

La transformación de las pyme es la oportunidad para ofrecer modelos de consumo de TI y soluciones ágiles.

Las pyme son base de la economía en América Latina, con grandes desafíos:



60% de las pyme tienen un giro de negocio enfocado en crear experiencias para sus clientes:

Principales sectores: Comercio, servicios profesionales, servicios en general, hotelería, restaurantes, manufactura y salud.



Y son las que más han sentido el impacto de COVID-19:

Cierre de **2.7 millones** de pyme.

Pérdida estimada de **8.5 millones** de puestos de trabajo.

Los retos de la pyme:

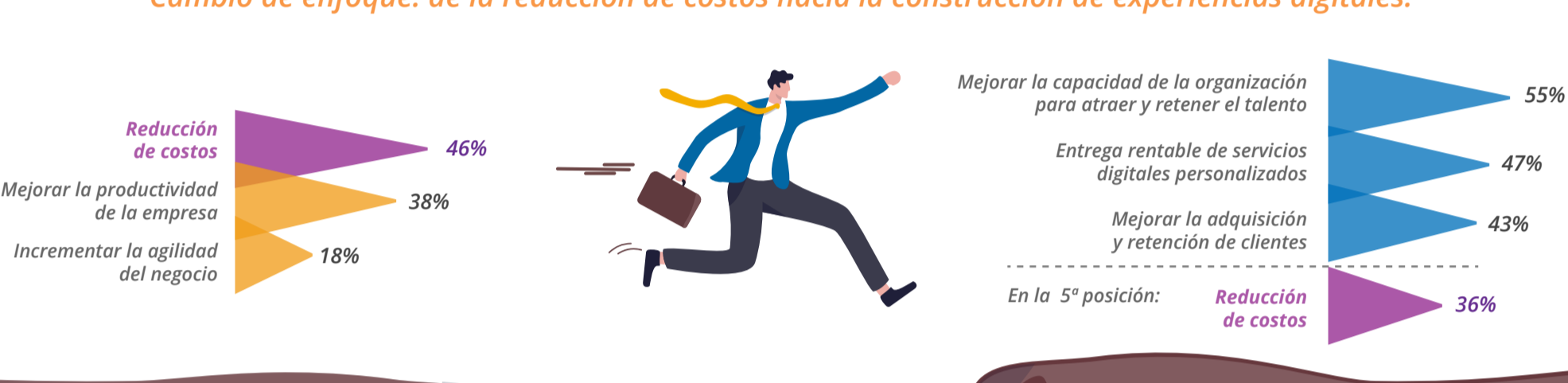
- ✗ Digitalización forzada o accidentada de las operaciones. 46% aún en etapas iniciales de la transformación digital.
- ✗ Infraestructura de TI básica o que requiere modernizarse con riesgo de no soportar los objetivos del negocio. Más de 50% del presupuesto de HW se destina a renovar PCs y servidores.
- ✗ Necesidad de herramientas tecnológicas para competir. Conectividad improvisada e insegura.

Pero donde SÍ puede accionar y está en sus manos:

- ✓ Adaptar y lograr la flexibilidad del negocio ante cambios del mercado.
- ✓ Desarrollar habilidades digitales para seguir atendiendo a los clientes.
- ✓ Adoptar tecnologías en nuevos modelos de consumo (As a Service, tales como DaaS, SaaS, IaaS, PaaS) para reducir la deuda tecnológica.

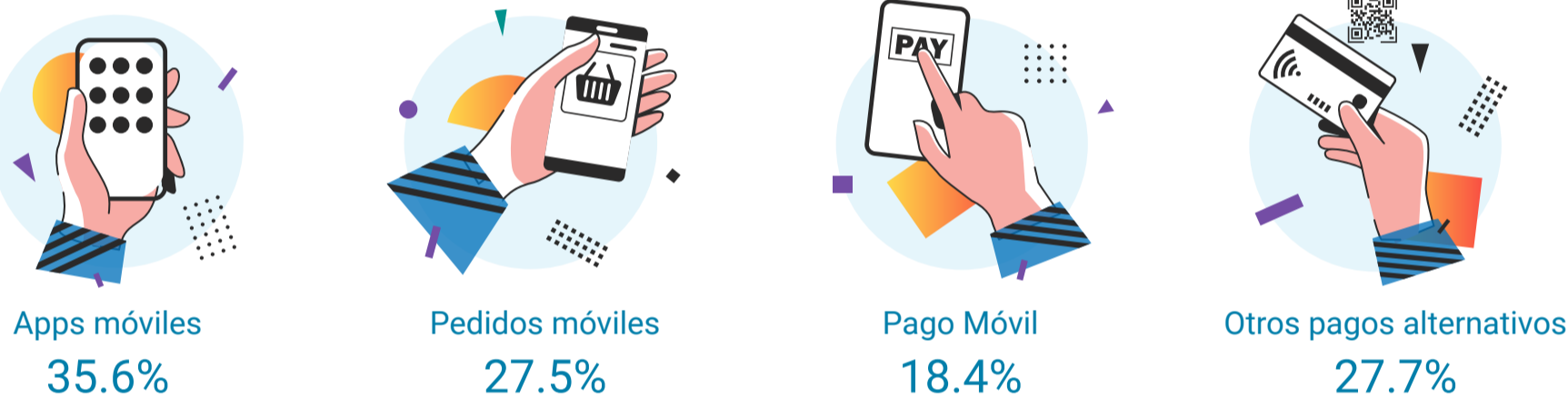
Pero también existe la nueva generación de pyme, que está reaccionando a la normalidad actual:

Cambio de enfoque: de la reducción de costos hacia la construcción de experiencias digitales:



“Cuando la pyme traza su camino a la experiencia del cliente, se diferencia de la competencia y crea lealtad.”

Las empresas deben aprovechar las tecnologías digitales para conectar, comunicar, colaborar y realizar transacciones con los consumidores.



Las pyme tienen la oportunidad de evolucionar y diferenciarse a través de nuevas tecnologías

¿Cómo se prepara la nueva pyme?

Se incrementan las inversiones tecnológicas a través modelos innovadores como Cloud y pago sobre demanda.



Al 2024, crecimiento de inversiones en PAY de TI:

Para instrumentar la eficiencia:

- ERP- 32%
- CRM- 17%
- Colaboración - 8%

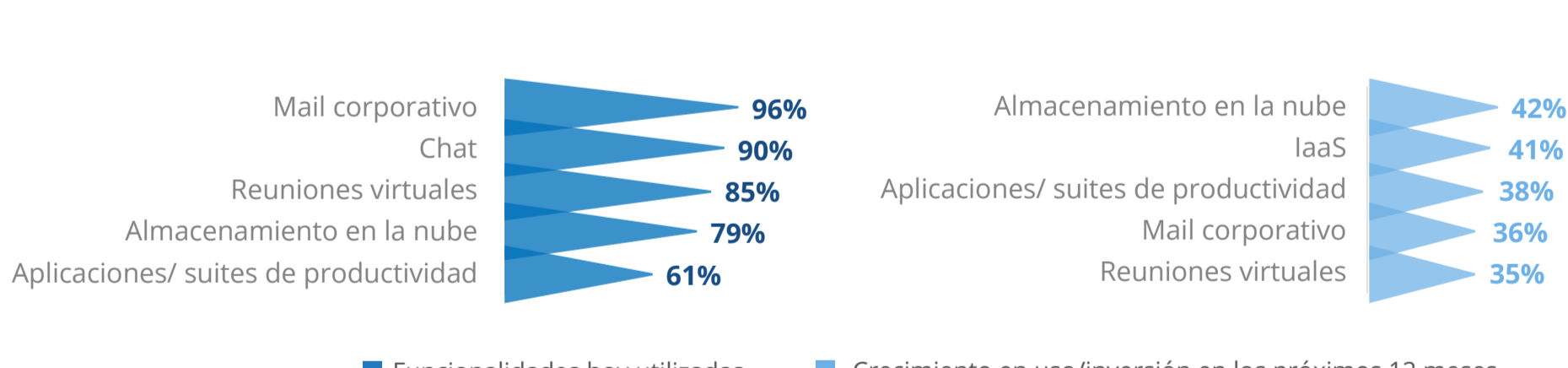
Y mejorar la experiencia del cliente:

- Comercio digital- 9.9%
- Servicio al cliente- 11.4%
- Gestión de pedidos- 7.8%
- Campañas de mercadeo- 9.9%

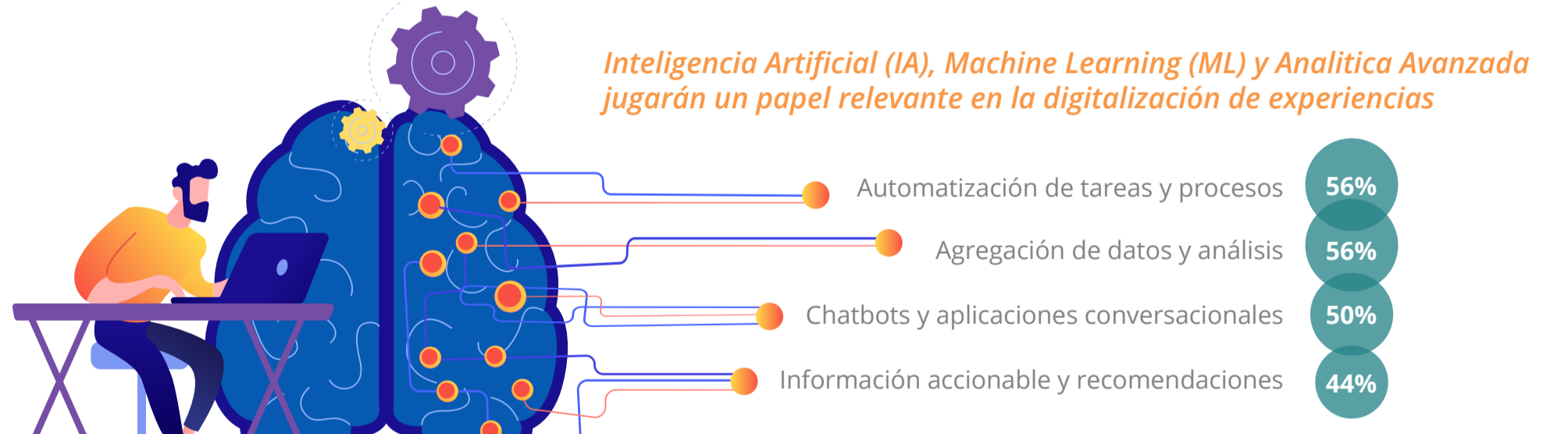
Al 2024, crecerá 77% la adopción de soluciones de comercio digital en nube pública.



Los patrones de consumo de TI se transforman en mayor uso de herramientas e infraestructura

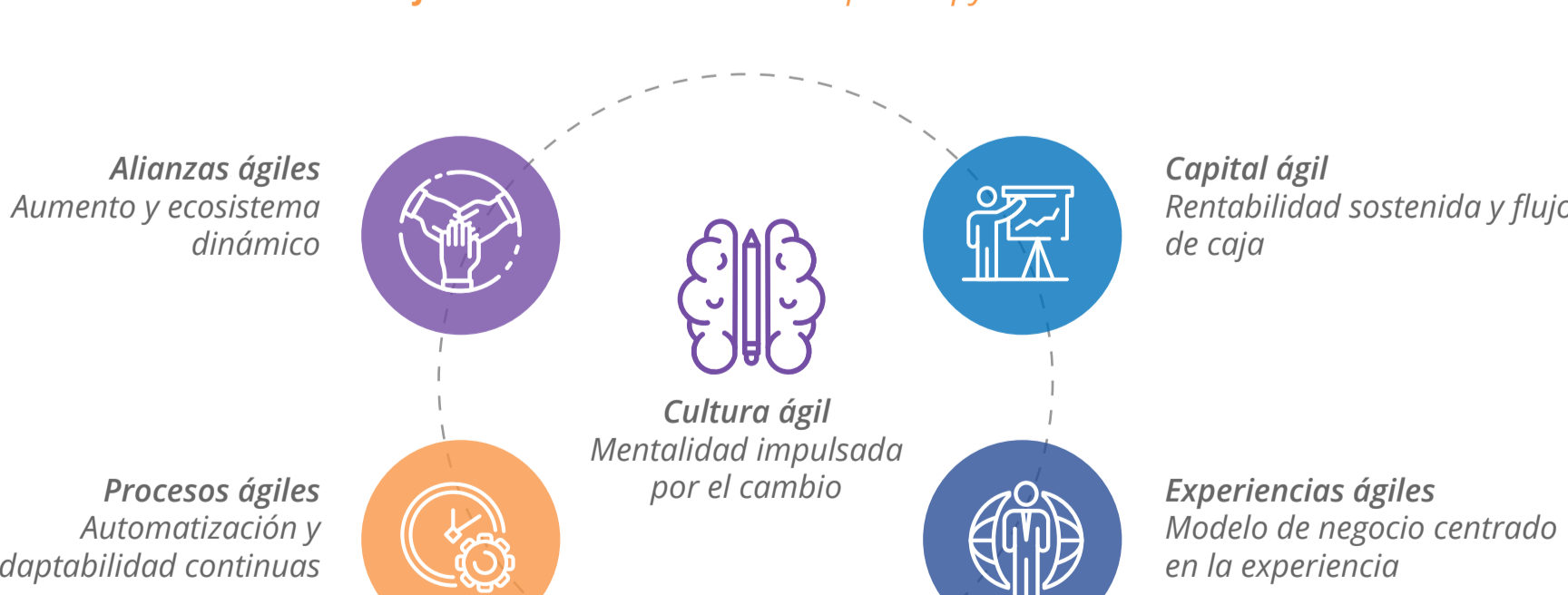


Inteligencia Artificial (IA), Machine Learning (ML) y Analítica Avanzada jugarán un papel relevante en la digitalización de experiencias



Al 2021, 30% de las empresas de comercio habrán incluido experiencias contextuales en tiempo real basadas en IA.

Carrera hacia el futuro: Las cinco maestrías que las pyme deben desarrollar



Guía esencial, no solo para sobrevivir, sino para evolucionar y diferenciarse en el mercado:

- Modernizar y ganar escalabilidad con plataformas digitales para mantener el funcionamiento del negocio. Adoptando el modelo Startup de agilidad y digitalización de casos de uso esenciales para la operación.
- Adaptarse al cambio y transformarse para hallar nuevas oportunidades de negocio. Desarrollando modelos y procesos de negocio ágiles para poder interactuar con otros negocios, diferenciarse y ser más competitivos.
- Reinventarse y desarrollar habilidades digitales y una cultura impulsada por el cambio. Impulsando el crecimiento y habilidades tecnológicas.
- Multiplicarse en un ecosistema dinámico con los socios adecuados. Por limitaciones de tamaño y recursos, las pyme deben confiar en hacer alianzas para crear recursos y ampliar su alcance.
- Hacerse de una infraestructura flexible y escalable de manera accesible y en modelos de consumo (As a Service). Adaptándose a las necesidades cambiantes del mercado y al mismo tiempo aprovechando la capacidad de financiamiento para innovar e impulsar la productividad.

Fuentes

- IDC América Latina - Evaluación de oportunidades de mercado para segmentos SMB, 2020.
- IDC Latin America IT Investment Trends, 2020.
- IDC Latin America VAR and Consulting Partners Study, 2020.
- Firmografía de IDC con base en datos de los ministerios de economía y estadística en los países de América Latina, 2020, sin incluir empresas informales.
- OCDE América Latina y el Caribe 2019. Políticas para PYMEs competitivas en la Alianza del Pacífico y países participantes de América del Sur.
- Comisión Económica para América Latina y El Caribe (Cepal), 2020- Impactos de la pandemia en los sectores productivos más afectados abarcarán a un tercio del empleo y un cuarto del PIB de la región | Comunicado de prensa | Comisión Económica para América Latina y el Caribe (cepal.org)