



# ***Dinámica de Transformación***

*Adolfo Ramirez  
The Valley DBS  
Enero 2017*

# Dinámica de Transformación



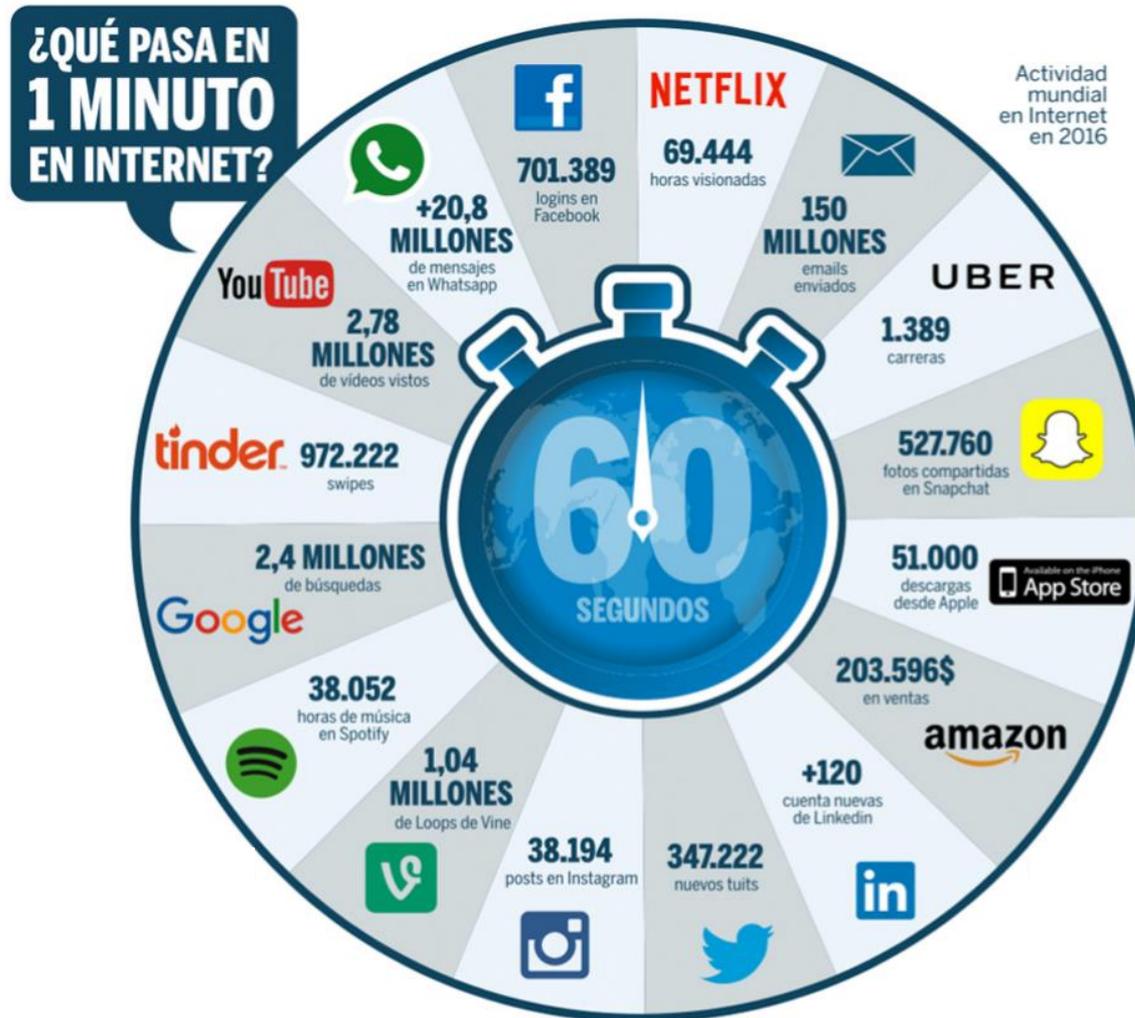
2008...





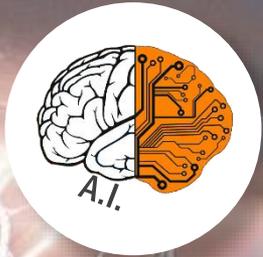
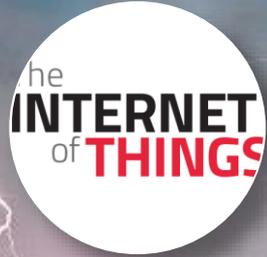
...2016

# Un profundo cambio de comportamientos



# Pirámide de Maslow.com





# La tormenta tecnológica perfecta



El Big Data es la tecnología de la **Personalización**



El Cloud es la tecnología de la **Globalización**



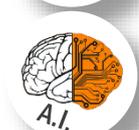
El IoT es la tecnología de la **Digitalización de lo físico**



Las APIs son la tecnología de la **Distribución**



La Ciberseguridad es la tecnología de la **Seguridad**



La IA es la tecnología de la **Automatización**



La Blockchain es la tecnología de la **Identidad**



Mobile es la tecnología de la **Ubicuidad**

# ¡Los negocios ya no son lo que eran!





**VS.**



# The Unicorn Club

Last Update: December 26, 2015

POWERED BY  
**spoke**

## Enterprise (68)

### Applications (23)

#### Finance and Accounting (3)



#### Marketing/Ecommerce (13)



#### CRM (4)



#### Human Resource Management (3)



### Infrastructure (45)

#### Cloud (7)



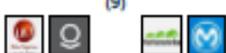
#### Content Management/Collaboration (9)



#### Storage (5)



#### Big Data/Analytics/Business Intelligence (9)



#### Security (8)



#### Mobile (4)



#### Networking (3)



## Industries (42)

### Fintech (18)

#### Lending Platform (9)



#### Payments (6)



#### Insurance (1)



#### Institutional Investments (2)



### Healthcare/BioTech (8)

#### Healthcare/BioTech (8)



### Internet of Things (6)



#### Internet of Things (6)



### Other Industries (6)



#### Other Industries (6)



### Cleantech (4)

#### Cleantech (4)



## Consumer (98)

### Online Media (6)



### Consumer Electronics/Gaming (12)



### Retail (36)

#### Wellness (2)



#### Home Furnishing (4)



#### Online Marketplace (6)



#### Mobile Shopping (2)



#### Online Shopping (16)



#### Coupons/Daily Deals (7)



### Service to Consumers (43)

#### Messaging (3)



#### Other Services (2)



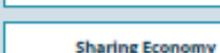
#### Social Networking (9)



#### Education (4)



#### Audio (3)



#### Sharing Economy (22)

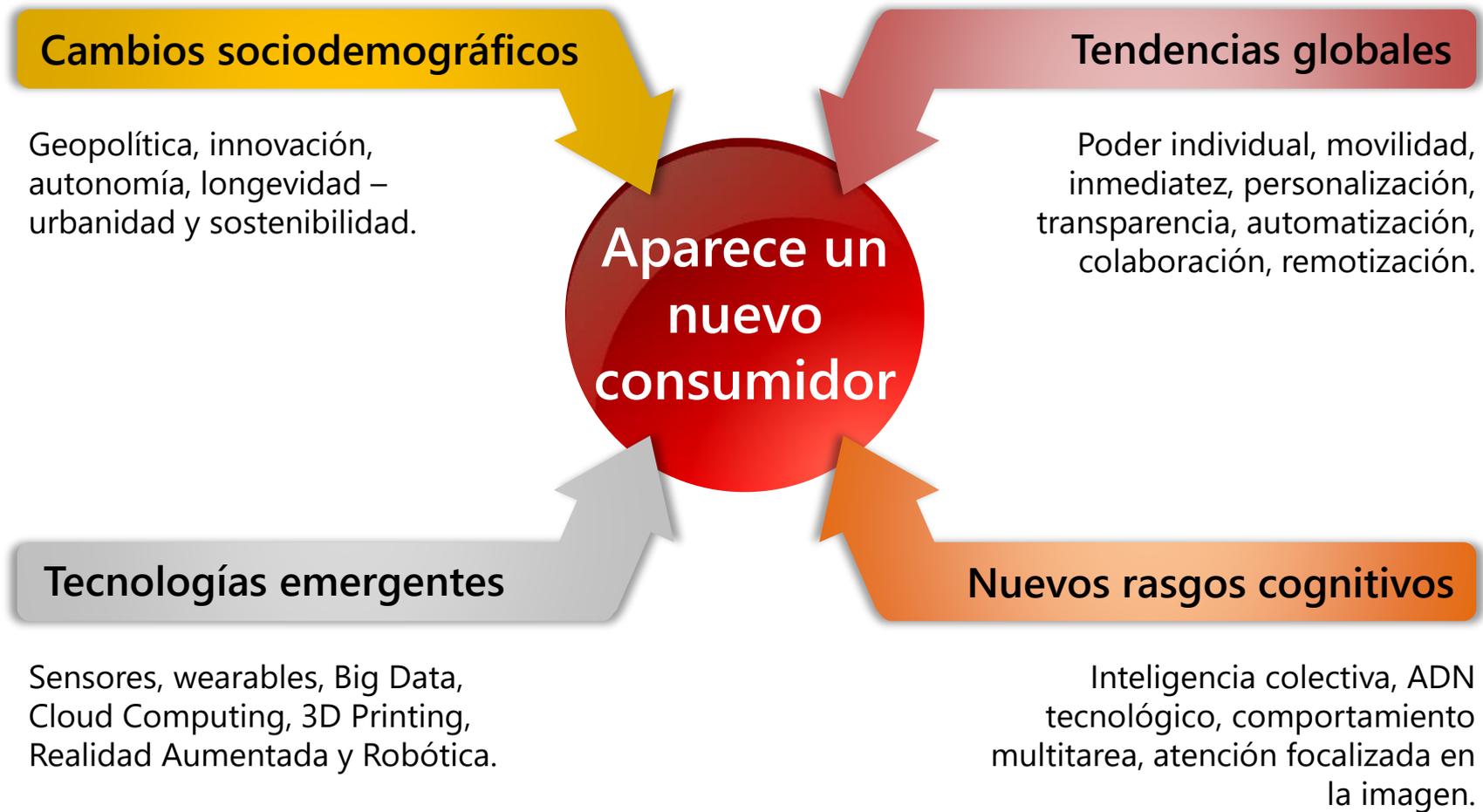


# Algunas reflexiones para entenderlo

- Se **diseña** para **usar**
- Viene lo **sintético** y **real time**
- El entorno **te entiende**
- Acuerdos **“anti-natura”**
- Plataformas. Abierto y **colaborativo**
- Todo esto es para las personas: **un “nuevo” cliente**
- Velocidad de **adopción**

# Dinámica de Transformación

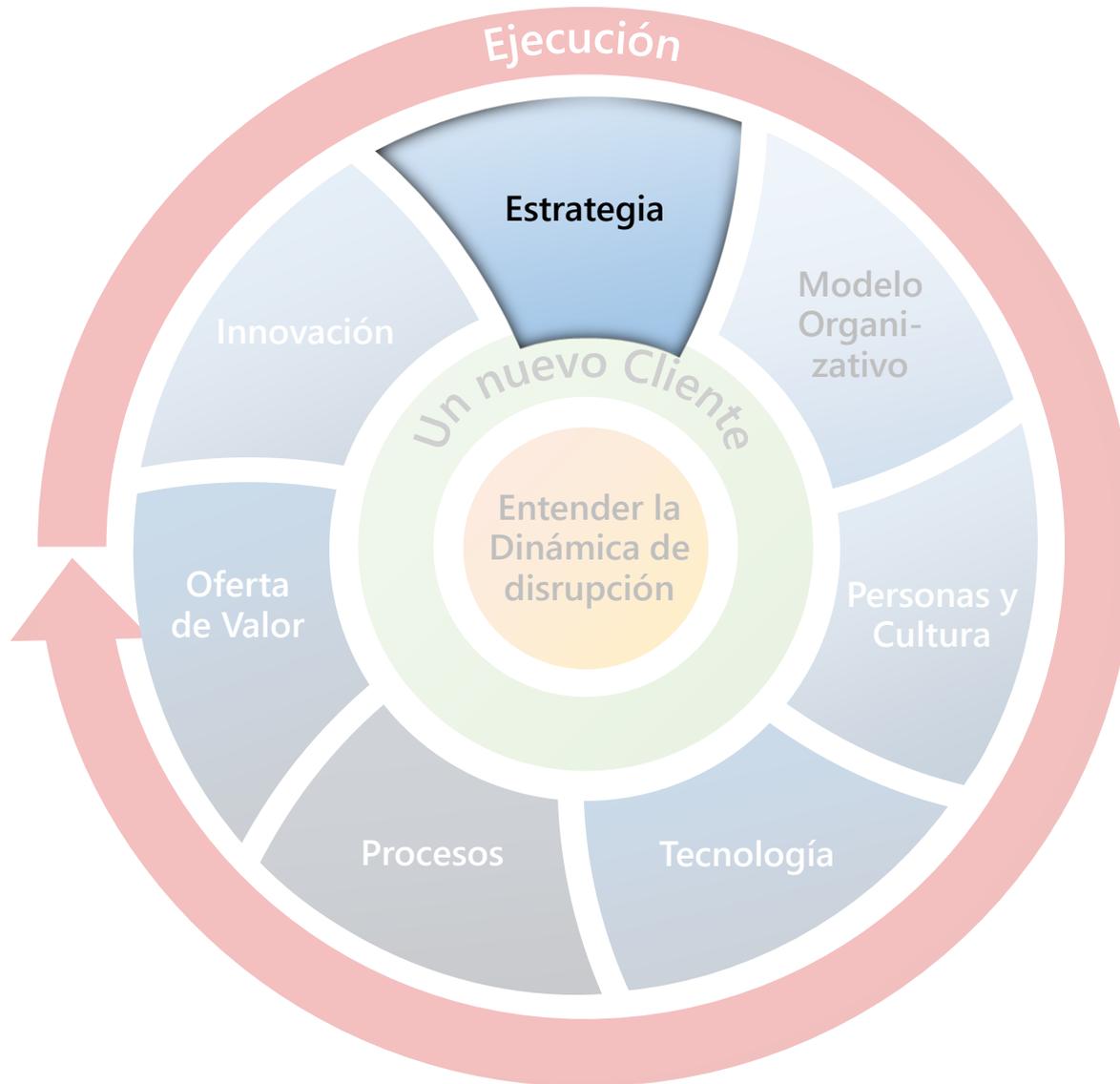




# Un cliente con "superpoderes"



# Dinámica de Transformación



# 1 Una nueva **estrategia** para el cambio



Modelo organizativo



Personas y Cultura



Tecnología



Procesos



Oferta de valor

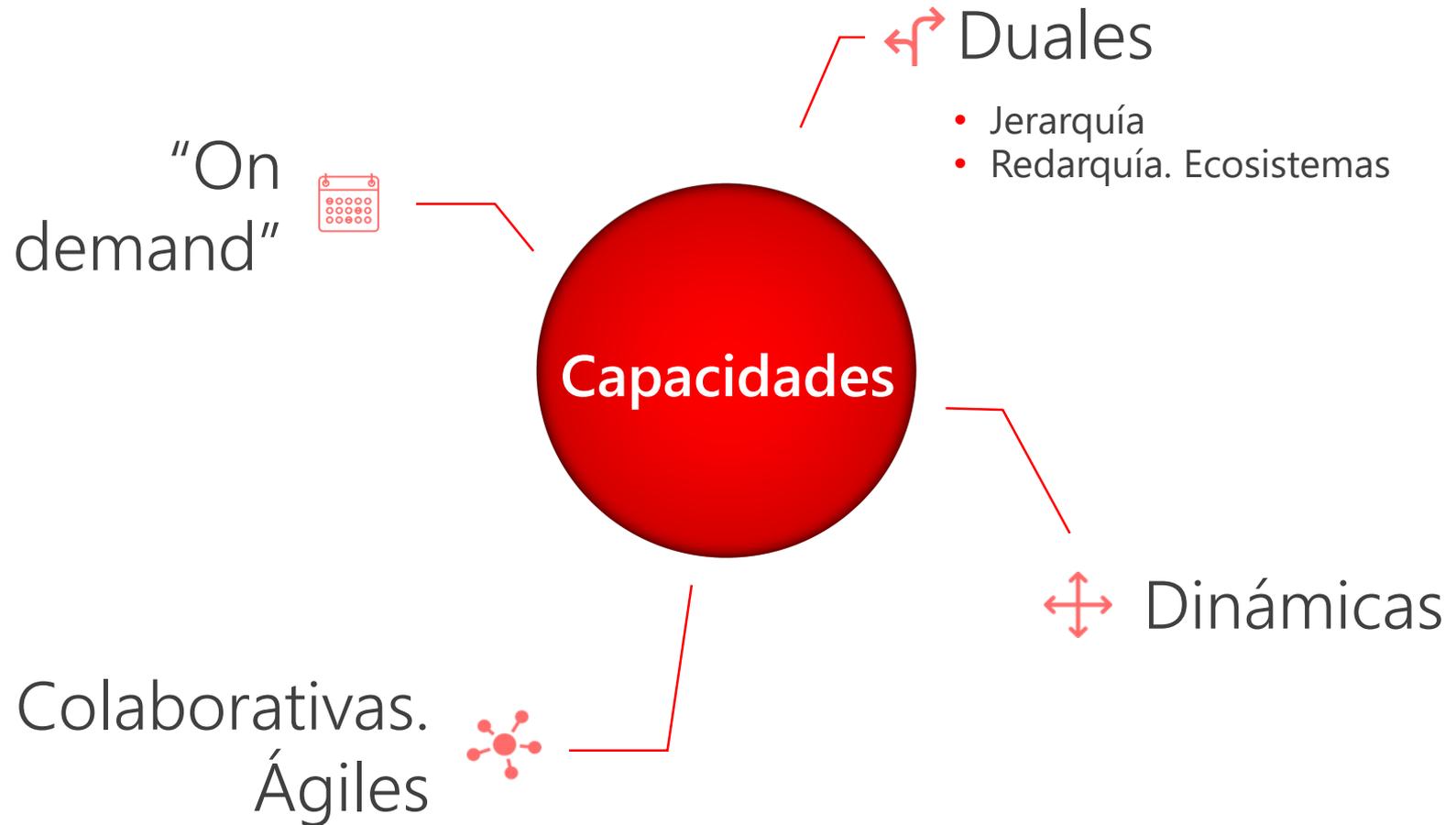


Innovación

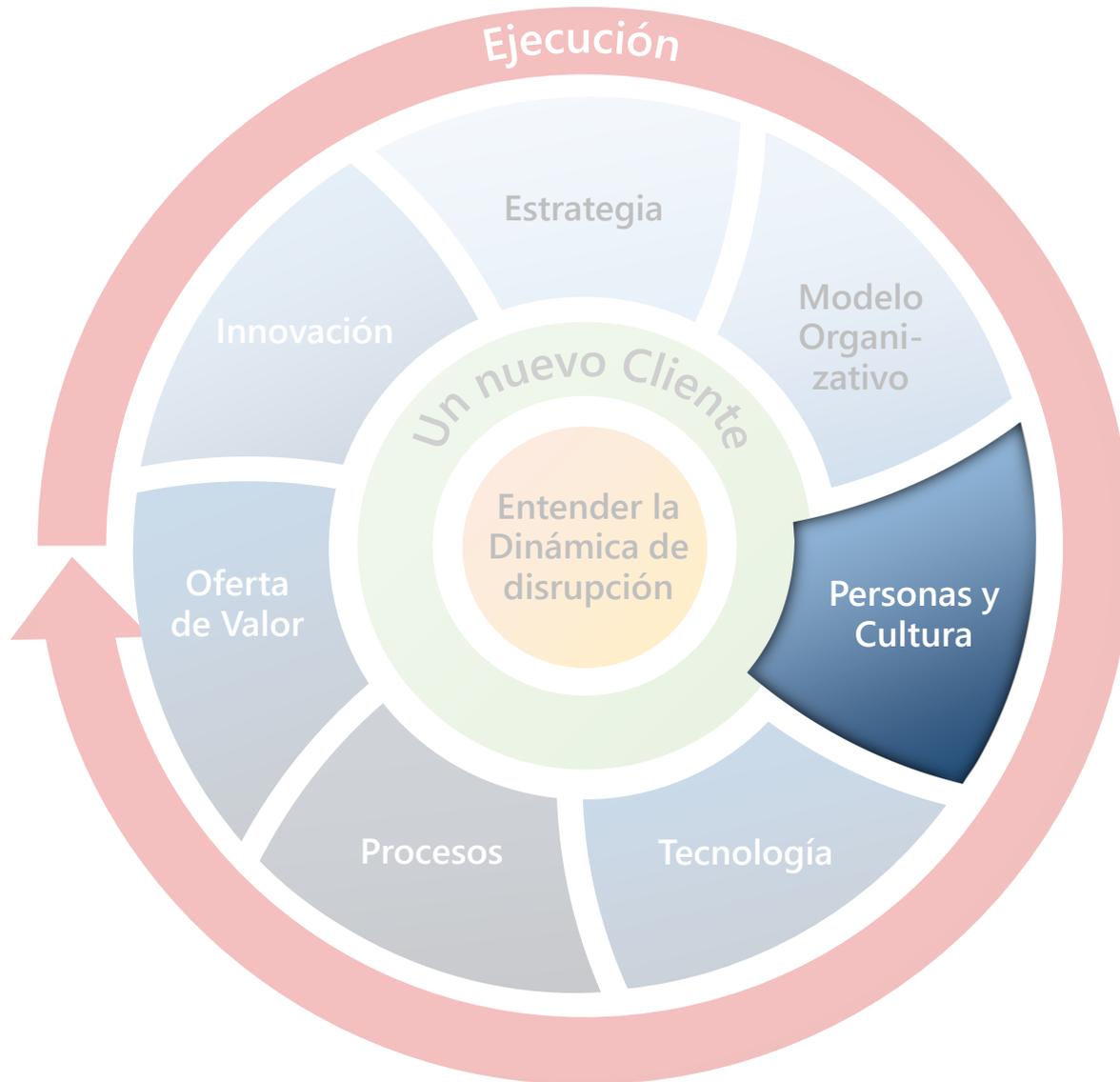
# Dinámica de Transformación



# ...que defina un Modelo para el desarrollo de capacidades



# Dinámica de Transformación



# Cada uno entiende y adopta el cambio del nuevo hábito



# Dinámica de Transformación



# ④ Tecnología: no sólo Transformación

1 Evolución de "legacy systems"

2 Nivel de Servicio



3 Seguridad de la Información



Tecnologías emergentes

# Cloud Computing



- **Menores costes** de desarrollo y ejecución (PaaS)
- **Eficiencia** en Infraestructura (IaaS)
- Facilita la **escalabilidad y flexibiliza** la capacidad de **almacenamiento**
- **Pago por uso** en software (SaaS)
- Accesibilidad y **movilidad** con dispositivos sincronizados

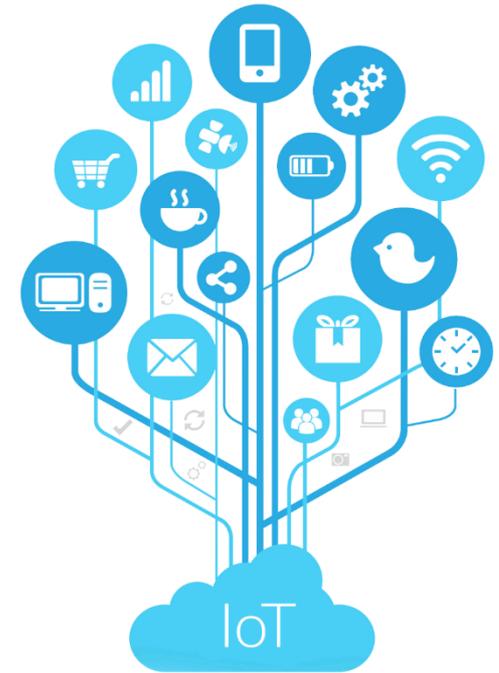


**Nuevos modelos de negocio**

# Internet of Things



- Participar de la **vida diaria** del cliente
- Aumento exponencial de la **cantidad de datos**
- Experiencia **integral** de cliente
- Eficiente el **control de procesos** y producciones



**Nuevos modelos de negocio**

# APIs



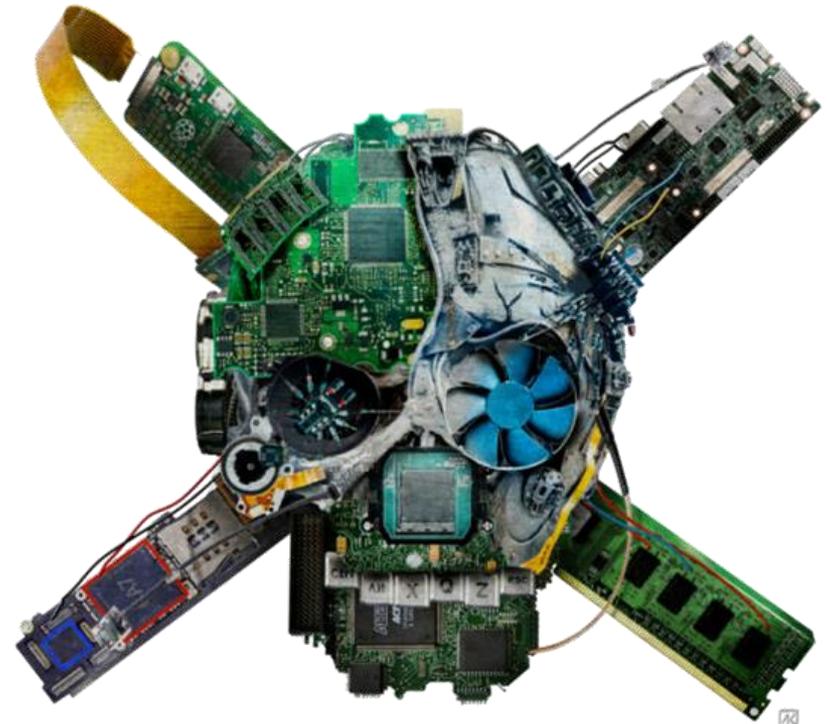
- Reestructuran y **organizan sistemas internos** para dar apoyo a nuevos proyectos de innovación
- Innovación **abierta**
- Oportunidades para generar **nuevas formas de “llegar”** a los clientes
- **Reaprovechamiento** de datos y servicios de terceros
- Reducen **costes de mantenimiento** e incrementan la agilidad de desarrollos





# Ciberseguridad

- **Prevención de pérdidas** económicas derivadas de ciberataques
- Mejora de la **confianza del cliente** en la marca
- Minimiza el **riesgo reputacional** por fugas de información
- Fomenta una **cultura de seguridad** informática en las empresas
- **Monitoriza el acceso** a la información más sensible



**El Reto de la sensibilización**

# Blockchain



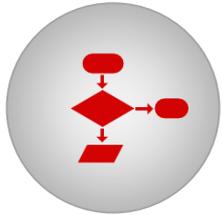
- **Transparencia**, ya que cualquier miembro puede acceder al libro de sucesos para verificar y/o consultar sin modificar las transacciones registradas
- **Confianza**, la inmutabilidad de blockchain hace que sea casi imposible realizar cambios una vez se ha verificado la información
- **Reducción de costes operativos** al eliminar tareas de registro, control y distribución de datos



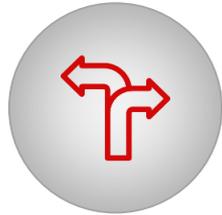
# Dinámica de Transformación



# Procesos: la digitalización de "todo"



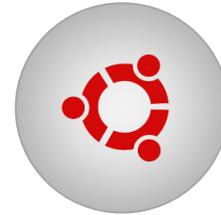
Procesos



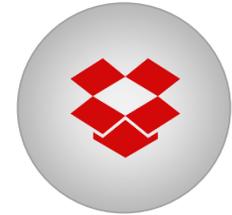
Toma de decisiones



Organización



Operaciones



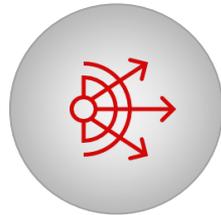
Productos



Comunicación



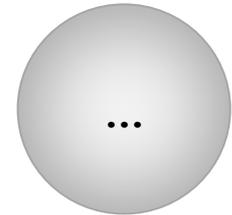
Colaboración



Distribución



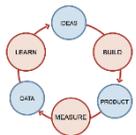
Objetivos e incentivos



... de todo

## Facilitadores

### Lean



### Design Thinking



### Agile



# Amazon rediseña el proceso de compra física en su nuevo modelo de stores

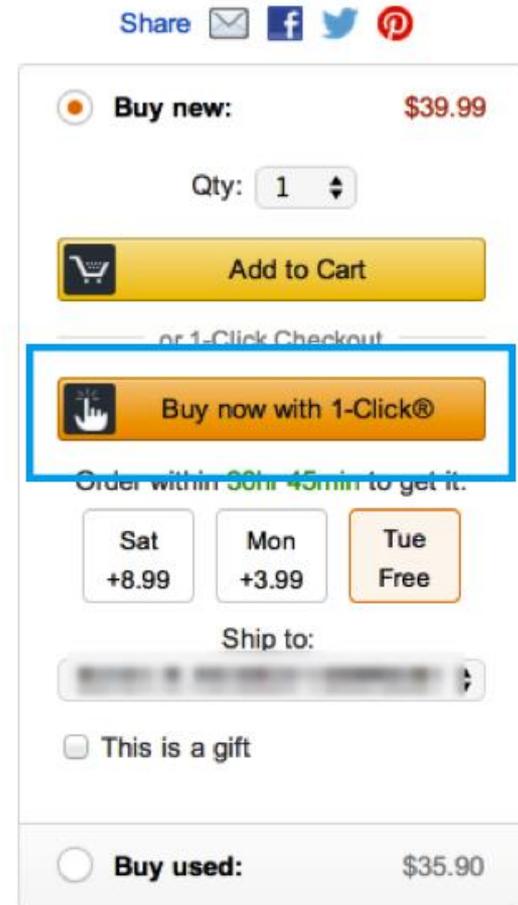
## **Sensores y 'big data': Amazon quiere 'matar' al supermercado (y saber todo sobre ti)**



*How does it work?*

# Amazon, primero en patentar el proceso de compra "one click"

- Tenían el objetivo de **minimizar el esfuerzo del cliente** a la hora de realizar una compra.
- Eliminó la **necesidad de re-ingresar información** de pago y envió cada vez que un mismo cliente realizaba un pedido.
- Fue algo tan **innovador y único**, que Amazon se adjudicó la patente en USA.
- Parte de lo que ha caracterizado a la compañía : hacer los procesos parecer simples y **sin fricción para los clientes**.



# Dinámica de Transformación



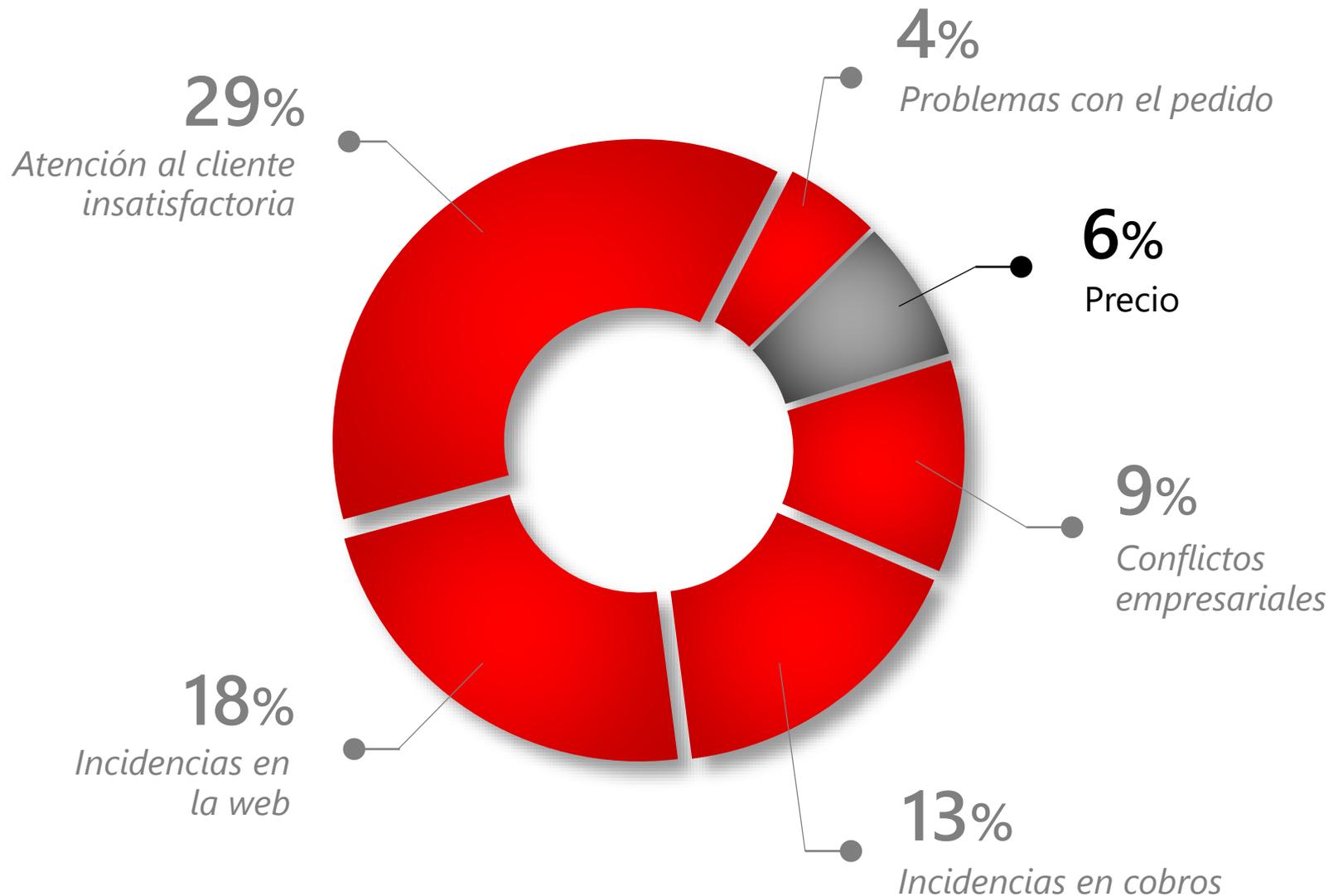
# 6 Oferta de Valor: obsesión por el cliente



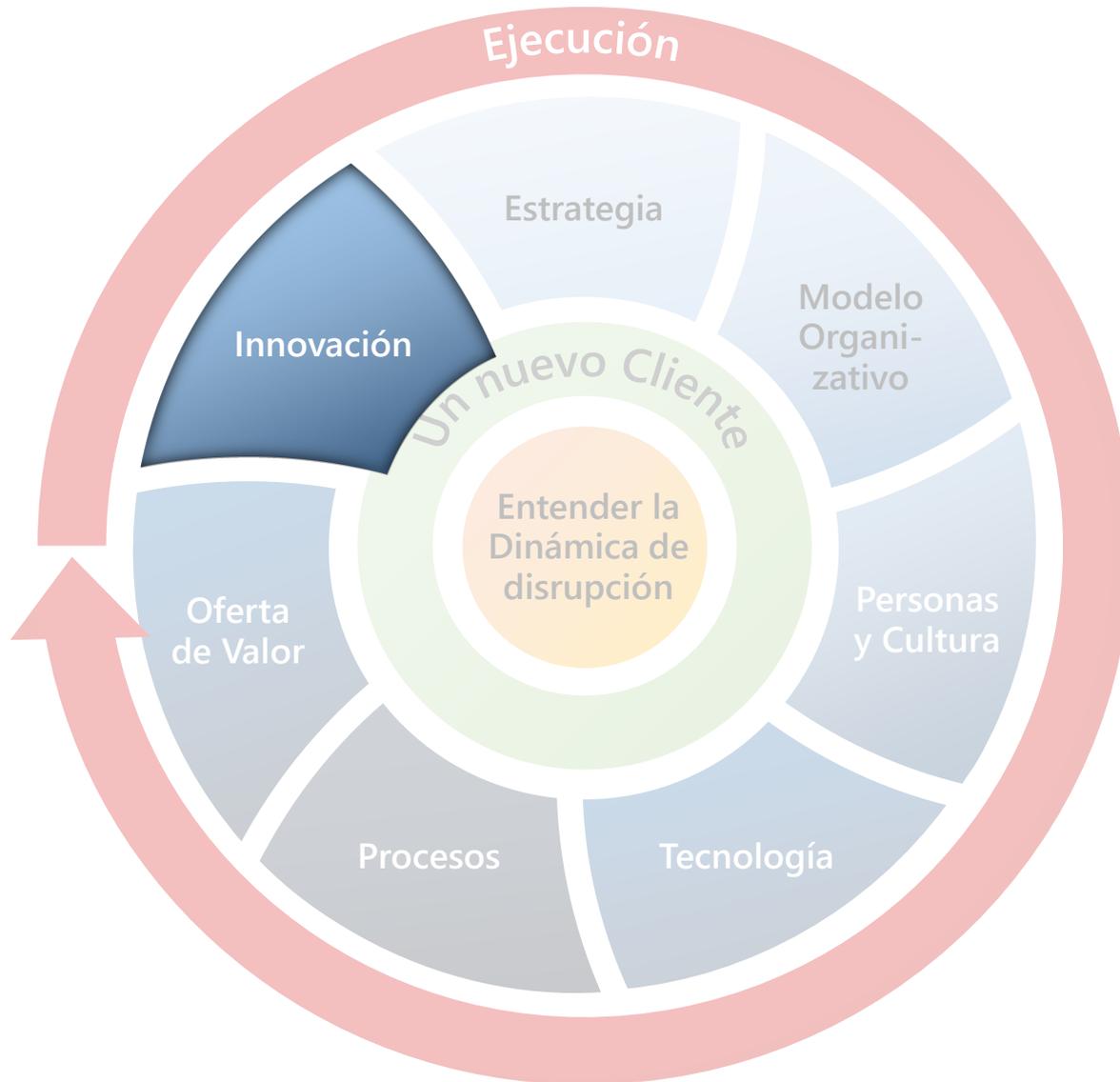
# Omnicanalidad, experiencia ganadora



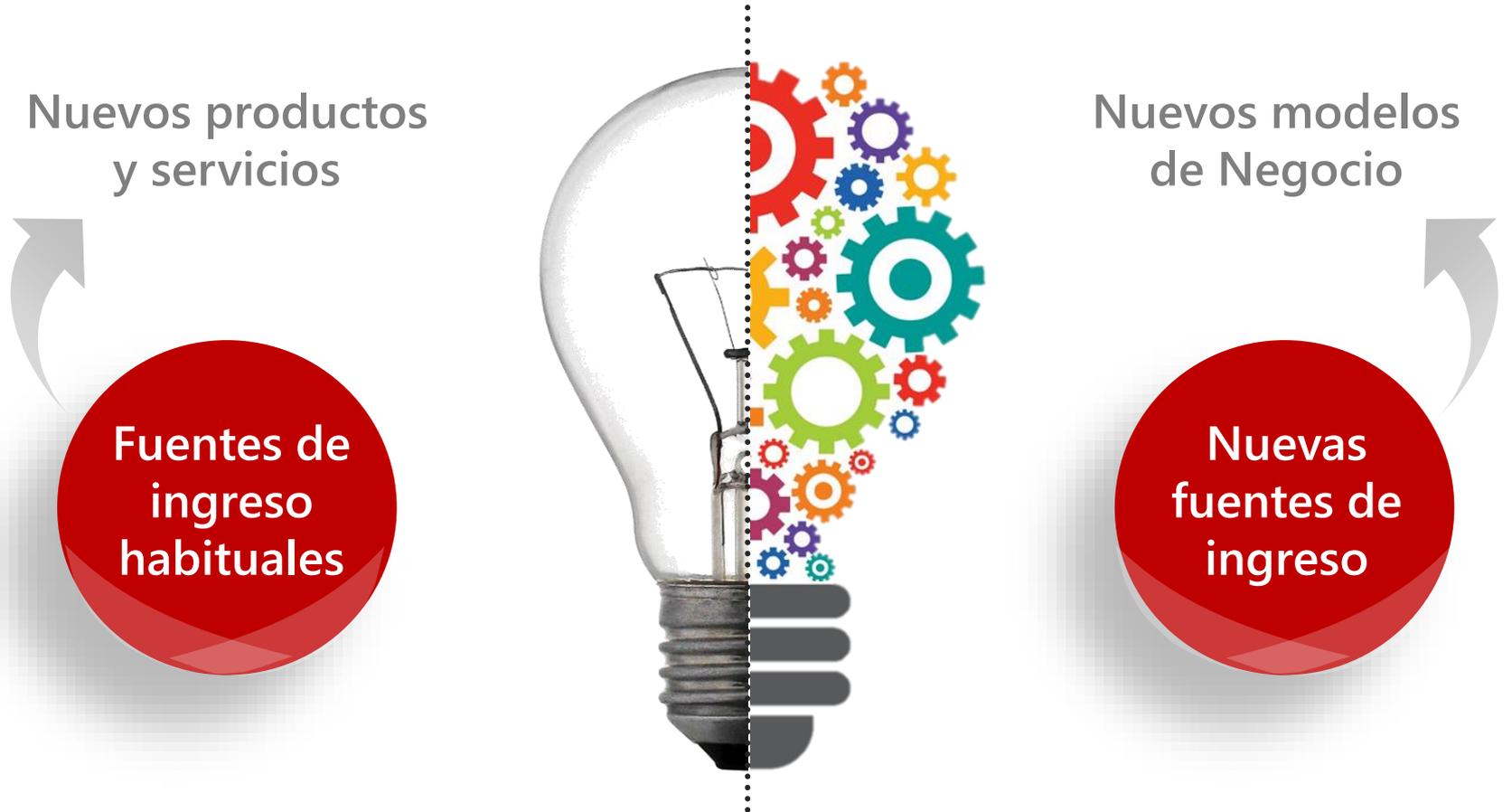
# ¿Por qué se van los clientes?



# Dinámica de Transformación



# 7 Innovación dual...



...y colaborativa



# Innovación colaborativa con Clientes



*How  
does it  
work?*

## Plataforma Lego Ideas

- Comunidad en la que usuarios presentan ideas para nuevos productos.
- Si consiguen apoyo de 10.000 fans, inicia un proceso de validación y se incorpora como nuevo producto.
- El promotor recibe un 1% de los ingresos de su venta.



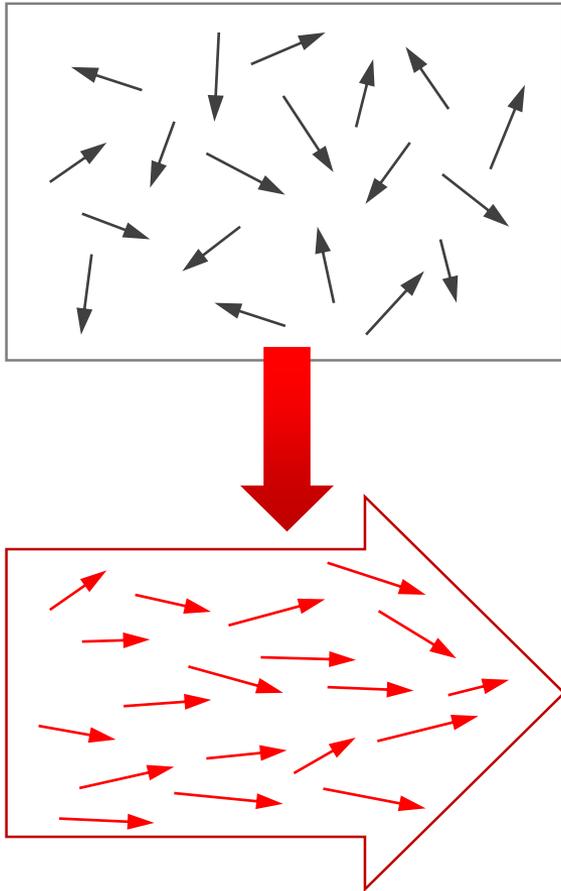
**"La gente no tiene que trabajar PARA nosotros para trabajar CON nosotros"**

# La **Ejecución** marcará la diferencia



Si quieres cambiar cosas,  
vas a tener que romper cosas

# La **Ejecución** es un problema de personas, no de estrategia



- Por difícil que sea diseñar una estrategia inteligente, **es diez veces más difícil conseguir que la gente ejecute esa estrategia**
- El desafío más grande de una empresa no es el diseño estratégico, sino su **actuación estratégica**
- Es necesario buscar el alineamiento de las personas, **colaborando con un mismo propósito y transparencia**
- La ejecución de la estrategia no es un momento en el tiempo, sino **miles de momentos en el tiempo.**

“

**Dentro de 20 años te  
arrepentirás más de las  
cosas que no hiciste que  
de las que llegaste a  
hacer**

”

**Mark Twain**

“

Dentro de **2** años te  
arrepentirás más de las  
cosas que no hiciste que  
de las que llegaste a  
hacer

”

**Anónimo digital**

# Gracias

 adolfo.ramirez@gruposantander.com

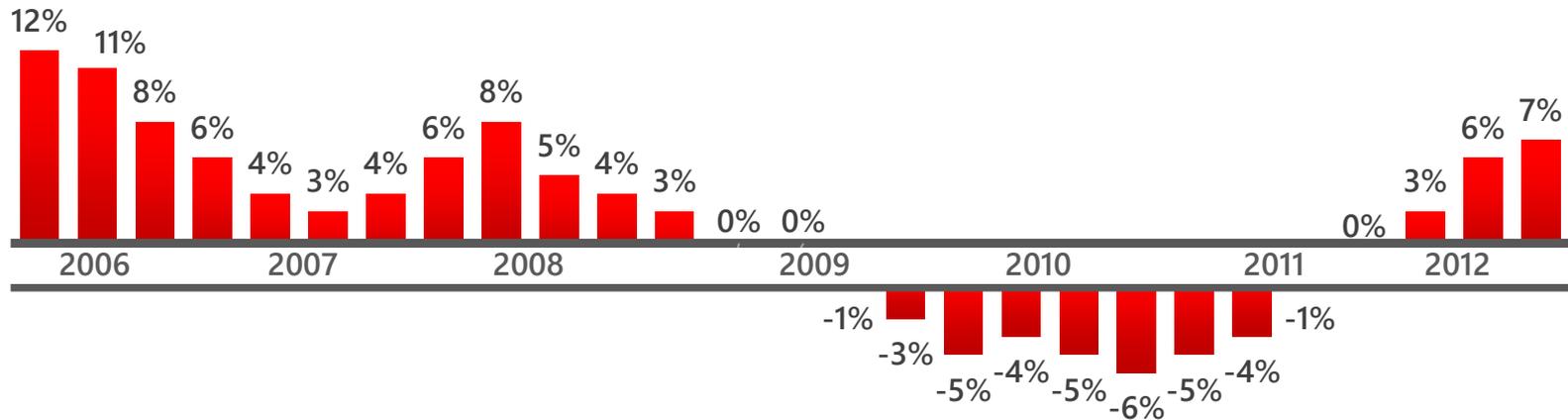
 <http://es.linkedin.com/adolforamirezmorales>

 @adolform

# El caso en Starbucks



Variación de tráfico de clientes en tiendas (%)



- En 2011 **desarrollaron una estructura** con nuevas unidades:
  - **Experiencia de Cliente** en stores
  - **Comunicación** global
  - **Partnerización** de empleados
  - **Digital** (pionera en el desarrollo de Starbucks Payments)

- En 1 año lograron:
  - **4%** crecimiento en ventas
  - **9%** crecimiento en margen financiero
  - **242 MM\$** aumento de beneficio en Q4 de 2012
  - Mayor **satisfacción** de clientes

# Macy's y sus precios en tiempo real

*Uno de los comercios minoristas más importantes de USA, que destaca por su e-commerce*

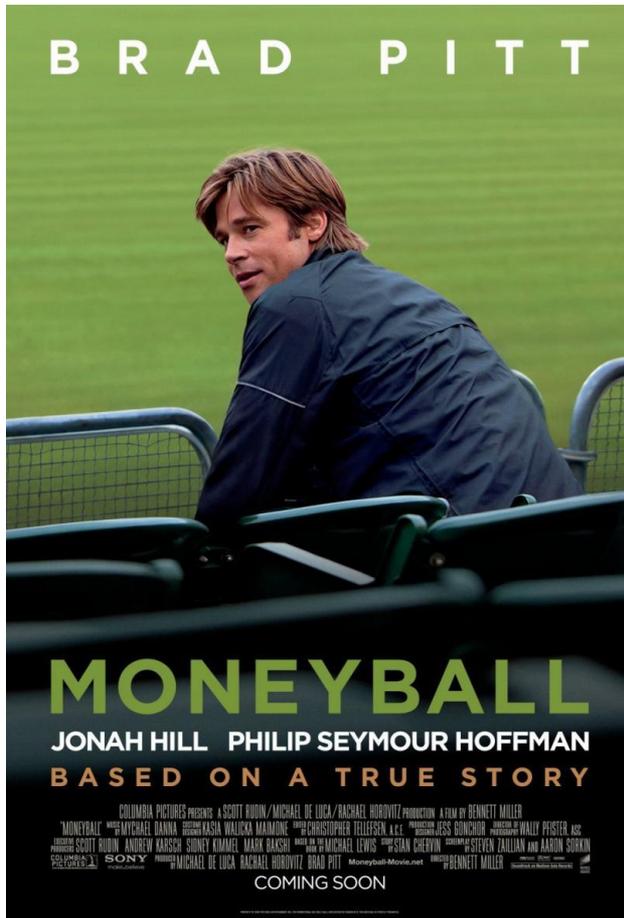
- Ha **mejorado sus ingresos y experiencia del usuario** gracias a la velocidad de análisis.
- Han **reducido** 500k dólares el **gasto** anual de analítica.
- Entiende el **impacto de sus comunicaciones** y conoce mejor a los clientes.
- **Segmentan al máximo sus envíos**, con menos emails pero con más impacto reduciendo las des-suscripciones un 20%.
- Gracias a algoritmos y control de demanda e inventario, lanzan **ofertas cruzadas**, rebajas y ajustan precios **en tiempo real** en sus 73 millones de artículos a la venta.



# Juegos de pelota y millones de datos

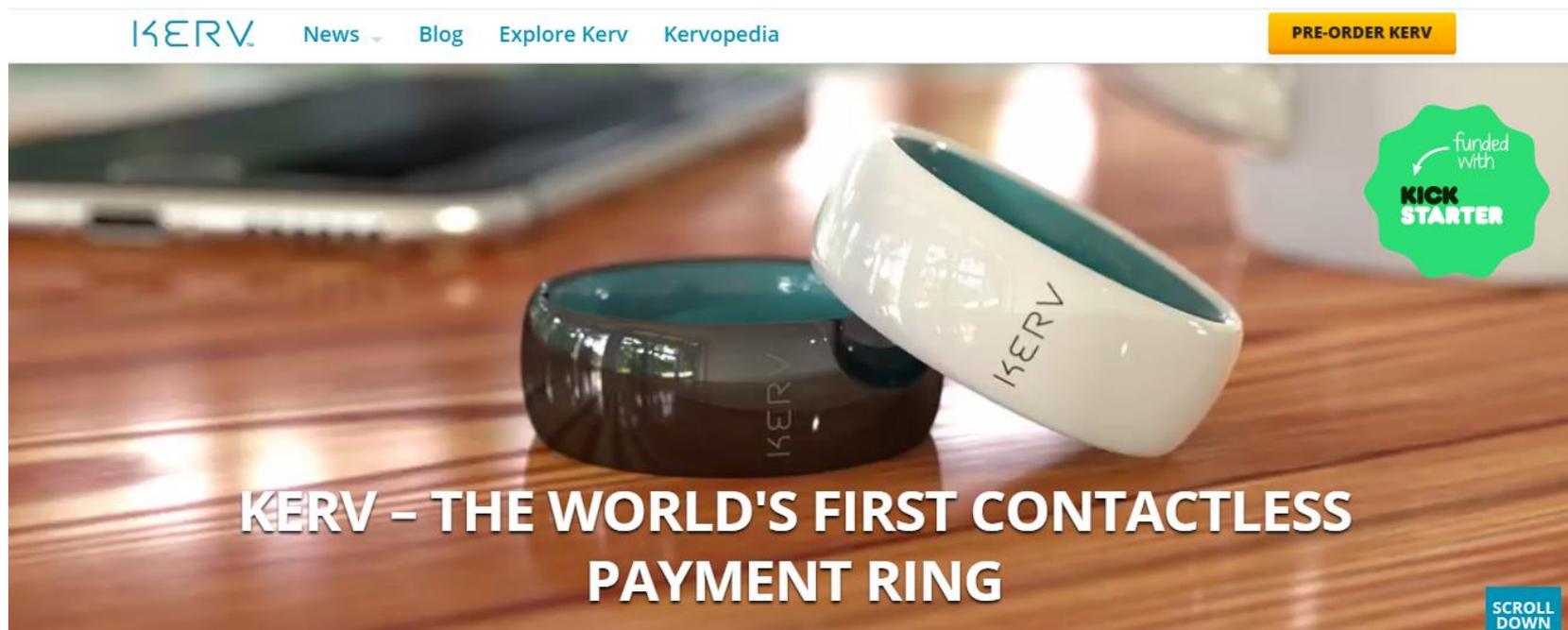


*La película "Moneyball: Rompiendo las reglas" (2011),  
representa un claro ejemplo del uso de Big Data*



- En la pretemporada de 2002 en Oakland Athletics de las Grandes Ligas de Béisbol de USA, el gerente deportivo **revolucionó la historia del club y posiblemente del deporte** en general tras fichar a un joven economista que traía nuevas ideas.
- Contrataron jugadores infravalorados pero rentables, con un **criterio de selección diferente. La intuición de ojeadores fue sustituida por** conclusiones de los **análisis de estadísticas y números acumulados** a la hora de establecer las necesidades del equipo y los jugadores que mejor se adaptan a éstas.

# KERV, un wearable que facilita los pagos contactless



- Primer producto exclusivamente de moda con una utilidad financiera.
- No es necesario quitárselo ya que resiste al agua, no requiere carga de batería, y su material no se deteriora.

# Virgin Atlantic y sus aviones conectados



- Todas las piezas de la aeronave Boeing 787 **se encuentran conectadas a la red**. Desde las alas hasta el tren de aterrizaje.
- Gracias a la **información en tiempo real** pueden mejorar la seguridad de sus vuelos, ya que tienen todas las **piezas perfectamente monitorizadas**.
- Si hay un problema con alguna pieza, **se detecta** antes de que el avión aterrice. De esta forma se puede preparar la reparación antes de que llegue al destino.

# Sentrian ahorra miles de \$ en Sanidad con IA



*“Millones de hospitalizaciones podrían ser evitadas cada año si pudiésemos detectar el deterioro de la salud de forma remota.”*

*CEO de Sentrian*



Technology

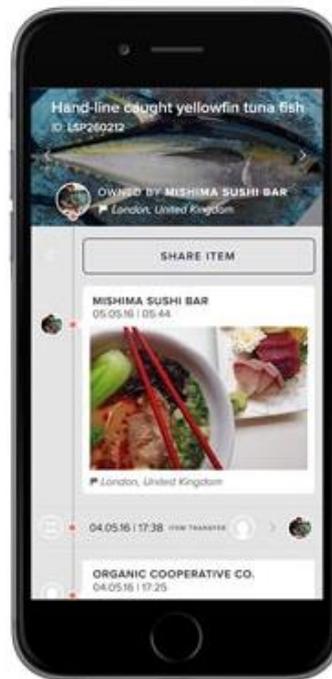
- Combinan su **plataforma de monitorización remota biométrica** con Inteligencia Artificial que gracias a **Machine Learning** afina con el tiempo los diagnósticos y alertas.
- Muchos centros universitarios de salud en USA ya cuentan con sistemas similares.
- Ya han **ahorrado decenas de miles de \$** en hospitalizaciones innecesarias a los seguros de salud.



# Provenance emplea Blockchain para crear una plataforma fiable de productos autóctonos



*“Ya sea para una granja en Perú o una boutique en Soho, sus productos tienen una historia que contar. Provenance proporciona las herramientas digitales para crear confianza con transparencia y trazabilidad”.*



- Es posible **comprobar la procedencia** de la compra al adquirirla.
- Provenance desarrolla un **sistema de trazabilidad para productos usando Blockchain** como un sistema de datos para almacenar de forma segura la información (auditable, inalterable y abierta).
- Cualquiera puede **rastrear la procedencia** de cualquier materia prima.