

1. La transformación digital está cambiando los modelos de negocio - incluyendo modelos de ingresos

Los rápidos avances de la tecnología móvil están impulsando a muchas empresas a evaluar los aspectos fundamentales de su negocio, incluyendo como pueden ofrecer y distribuir sus productos y servicios. Las tecnologías digitales están facilitando la introducción de nuevos productos y servicios, y están proporcionando nuevas formas de desarrollar fuentes de ingresos.

La integración de las tecnologías digitales en el desarrollo de productos y operaciones de ventas obliga a las empresas a adaptar sus estrategias de precios, procesos de ventas y modelos de distribución. La venta de productos y servicios digitales exige un conjunto de habilidades y procedimientos diferentes a los tradicionales, es por eso que las empresas deben ser capaces de adaptarse a los cambios para servir a sus clientes en el futuro.

En Venezuela son cada vez más comunes las empresas que utilizan las redes sociales para ofrecer sus productos y servicios, sin embargo para realizar compras por internet el mercado venezolano no se muestra preparado aun, factores como la incertidumbre y la desconfianza mantiene a los usuarios atados a las compras de forma tradicional.

2. La disminución en el uso de la PC y la creciente adopción de dispositivos móviles está impulsando un mundo donde el "móvil es primero"

Los dispositivos móviles representan el salto más grande que ha dado la tecnología en los últimos años, especialmente en los mercados de rápido crecimiento. Las visitas a páginas web desde teléfonos móviles ahora superan en número a los de PC en 48 países. La utilización de la tecnología móvil se ha convertido en un elemento básico en la vida cotidiana de los usuarios, así como en la herramienta preferida para el trabajo, la comunicación y con más frecuencia para realizar compras.

Para hacer frente a las dinámicas cambiantes del mercado y a los nuevos retos, las empresas de tecnología están construyendo cada vez más aplicaciones e interfaces en plataformas móviles, tal es el caso de muchas empresas venezolanas en los sectores de consumo masivo, entretenimiento, banca y seguros que poseen aplicaciones móviles de fácil acceso donde el usuario puede realizar consultas, compras, transferencias bancarias. A las anteriores se unen cada vez más empresas de cualquier rubro que buscan adoptar estrategias tecnológicas que le permitan impulsar su negocio y satisfacer las cambiantes exigencias de los consumidores modernos.



Impulsado por la interacción de las redes sociales, los dispositivos móviles, la nube y la creciente demanda de acceso a la información desde cualquier lugar, la tecnología está alterando todas las áreas de la empresa de negocios.

Existen enormes oportunidades para que las empresas tomen ventaja de los dispositivos conectados por Internet para capturar grandes cantidades de información, acceder a nuevos mercados, transformar los productos existentes e introducir nuevos modelos de negocio y de entrega de servicios.

Sin embargo, la evolución de la empresa digital también presenta retos importantes, entre ellos la nueva competencia, el cambio de la participación del cliente y los nuevos modelos de negocio, la transparencia en el acceso a la información, así como las preocupaciones sobre la privacidad y las amenazas de *ciberseguridad*.

La tecnología también está cambiando la forma en que trabajan las personas, y está permitiendo que las máquinas y sistemas apoyen, o incluso sustituyan, la interacción de los humanos. En este punto las empresas y las personas deben "montarse en la ola" y aprovechar las oportunidades ofrecidas por los avances digitales.

3. La transformación digital y una proliferación de datos están cambiando fundamentalmente la relación entre las empresas y sus clientes

Las empresas están ganando oportunidades inigualables para conocer las necesidades de consumo, preferencias y comportamientos de sus clientes, debido a la notable accesibilidad a la información que vivimos hoy en día, esto incluye las redes sociales, el comportamiento de compras en línea y la información de geolocalización que se están expandiendo a un ritmo rápido, quizás no en mayor medida en nuestro país.

Las empresas que pueden extraer valor de esta información se podrán beneficiar enormemente, debido a que podrán adaptar a cada individuo los productos y servicios que ofrecen

Asimismo, cada vez es más común observar que las empresas están permitiendo la participación de los consumidores individuales y las comunidades virtuales como co-creadores.

Sin embargo, como medios de comunicación social que amplifica la voz del cliente, hay beneficios y riesgos para las empresas y por consiguiente, se pueden presentar más dificultades para controlar los mensajes en esta nueva era. Una organización que no logra figurar oportunamente o que emite un mensaje adverso a través de medios de comunicación social, puede sufrir daños rápida y significativamente de su marca, se podría decir que de forma viral.

Según un estudio realizado por Tendencias Digitales para la Revista Bussines Venezuela, el 74% de las empresas venezolanas tienen página web o alguna presencia en Internet, presentando un incremento del 14% con respecto al 2010, siendo las compañías pequeñas las que más crecieron en este aspecto (17%). 51% de las empresas encuestadas asegura haber realizado algún tipo de publicidad en Internet y 53% de la muestra asegura confiar en esta publicidad.

Según esta información en Venezuela, los usuarios utilizan los medios de comunicación para difundir buenas y malas opiniones sobre una empresa, lo que ha generado tanto auges en locales comerciales como decaimiento en otros, hoy en día los clientes investigan en las redes sociales los comentarios sobre un sitio de interés para decidir si asisten o no al mismo.

Por esta razón, las empresas necesitan aumentar la transparencia de su negocio e influir de manera positiva en el manejo de las relaciones con sus clientes.

Referencias

Uschi Schreiber-2015
EY global Vice Chair -
Markets and Chair, Global
Accounts Committee
"Megatrends 2015"

Autor

Poulett Sanchez | Senior |
Advisory Services - EY
Venezuela

Continúa

1

Futuro digital



Próximos volúmenes

2

Crecimiento empresarial



3

Mercado global



4

Urbanismo mundial



5

Recursos naturales



6

Rediseñando la salud



4. La interrupción digital está cambiando el contexto del mercado y el panorama competitivo de la mayoría de las industrias

La tecnología ya no es sólo una industria en sí misma; sino que puede remodelar casi cualquier otra industria de manera dramática. El poder de las nuevas tecnologías se está incrementando rápidamente, obligando a empresas de todas las ramas a desarrollar sus propias estrategias y soluciones digitales.

Muchas empresas, no consideradas tradicionalmente competitivas tecnológicamente, se están posicionando en el mercado con sus propias plataformas digitales, proporcionando soluciones innovadoras para satisfacer las necesidades únicas de sus clientes y socios.

La verticalidad en las soluciones empresariales se hace cada vez más necesaria y común.

5. A medida que las amenazas cibernéticas continúan multiplicándose, cada vez es más difícil salvaguardar los datos, propiedad intelectual y la información personal.

Las violaciones de datos están creciendo en tamaño y frecuencia, con 5 de los 10 más grandes incidentes ocurridos entre el 2013 y 2014. El robo de datos y otras formas de delitos cibernéticos están creando una carga económica significativa.

El aumento de la conectividad de las personas, los equipos y las organizaciones proporciona nuevas vulnerabilidades por explorar para los delincuentes cibernéticos. El mayor uso de la Internet, los teléfonos inteligentes y tabletas, ha hecho más accesibles y vulnerable los datos de las organizaciones. También hay más puntos de acceso a la empresa y los datos personales como conexiones digitales entre entidades y personas, por lo que se han abierto nuevos canales de riesgo.

Venezuela, no escapa de estos delincuentes cibernéticos debido a la accesibilidad a la información que los avances tecnológicos han arrojado, los casos más frecuentes son estafas en cuentas bancarias, robo de identidades, apropiación de páginas de organismos públicos y privados, así como de cuentas de redes sociales de algunas figuras emblemáticas del país. Muchas empresas han optado por adoptar protocolos de seguridad de la información a sus páginas web para brindar mayor confianza a los usuarios y evitar este tipo de daños a sus clientes, sin embargo, como los riesgos cibernéticos aumentan rápidamente, las organizaciones y los gobiernos tendrán que concentrar sus esfuerzos para asegurar sus activos digitales y proteger la información confidencial.



El desarrollo de nuevas tecnologías está cambiando las formas de interacción entre las personas y empresas, impulsando al desarrollo de estrategias que permitan adaptarse a los continuos cambios que surgen hoy en día.

En la primera parte del este artículo, nos referimos al impacto que tienen los avances tecnológicos en las empresas, el uso de los dispositivos móviles, y la accesibilidad a la información. Se abordaron los siguientes puntos:

1. La transformación digital está cambiando los modelos de negocio - incluyendo modelos de ingresos
2. La disminución de uso de la PC y el aumento de la adopción de dispositivos móviles está impulsando un mundo de "móvil primero"
3. La transformación digital y una proliferación de datos están cambiando fundamentalmente la relación entre las empresas y sus clientes

6. Los estilos de trabajo y de recursos para contratar talento son cada vez más ágil en el mundo digital

Si bien algunas industrias (por ejemplo, minería y manufactura) todavía requieren que los trabajadores estén a un tiempo y ubicación específica, se convertirá en habitual que en muchos sectores la fuerza de trabajo sea virtual, con conexión para trabajar en cualquier momento y desde cualquier lugar y utilizando cualquier dispositivo.

Los dispositivos móviles, las tecnologías sociales y de nube, junto con la ubicuidad de la tecnología Wi-Fi y conexiones de banda ancha, están haciendo posible que más empleados trabajen en horarios y lugares de su elección y que se fomente la flexibilidad y el trabajo por cumplimiento de objetivos y no de horario. Aun cuando en Venezuela esto no se ha convertido en tendencia, muchas empresas han adoptado la figura de trabajo *virtualizado*, permitiéndole a sus empleados laborar desde sus hogares. Según investigadores, en el año 2020, la generación del milenio y la Generación Z representarán más de la mitad de la fuerza laboral. Estos individuos han crecido conectados y sus actitudes y expectativas tendrán un impacto importante sobre cómo organizar el trabajo.

Los avances tecnológicos están haciendo más fácil para las empresas aprovechar las redes de trabajadores anónimos a través de "*crowdsourcing*" (término utilizado para definir colaboración abierta distribuida, el cual refiere a la capacidad de crear contenidos o servicios en línea, de modo colaborativo) en línea y plataformas independientes. Todo esto creará nuevos retos para los líderes, quienes deben mantener a las fuerzas de trabajo motivadas, productivas y satisfechas: no sólo son diferentes conjuntos de habilidades necesarias para gestionar a los trabajadores remotos y contingentes, sino que las culturas organizacionales existentes serán más difíciles de mantener.

7. Las tecnologías digitales y robóticas: aumentar o sustituir trabajadores.

La automatización ha sido durante mucho tiempo un factor en la eliminación de puestos de trabajo y de entornos de trabajo inseguros, pero esto se acelerará y ampliará en la próxima década. El foco de la automatización históricamente ha estado en el trabajo que requiere tareas repetitivas de rutina. Los avances en la tecnología están permitiendo la mecanización de las nuevas categorías de empleos, entre ellos algunos que anteriormente parecían inmunes. Las innovaciones en la inteligencia artificial y aprendizaje automático, el crecimiento exponencial de la potencia de procesamiento del ordenador y la robótica móvil sofisticada están alimentando esta expansión.

El impacto de las nuevas tecnologías no será totalmente destructivo para el mercado de trabajo, por el contrario habrán nuevas oportunidades para desarrollar, prestar servicio u operar la próxima generación de software y máquinas. Estas posiciones requieren habilidades avanzadas que ejercerá una presión significativa sobre los gobiernos y los sistemas sociales, y requerirá sistemas educativos sólidos y flexibles para desarrollar y rediseñar los trabajadores para operar en el nuevo entorno.

Referencias

Uschi Schreiber-2015
EY global Vice Chair -
Markets and Chair, Global
Accounts Committee
"Megatrends 2015"

Autor

Poulett Sanchez | Senior |
Advisory Services - EY
Venezuela

Volumen anterior

1

Futuro digital



Próximos volúmenes

2

Crecimiento empresarial



3

Mercado global



4

Recursos naturales



5

Urbanismo mundial



6

Rediseñando la salud

