

CONNECTED CIO

Transición desde la repetición a la innovación

PARTE 1 DE UNA
SERIE DE 3 PARTES



El mundo es digital

6:00 h: suena la alarma de su teléfono. Usted pregunta a Alexa por el clima y usa Google Maps para verificar el tráfico; hay muchas calles en rojo, por lo que llama a un Uber. La vía para automóviles compartidos será más rápida. Camino al trabajo, usted envía una solicitud de vacaciones a través de la aplicación de la empresa. Llegará atrasado a la reunión, así es que asiste a través de un sistema de conferencia digital.

Vivimos en un mundo digital. La tecnología nueva y en desarrollo ha cambiado la manera en que trabajamos y vivimos. Las empresas han tenido que transformarse para mantenerse vigentes debido a los cambios en la tecnología y a las expectativas en torno a la productividad, la fuerza laboral y los datos. Pero ahora lo digital es la norma y el uso de tecnología para aumentar la productividad es el statu quo. Cuando todos realizan grandes inversiones en transformación digital, ¿cómo pueden diferenciarse los líderes?

A medida que entramos a la siguiente etapa de la transformación digital, las organizaciones digitalmente maduras pasan de ser reactivas a ser predictivas. Las empresas han digitalizado las operaciones, los sistemas de back-end y los canales en línea, y ahora se centran en soluciones interconectadas y en los nuevos datos que conllevan. La transformación exitosa implicará prever las necesidades de los clientes que usan las tecnologías de análisis, nube, móviles y sociales que han adoptado, además de tecnologías emergentes como Internet de las cosas (IoT), cadena de bloques e inteligencia artificial (IA).

El objetivo es una experiencia del cliente (CX) inteligente e innovadora. Nuestro mundo digital de satisfacción inmediata, interacción social y datos interconectados proporciona un flujo interminable de oportunidades de usar la tecnología para contactar a los clientes donde se encuentran y en cualquier momento.

En Dell Technologies, creemos que la siguiente etapa de la transformación digital es un cambio de la repetición a la innovación con el uso de tecnología existente y emergente para obtener más información sobre los clientes y, en consecuencia, desarrollar nuevos modelos de negocio.

De acuerdo con los resultados finales de la investigación de Dell ESG sobre tecnologías emergentes, 9 de cada 10 empresas informan que la tecnología permite transformaciones comerciales, y el 50 % señala que es un activador fundamental.

4 de 5

organizaciones señalan que las tecnologías digitales son ahora un aspecto central de su base tecnológica, pero eso también significa que ser digital ya no es una ventaja diferenciadora, sino simplemente el precio de admisión.

- Accenture¹

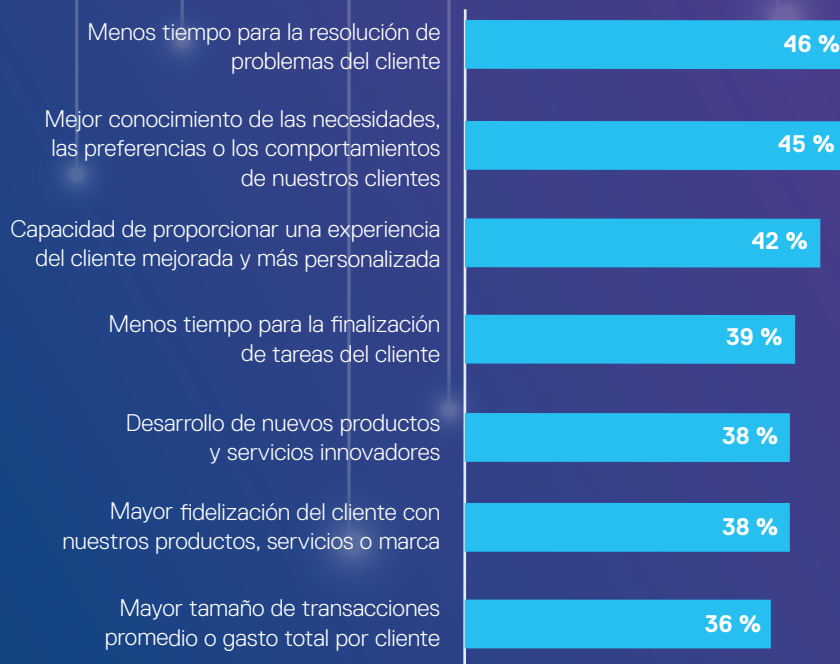
“La tecnología ha sido una fuerza motriz de la transformación comercial durante años, pero el ritmo con el que se están lanzando nuevas tecnologías ha alcanzado su máxima velocidad. Ahora es el momento de crear eficiencias y diferenciarse a través de la experiencia del cliente.”

-Brian Glynn, director de ingresos, IDG Communications²

Usar estrategias de prioridad digital para activar los datos de nuevas maneras

En nuestra investigación, en la que participaron 4600 líderes empresariales, se determinó que para llevar la delantera en un futuro digital, cada miembro de una organización debe adoptar el cambio. Y para convertirse en un líder digital, es necesario hacer más que simplemente aprovechar las tecnologías más recientes; se requiere priorización y enfoque. Las organizaciones líderes fomentaron un cambio en la mentalidad, el entorno y las habilidades para crear una cultura sólida en relación con los datos y la automatización. Luego, adoptaron tecnología emergente para mantener la vigencia ante sus clientes.

En un estudio reciente de ESG³ patrocinado por Dell Technologies, se solicitó a los líderes digitales que nombraran los principales beneficios de la implementación de iniciativas de IoT. Entre las respuestas, destacaron “mayor información valiosa de las necesidades, las preferencias o los comportamientos de nuestros clientes” con un 45 %, “mayor rapidez en la solución de problemas de los clientes” con un 46 % y “mayor compromiso de los clientes con nuestros productos, servicios o marca” con un 38 %. Las organizaciones también implementaron IA o aprendizaje automático (ML) para mejorar la experiencia del cliente.



La principal tecnología en términos de la CX es la que se basa en la nube, con aproximadamente el 49 % del total de inversiones globales en tecnología este año.⁴ La nube permite que las organizaciones combinen silos de datos y que, en última instancia, mejoren la experiencia del cliente por medio de nueva información valiosa. De hecho, en el informe Technology Vision 2019,⁵ Accenture indica que el éxito estará determinado por la capacidad de una organización de “ofrecer realidades y experiencias personalizadas a los clientes, los empleados y los partners.”



“La brecha de rendimiento es enorme entre las empresas que adoptan un enfoque más integral y centrado en el cliente respecto de la transformación empresarial digital que aquellas que se centran únicamente en la reducción de costos.”

-YANG SHIM, LÍDER DE DATOS Y ANÁLISIS DE ASESORÍA EN AMÉRICA PARA SERVICIOS FINANCIEROS, ERNST & YOUNG⁶

Para los directores de TI que desean convertirse en líderes digitales, esta es la mejor oportunidad de obtener ingresos más altos a largo plazo. La inversión en tecnología permitirá que las organizaciones innoven en torno a la CX y que potencien casi todas las áreas de la empresa, desde la administración de la cadena de suministro hasta una experiencia del cliente omnicanal diferenciada:

**Más del
40 %**

de los proyectos de analítica de datos se relacionará con la CX para 2020.

-FORBES⁷

84 %

de los líderes de la transformación designan ejecutivos y crean un presupuesto por separado para impulsar la innovación (incluida la innovación en la CX).

-ZDNET⁸

Dos tercios

de las iniciativas de CX usarán TI para 2022, en comparación con la mitad de estas iniciativas en 2017.

-FORBES⁹

Un trabajo para el Connected CIO

Nunca antes ha habido una oportunidad como esta de posicionar a la TI como el catalizador de innovación estratégica en toda la empresa. Los directores de TI deben transformarse en navegadores digitales que crean sinergia entre la empresa y la tecnología. Los que pueden alcanzar este objetivo son los directores de TI conectados, quienes pueden usar una mentalidad innovadora para potenciar y conectar toda la organización, no solamente su área de TI.

75 %

de los directores de TI reestructurarán todos los recursos de TI, incluidos los presupuestos, los activos y los talentos, para admitir la asignación de recursos en tiempo real y la agilidad empresarial, lo que reducirá drásticamente los costos fijos.

– IDC¹⁰

La implementación de tecnología que puede rastrear y medir cambios clave en el comportamiento de los consumidores y responder a estos, lo que incluye la analítica de datos, la informática en la nube y la IoT, es fundamental para el éxito. De manera interna, el Connected CIO señalará el camino, fomentando una nueva generación de arquitecturas, herramientas y técnicas de experiencia para acelerar el tiempo de respuesta que genera valor con datos. De manera externa, será fundamental en la conexión con los clientes.

Cuatro imperativos para el Connected CIO

La transformación digital de sus productos, servicios y operaciones puede ayudar a diferenciar competitivamente a su organización para mejorar la experiencia de sus clientes. El uso de componentes de mayor rendimiento, el aprovechamiento de la potencia de la analítica de datos y la mejora continua del ecosistema de tecnología constituyen maneras de convertirse en una empresa realmente digital.

Muchos imperativos comerciales impulsarán sus iniciativas de TI estratégicas. Los directores de TI pueden seguir cuatro imperativos con el fin de prepararse para la siguiente ola de transformación digital:



Aumentar su agilidad comercial
con mediante una estrategia de múltiples nubes



Transformar el compromiso
mediante la modernización de la fuerza laboral



Crear nuevo valor
a través del borde



Cumplir con sus objetivos de sostenibilidad
mediante la eliminación responsable de los recursos de TI

Comenzar a innovar con mayor rapidez

Sin importar el sector, el tamaño o la experiencia, las asociaciones sólidas pueden ser un diferenciador para cualquier organización y pueden tener un impacto significativo en el alcance y la rapidez de su avance. Necesitamos soluciones que funcionen en conjunto para aumentar la flexibilidad y la agilidad, además de crear interacciones transparentes entre los clientes, los empleados y las empresas.



En Dell Technologies, hemos dado prioridad al fortalecimiento de nuestras asociaciones con las mejores empresas en distintos sectores. Nuestra misión es ayudar a que las soluciones funcionen en conjunto. Desde la infraestructura hasta la modernización de la fuerza laboral, proporcionamos soporte de punto a punto. Usted necesita un partner que comprenda su empresa y sus imperativos para el cambio. Creamos Dell Technologies con el fin de proporcionar no solamente los productos y las soluciones, sino también los servicios y la pericia para permitir que la transformación comercial suceda y que sea una realidad para usted. Un partner especialmente constituido para su futuro digital.

Dell Technologies puede ofrecer la transformación como ninguna otra empresa

Lea las partes 2 y 3 de este informe:



[Parte 2](#)

[Cuatro imperativos para competir en un mercado de velocidad](#)

[Parte 3](#)

[Guía probada para implementar una estrategia de prioridad digital](#)



DellTechnologies.com/ConnectedCIO

Soluciones de Dell Technologies con tecnología de Intel®

© Dell Technologies 2019; 00/00/2019

Fuentes: 1. Accenture, "The Post-digital Era is Upon us: Are you ready for what's next?", Accenture, "Tech Trends Report", https://www.accenture.com/_acnmedia/pdf-94/accenture-techvision-2019-tech-trends-report.pdf 2. <https://www.dynamiccio.com/enterprises-are-on-the-first-rung-of-their-dx-ladder-research-shows/> 3. "Cómo la madurez de la transformación de la TI impulsa la agilidad, la innovación y los mejores resultados del negocio", 2019 <https://www.dellemc.com/es-mx/whitepaper/esg-it-transformation-maturity-report-agility-innovation-business-value.htm> 4. "Digital Transformation Market: 2019 Global Industry Trends, Size, Share, Growth Opportunities, Key Players, Changes in Transformation Technology by 2024", <https://www.reuters.com/brandfeatures/venture-capital/article?id=115147> 5. <https://www.accenture.com/us-en/insights/technology/technology-trends-2019> 6. ZDNet, "To succeed at digital transformation, focus on customer and innovation", <https://www.zdnet.com/article/to-succeed-at-digital-transformation-focus-on-customers-and-innovation/> 7. <https://www.forbes.com/sites/forbesagencycouncil/2018/07/16/use-ai-to-create-a-more-personalized-profitable-customer-experience/#7573604a5f3a> 8. ZDnet, "Gartner Says 25 Percent of Customer Service Operations Will Use Virtual Customer Assistants by 2020", <https://www.zdnet.com/article/to-succeed-at-digital-transformation-focus-on-customers-and-innovation/> 9. <https://www.forbes.com/sites/blakemorgan/2019/05/13/40-stats-on-digital-transformation-and-customer-experience/#31a1a0b26475> 10. <https://www.idc.com/getdoc.jsp?containerId=prUS45616519>