

# TRANSFORMACIÓN DIGITAL

- INTRODUCCIÓN
- TECNOLOGÍAS
- TENDENCIAS



# TRANSFORMACIÓN DIGITAL / DIGITALIZACIÓN



# ¿TRANSFORMACIÓN DIGITAL?



## **NO ES**

Página web  
App y RRSS  
CRM  
Big Data  
Tecnología

Digitalizar **NO** es  
Transformación Digital



## **SI ES**

Un cambio  
**Cultural y Estratégico**  
que afecta a toda la  
organización y a sus  
Stakeholders

Es el proceso de cambio, para competir  
con empresas **Nativas Digitales** que  
ponen al **Cliente en el Centro** de su  
organización y **simplifican** el trabajo

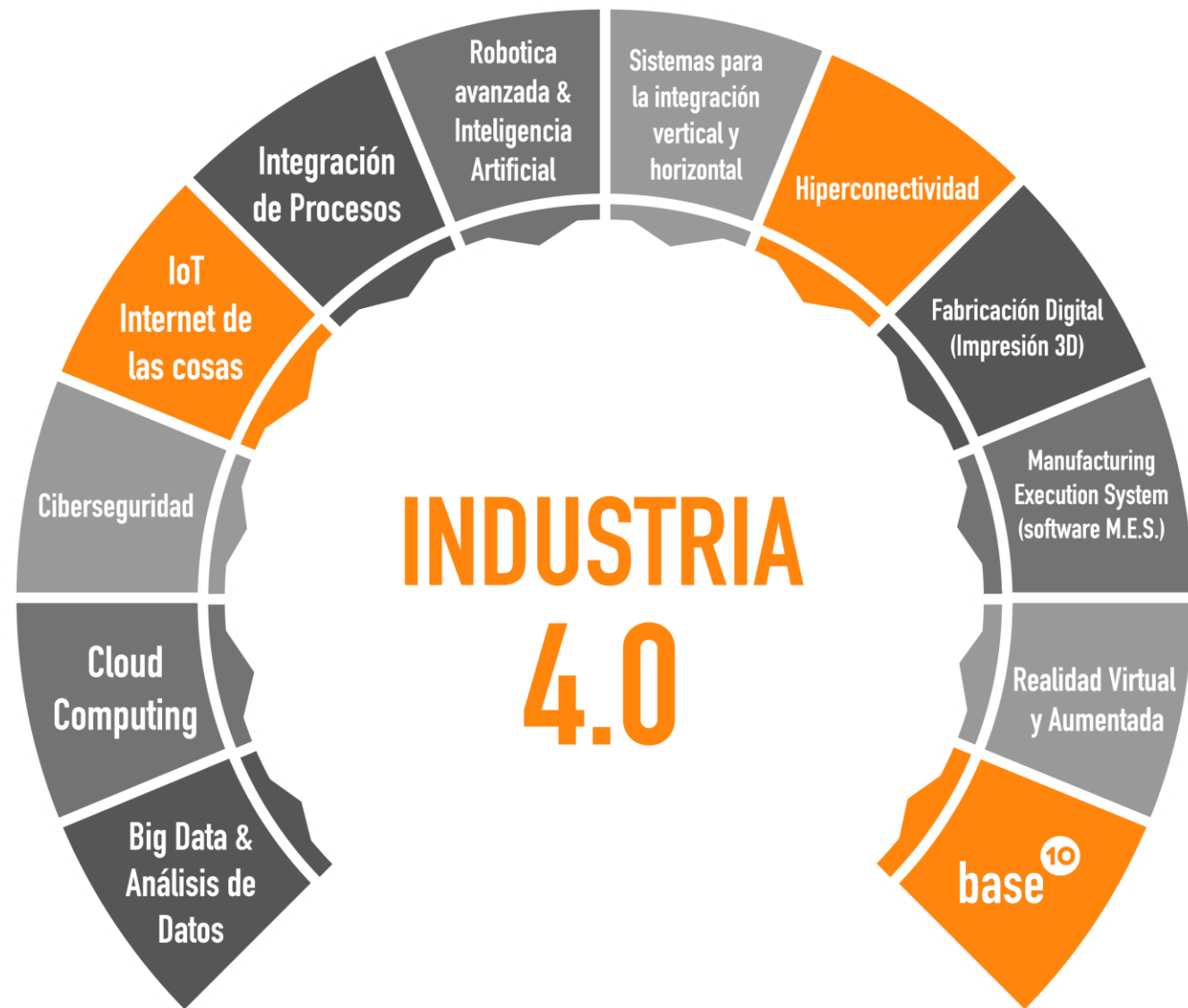


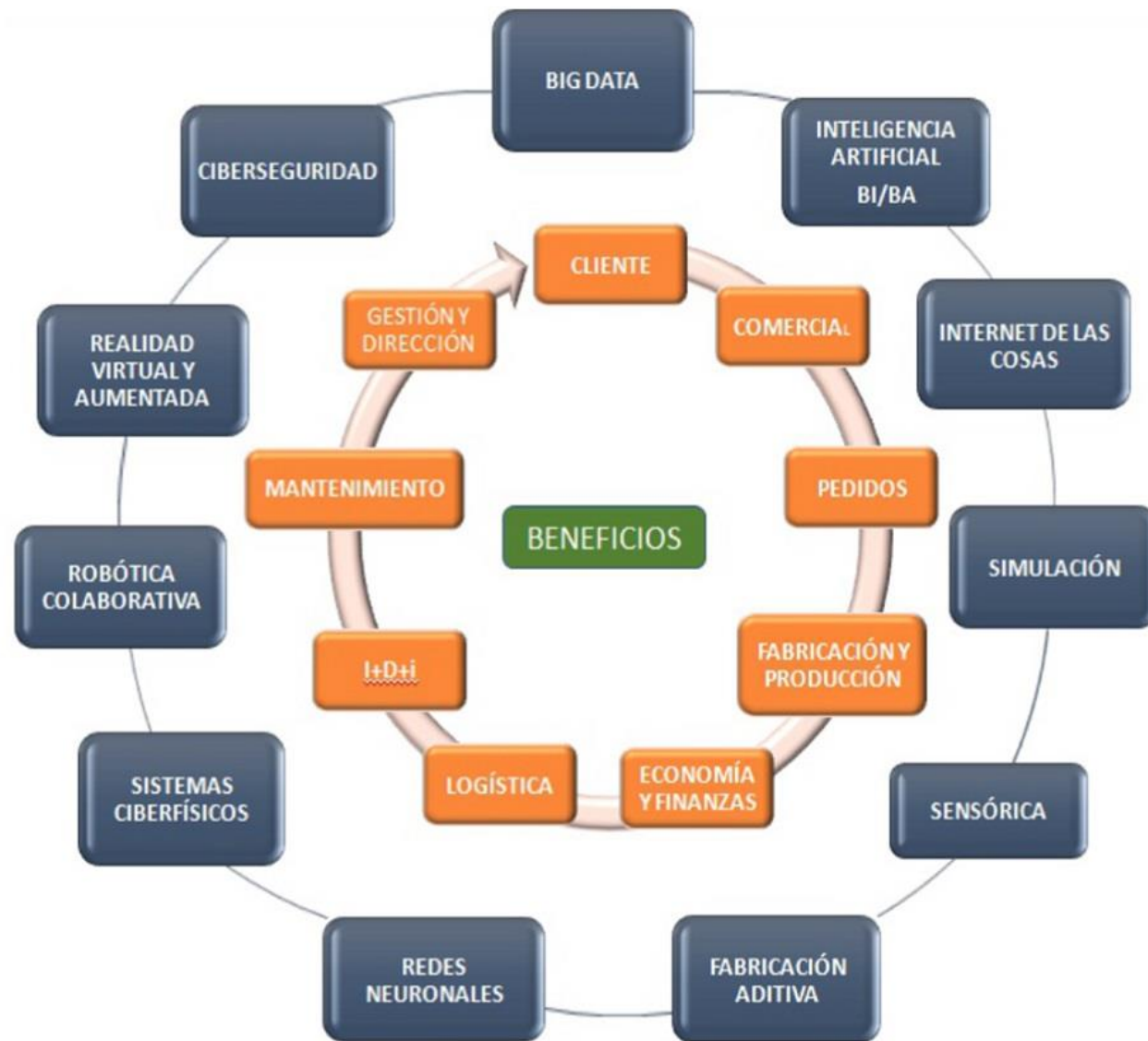
## LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL EN LAS EMPRESAS: UNA CUESTIÓN DE VISIÓN











**Ordenamos:**

- Procesos
- Áreas de funcionamiento y explotación
- Diferentes disciplinas

**Lo hacemos con:**

- Visión global
- Conexión mediante tecnologías digitales.



## Experiencia de Cliente

### Comprensión del Cliente

- Conocimiento profundo del cliente
- Segmentación basada en analíticas
- Una única visión de cada cliente

### Contacto con el Cliente

- CRM, servicio al cliente
- Coherencia entre canales
- Autoservicio

### Incremento de Ventas

- Mejora de ventas
- Marketing predictivo personalizado
- Simplificación del proceso de venta

Unidad de datos y procesos  
Capacidad analítica

## Procesos Operativos

### Digitalización de Procesos

- Mejoras en rendimiento
- Nuevas capacidades

### Capacitación Laboral

- Trabajo en Movilidad
- Comunicación rápida permanente
- Compartición del conocimiento

### Gestión del Rendimiento

- Transparencia operativa
- Toma de decisiones basada en datos

Capacidades digitales

## Modelo de Negocio

### Digitalización de productos

- Mejora de productos / servicios
- Transición de lo físico a lo digital
- Paquetización digital

### Nuevos productos digitales

- Productos digitales
- Redefiniendo límites organizacionales

### Globalización Digital

- Integración del Negocio
- Redistribución de la autoridad
- Servicios Digitales Compartidos

Alineamiento TIC y Negocio  
Entrega de Soluciones

## COMPETENCIAS DIGITALES





## CASOS DE ÉXITO

Factores claves:

- Gestionar el cambio de la cultura organizacional
- Alinear los Proyectos de Tecnología con la Estrategia organizacional
- Centrarse en el Cliente interno / externo (experiencia del usuario)
- Capacitar a los colaboradores (RRHH)
- Re-diseñar los procesos
- Omnicanalidad (físico-virtual)
- Modelo de Negocio Digital
- Metodologías ágiles ( Idea – Prototipo – Testing)
- Resiliencia (aprender de los fracasos rápidamente)
- Liderazgo Tecnológico
- Adaptabilidad al contexto
- Creatividad
- Innovación



# Preguntas para reflexionar

1. ¿Cómo enfrentaremos nosotros, los profesionales en Ciencias Económicas, los desafíos que nos presenta la Transformación Digital ?
2. ¿Podremos comprender la naturaleza de la disrupción que enfrenta nuestra profesión?
3. ¿Seremos capaces de producir, generar y/o liderar el proceso de cambio que se necesita ineludiblemente en el nuevo Ecosistema Digital?





MUCHÍSIMAS GRACIAS POR  
TODA SU ATENCIÓN Y  
PARTICIPACIÓN !!!

mail de contacto: [mgaibaz@fcecon.unr.edu.ar](mailto:mgaibaz@fcecon.unr.edu.ar)