



BCG

THE BOSTON CONSULTING GROUP

La transformación de los sectores por uso de las TIC

David Marín - Partner y Managing Director

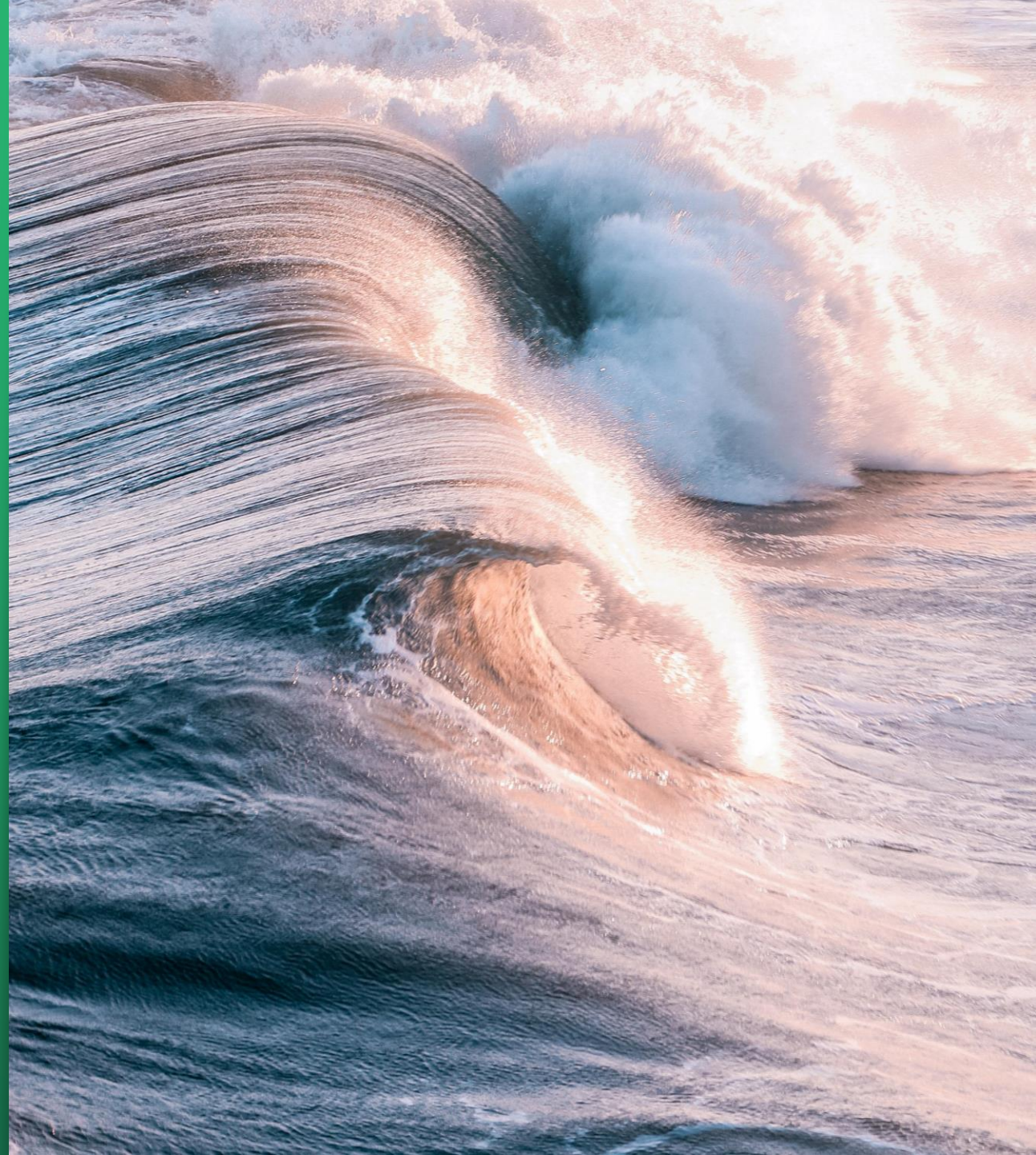
5 DE OCTUBRE, 2018



Asociación Colombiana
de Ingenieros

Capítulo Cundinamarca

Una ola exponencial de
cambio está rompiendo
con la forma de operar
de las compañías



A diferencia de revoluciones anteriores, esta se caracteriza por la velocidad del cambio

Cambio



La forma antigua de trabajar

Visión Tayloriana — división del trabajo jerárquica, foco en procesos y eficiencias a través de micro especialización, el conocimiento no reside en los empleados

Revolución industrial



La nueva manera de trabajar

Trabajo en equipo, comunicación transversal, métricas más amplias, se fomenta que el conocimiento este en los empleados que son dirigidos por incentivos

Revolución de TI



La nueva nueva manera de trabajar

Altos niveles de libertad, auto-dirigido, entorno altamente digitalizado, foco en el cliente, trabajo basado en proyectos/ágil, empoderamiento sobre reglas

Revolución digital

Tiempo

BCG hizo un análisis del panorama de trabajo a nivel global y definió 12 fuerzas que revolucionarán la forma de trabajar en las empresas

Ejes de cambio

12 fuerzas disruptivas

A		Tecnología y productividad digital	Digitalización/ Automatización	 1	Big Data & Analytics	 2	Acceso a información e ideas	 3
			Simplicidad	 4	Agilidad y velocidad de innovación	 5	Customer Centricity	 6
C		Distribución de recursos	Nuevo mix demográfico	 7	Desbalance en capacidades	 8	Nuevas estrategias de captación de talento	 9
			Diversidad e inclusión	 10	Individualización y emprendimiento	 11	Propósito y bienestar	 12
B		Forma de generar valor						
D		Valores y cultura de la fuerza laboral						



Tecnología y productividad digital



Digitalización/ Automatización

50% a 73% de los trabajos de hoy serán automatizados al 2050 dependiendo de la industria



Big Data y Advanced Analytics

iPhone 7 tiene mas capacidad de computación que la NASA en 1969

Al 2025 un computador de \$1.000 tendrá el poder del cerebro humano



Acceso a ideas e información

En 2020, 7,6B de personas conectadas, promedio 6,5 MBPS

11,6B de dispositivos móviles, 1,5 per cápita

Formas de generar valor



Simplicidad - en la complejidad

Para 75% de los gerentes, la complejidad está dañando su negocio

Desde 1955 la complejidad de las organizaciones se ha multiplicado x35



Agilidad y velocidad de innovación

"20.000 años de progreso sólo en el siglo 21" R. Kurzweil

100m de usuarios

facebook



5 años

2,7 años

25 días



Customer Centricity

Las organizaciones deben adaptarse a una nueva forma de consumidores

Ej. 55% quiere productos ecológicos; 81% investigan online

Distribución de recursos



Nuevo mix demográfico

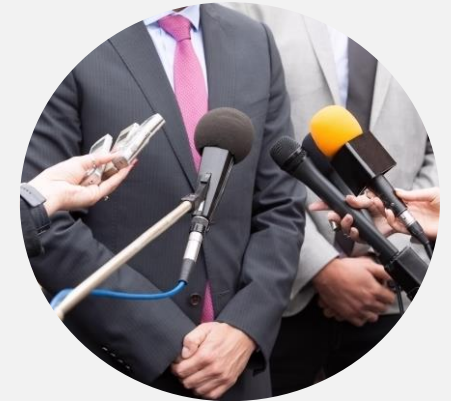
Millennials y la Generación Z son ya mayoritarios

En 2035 un 20% de la población será mayor de 65



Desbalance en capacidades

En 2020, el 30% de los trabajos en TI no se cubrirán por falta de talento



Nuevas estrategias de captación de talento

El talento es más móvil que nunca

Las organizaciones deben estar presentes en los hubs de las digitalizaciones

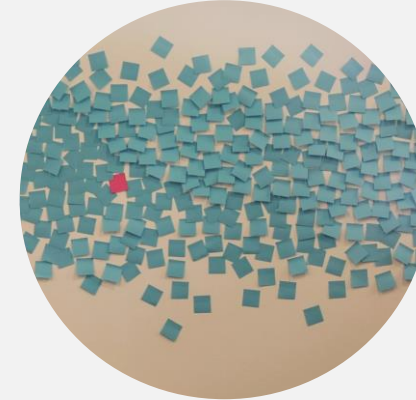
Valores y cultura de la fuerza laboral



Diversidad e inclusión

Equipos diversos son 13 veces más deseables para empleados

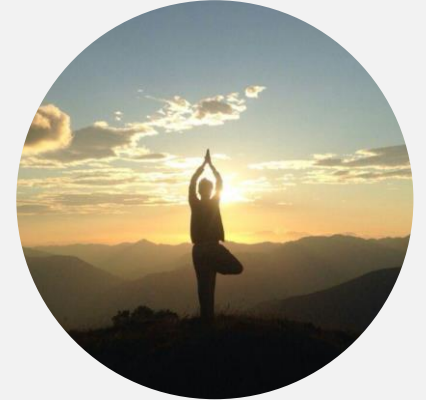
Generan hasta un 80% de incremento en el rendimiento



Individualización y emprendimiento

En 2020, freelancers serán 50% de la fuerza laboral

El salario de un conductor de Uber excede en 1,6x al de un taxista regular



Propósito y bienestar

Las organizaciones impulsadas por propósito y valores muestran mejores resultados

53% de Millennials trabajan más para tener impacto social

Todas las industrias están siendo afectadas por la revolución digital

Consumo



L'ORÉAL

Experiencia del cliente de digital



Micro segmentación y personalización

ZARA

Colaboración digital

Inst. Financieras



ING

Agile at scale



Plataforma P2P para pagos



Aplicación de bienestar para recopilar info. de clientes

Bienes industriales



COLLAHUASI

Mantenimiento predictivo con ML



Herramientas automatizadas de cambio de línea



Optimización de logística

Aerolíneas



SINGAPORE AIRLINES

Servicio al cliente personalizado



Optimización de rutas con analítica avanzada



Crecimiento con adyacencias

Telecomunicaciones



Telefonica



COMCAST

Analítica avanzada Servicio 4.0



Incursión en negocios de online streaming

McCANN

Creatividad
basada en
inteligencia
artificial

McCANN Japón enfrentó a Mitsuru Kuramoto, un director creativo a AI-CD β , un robot con Inteligencia Artificial

El comercial para Clorets debía comunicar que el producto refresca la boca de manera inmediata y el efecto dura 10min

Quien gano?



Uno de los dos videos ha sido creado por un robot con IA. ¿Cuál?



Uno de los dos videos ha sido creado por un robot con IA. ¿Cuál?



L'ORÉAL

Re imaginación
de la experiencia
del cliente a
través de Digital

BCG ha estado apoyando a L'Oreal en su
estrategia de digitalización

Escoge tu producto



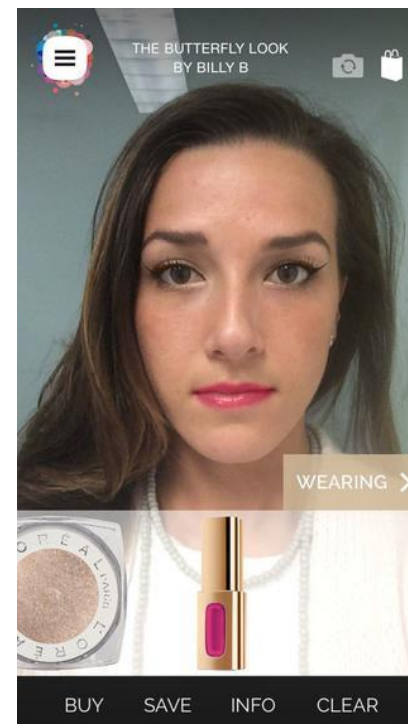
EYES



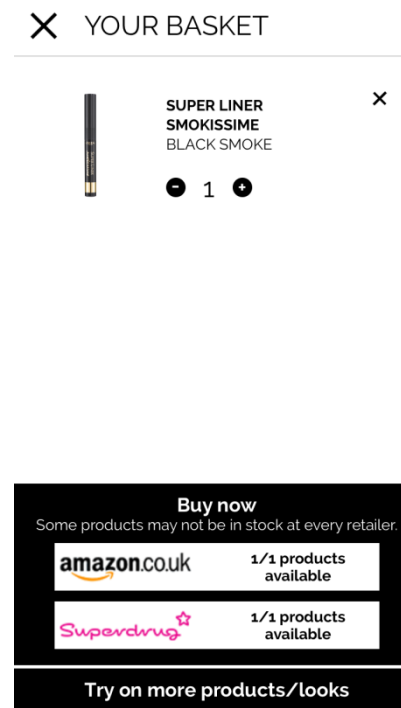
LIPS



Pruébalo



Recíbelo en tu casa



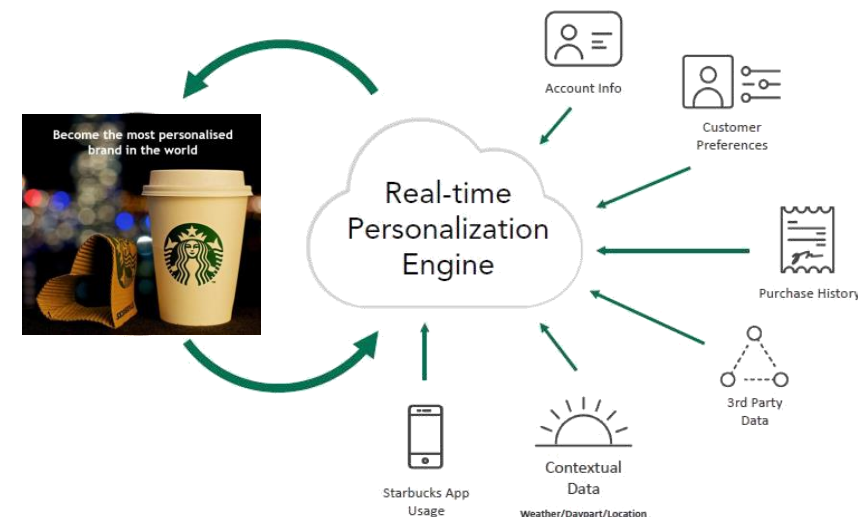


TAKT™

Go-to-market digital y Personalización

BCG redefinió su estrategia de micro-segmentación y personalizó las promociones de su programa de lealtad apalancando Inteligencia Artificial

- Experiencia y ofertas personalizadas
- Anticipación del comportamiento del cliente
- Influir en la transacción y ticket
- Precios especiales para miembros del programa



~3x

Mejora en la efectividad de
campañas

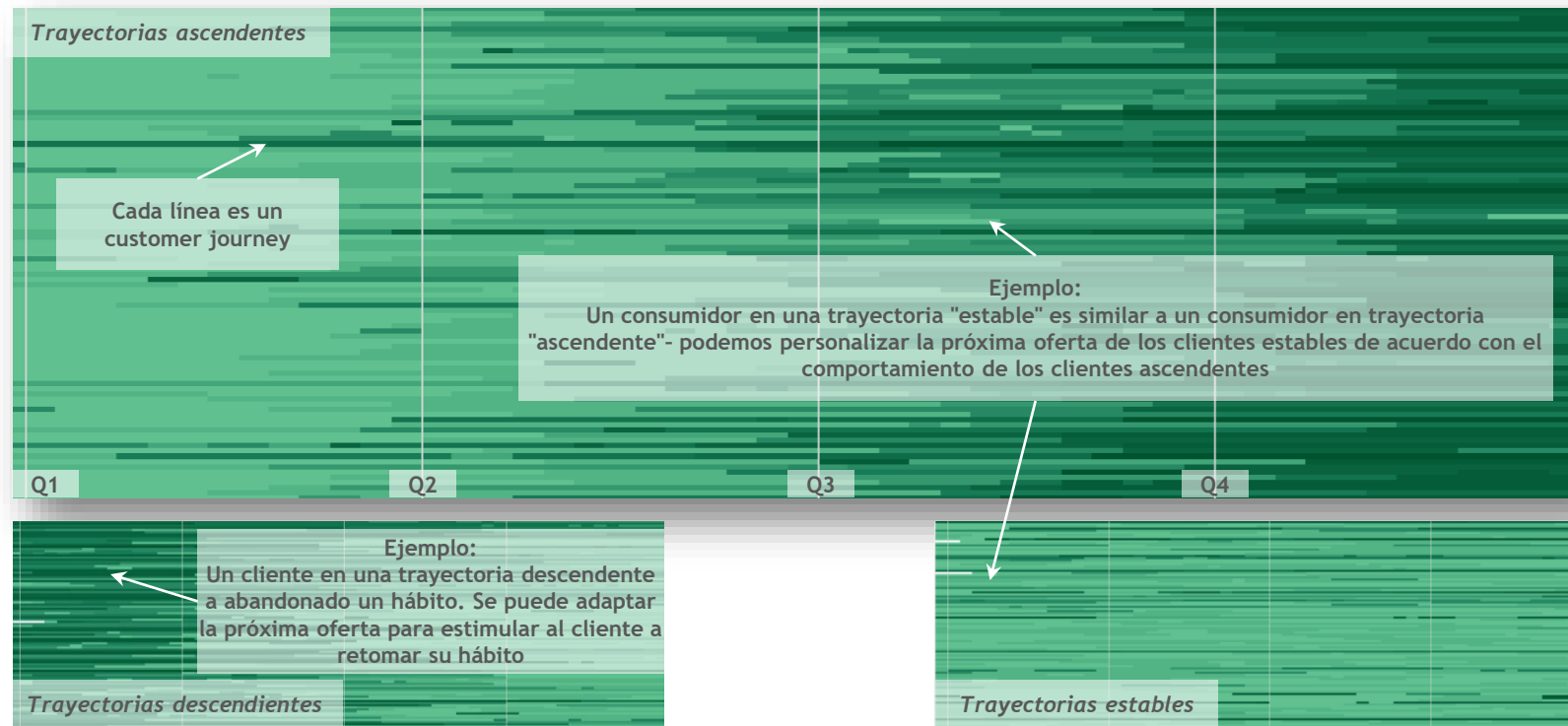
2x

Tasa de respuesta del
consumidor

3x+

Ingresos incrementales por
redentor por año

Starbucks logra su ventaja competitiva a través del uso de Big Data: Entendiendo el "ADN" de cada cliente



Revela miles de trayectorias de clientes y
posibles puntos de intervención



Innovación digital
apalancada en el
Core Business

BCG ha apoyado a Bci en **balancear su innovación digital mientras mantiene su *core business***



Retos

- Desarrollar nuevo set de capacidades
- Incertidumbre sobre el éxito de la innovación
- Presión sobre márgenes



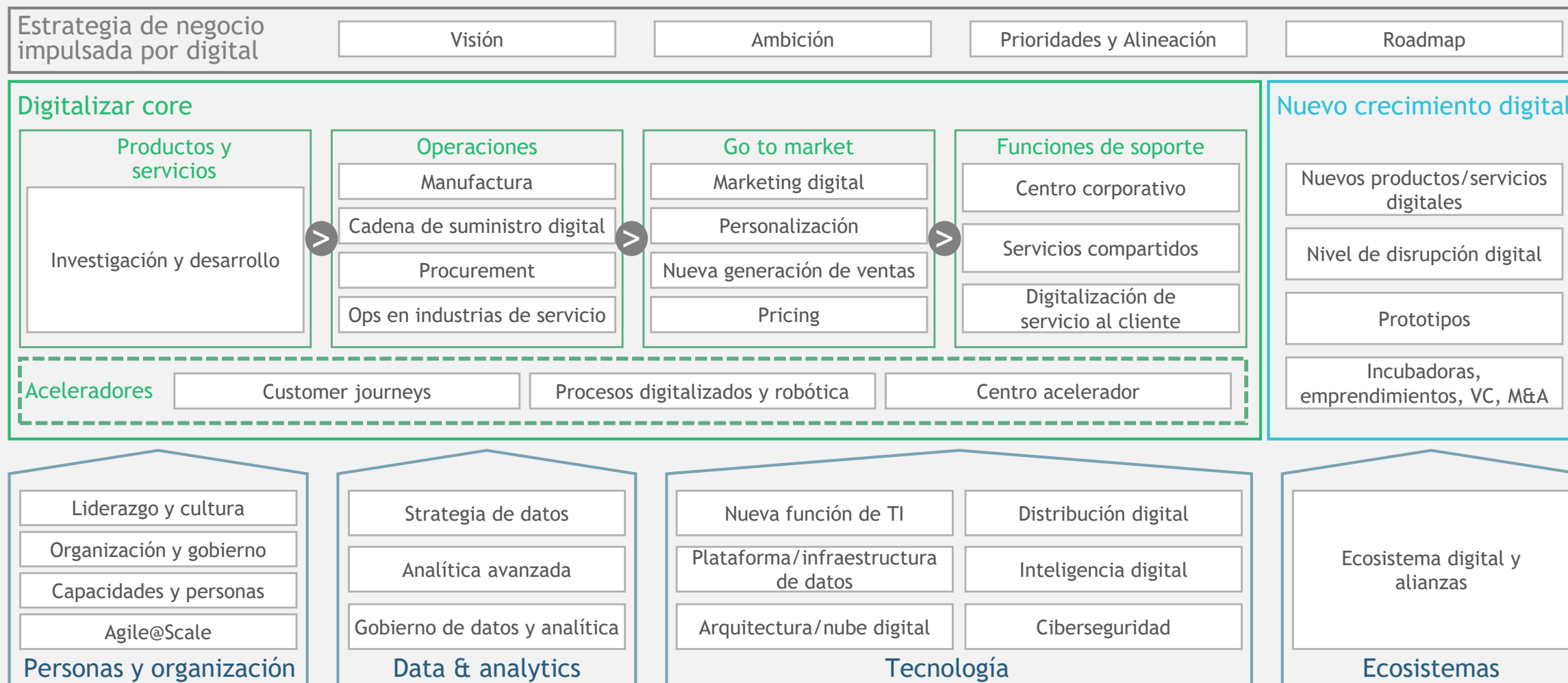
¿Qué es?

Plataforma P2P que democratiza el acceso a pagos en Chile

Ventajas para Bci

- Innovación digital a bajo riesgo y costo
- Permite experimentación y desarrollo paulatino de capacidades
- Fertilización cruzada— Mach permite captar clientes con un costo 10X menor

Digitalización de compañías requiere una mirada holística en 37 dimensiones



Soluciones digitales en procesos de ventas pueden incrementar ingresos y reducir costos



← Crecimiento en ventas → Reducción de costos →

Mayores ventas con eCommerce

- Experiencia de compra digital para PYMES optimizada y simplificada

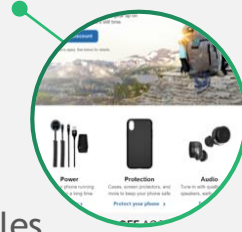


- Experiencia de navegación virtual consistente

- Disponibilidad de productos para venta online
- Apoyo de upgrades de dispositivos

Nuevos mercados con eCommerce

- Accesorios disponibles a la venta online para clientes corporativos

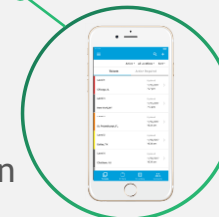


- Seguros disponibles online para clientes corporativos

- Entrega optimizada de productos para grandes organizaciones gubernamentales

Experiencia del cliente

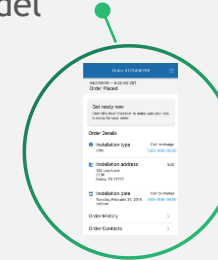
- App de auto servicio para Gerentes de red



- Respuestas automatizadas según datos específicos del cliente

Efectividad de ventas

- Herramientas de perfil y recomendaciones para gestión del cliente



- Sistema de gestión de citas con clientes

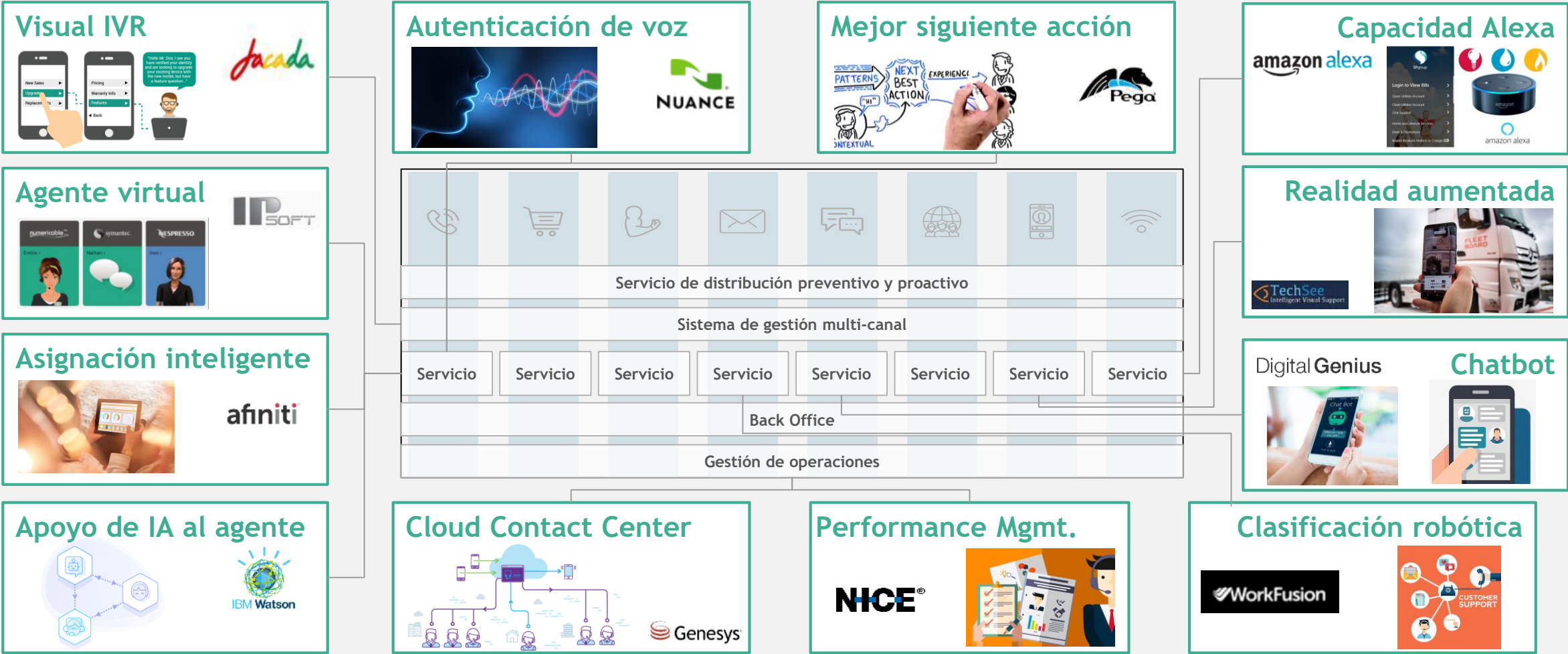
- Procesamiento automático de procesos para grandes organizaciones gubernamentales

Eficiencia organizacional

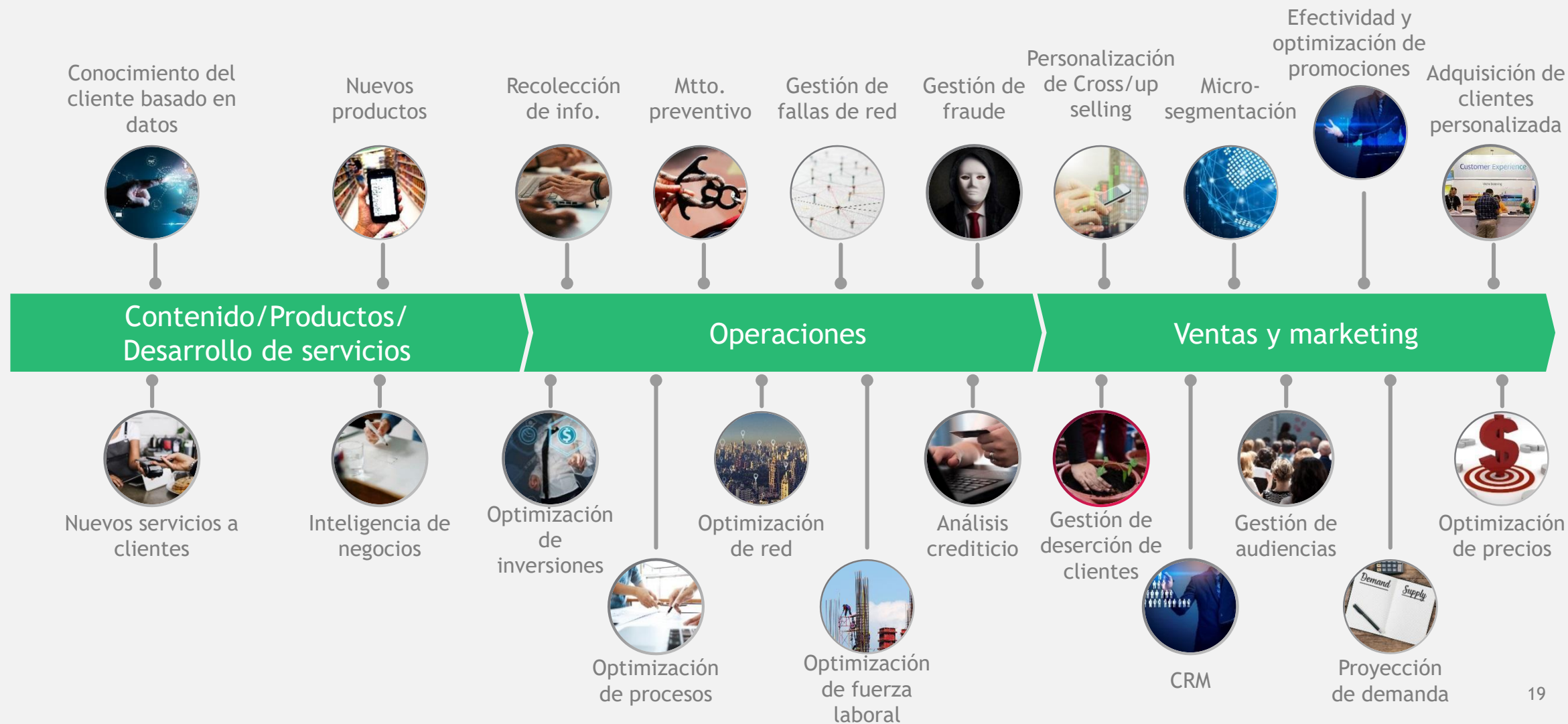
- Sistema de seguimiento de tiempos para optimizar fuerza laboral



Servicio 4.0: Re-imaginación de operaciones y experiencias

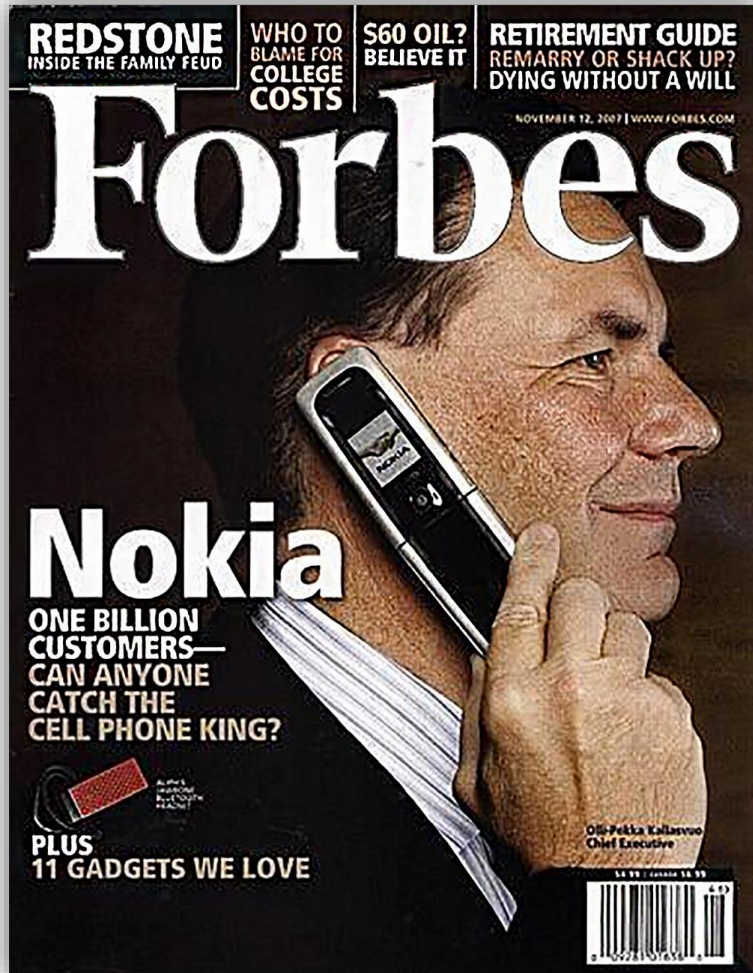


Analítica contribuye en soluciones clave a lo largo de la cadena de valor en compañías de telecomunicaciones



No reaccionar no es una opción...

Noviembre 12 de 2007



29 de Junio de 2007





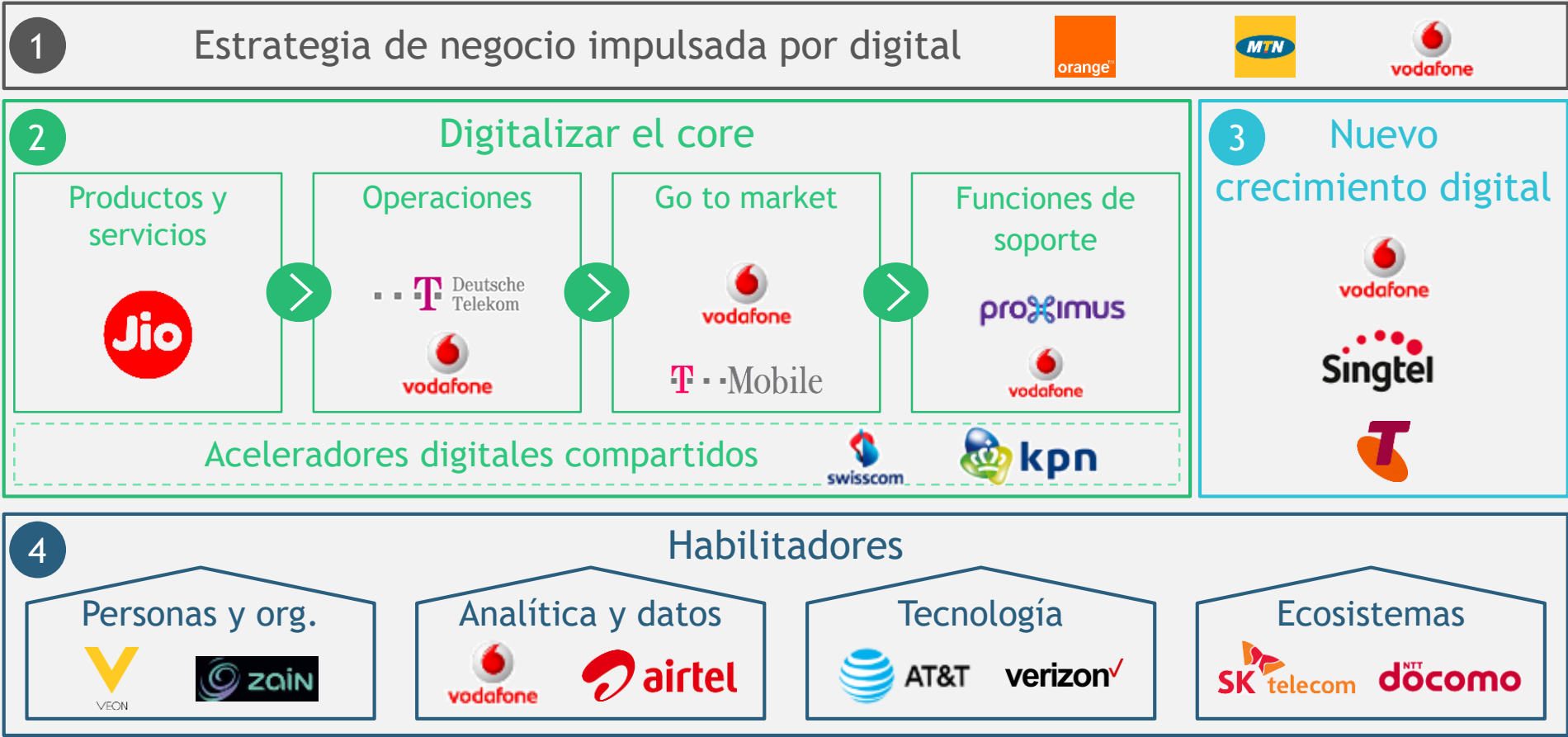
BCG

THE BOSTON CONSULTING GROUP

bcg.com

Globalmente, se evidencian esfuerzos de la digitalización de Telcos en todas las dimensiones relevantes

Ejemplos seleccionados



Source: Telco websites, Industry reports, News reports, BCG