización de Documentos, Firmas,
- Mobile First, Cloud, IoT
- Integración al “Ecosistema externo”



LAS 5 CLAVES PARA TRANSFORMACIÓN DIGITAL REAL Y SUSTENTABLE

**ESTRATEGIA
TRANSFORMACIÓN
DIGITAL**
MAPA DE RUTA
(Dirección)

TECNOLOGÍA
Mobile First,
Integrables,
Flexibles,
Cloud,
IOT

**CULTURA
DIGITAL
EMPRESARIAL**
(Nuevos Roles,
Competencias
, **Cliente en el
Centro**)



**CIENCIA DE
DATOS**
“exprimirlos”
y “que
aprendan”

**NUEVOS
MODELOS Y
PROCESOS**
desde la
EXPERIENCIA
del **CLIENTE**



Y SI PIENSAN QUE NO VAN A PODER ?

- SE PUEDE
- SE PUEDE PEDIR AYUDA
- NO DESCARTEN ABRIR UNA NUEVA EMPRESA DIGITAL DESDE EL INICIO (con “gente digital”)
- LO VAN A TENER QUE HACER,..., SINO SERÁN SUPERADOS POR QUIEN SABE QUIÉN, MAS PRONTO QUE TARDE, NO IMPORTA SU TAMAÑO NI EL DEL COMPETIDOR ...
- LA VERDADERA DISRUPCION ESTÁ EN EL MODELO, NO EN LA TECNOLOGÍA



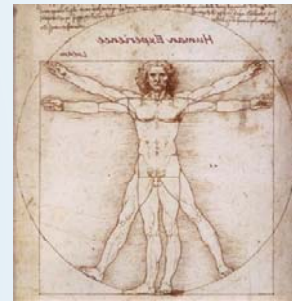
¡ MUCHAS GRACIAS !

Lic. Daniel García Azpíroz

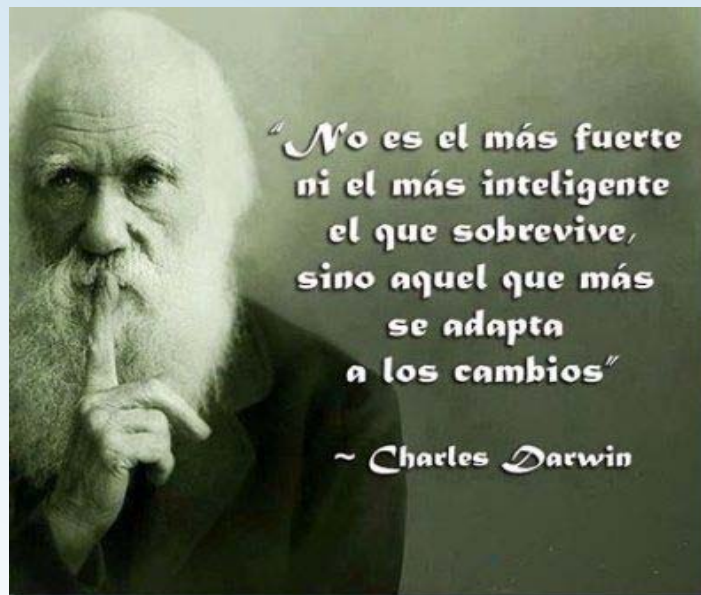
dangarazpi@gmail.com

HumanExperienceLatam@gmail.com

@dangarazpi



HUMAN EXPERIENCE
LatAm



#lasNuevasJornadasJIAP

