



THE BOSTON CONSULTING GROUP

La transformación de los sectores por uso de las TIC

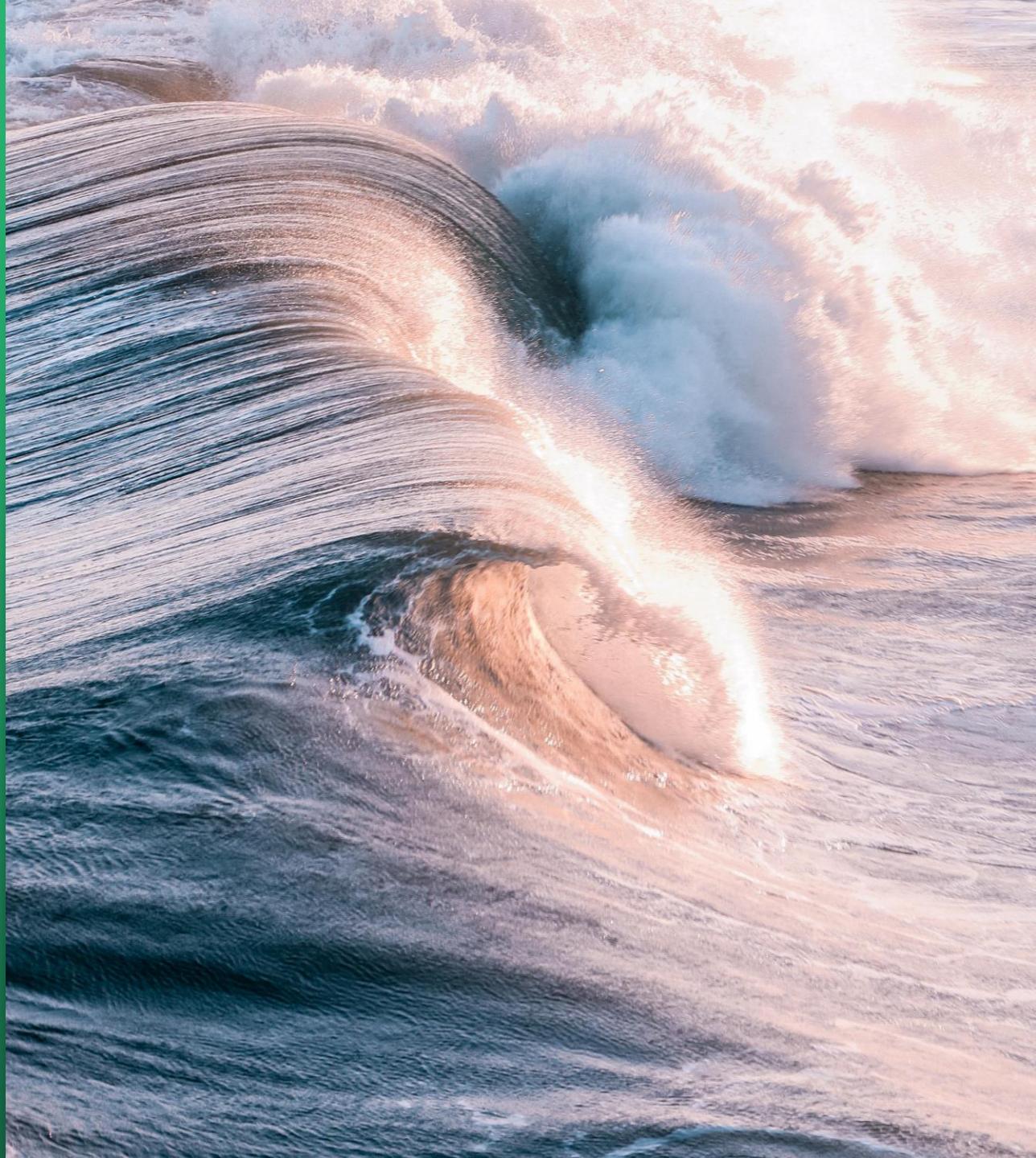
David Marín - Partner y Managing Director

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



Tiempo



La *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

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

A		Tecnología y productividad digital
B		Forma de generar valor
C		Distribución de recursos
D		Valores y cultura de la fuerza laboral

12 fuerzas disruptivas

Digitalización/Automatización  1	Big Data & Analytics  2	Acceso a información e ideas  3
Simplicidad  4	Agilidad y velocidad de innovación  5	Customer Centricity  6
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



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

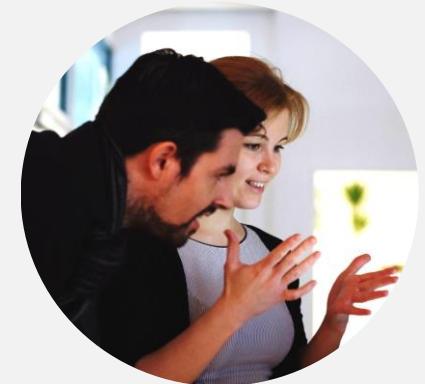


Formas de generar valor

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



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



Millennials y la Generación Z son ya mayoritarios

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

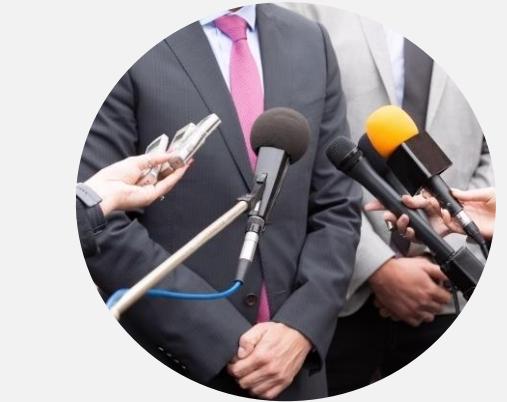


Nuevo mix demográfico

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



Desbalance en capacidades



Nuevas estrategias de captación de talento

El talento es más móvil que nunca

Las organizaciones deben estar presentes en los hubs de las digitalizaciones



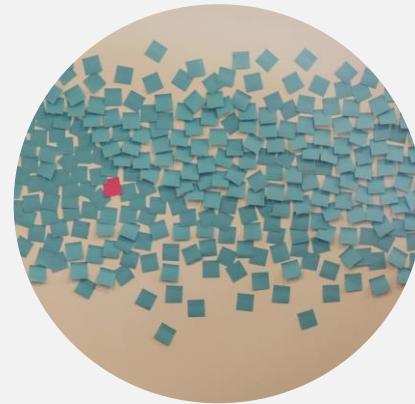
Valores y cultura de la fuerza laboral



Diversidad e inclusión

Equipos diversos son 13 veces más deseables para empleados

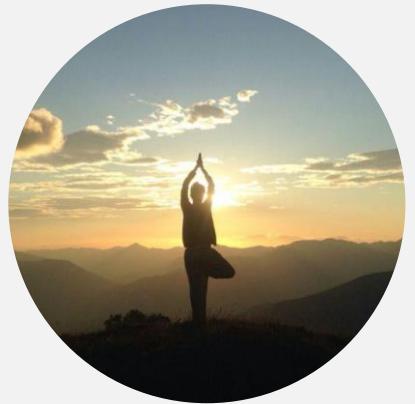
Generan hasta un 80% de incremento en el rendimiento



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

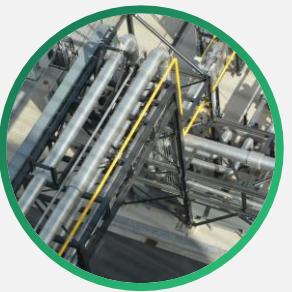
Bci MACH
seamosdiferentes

Plataforma P2P para pagos

Discovery

Aplicación de bienestar para recopilar info. de clientes

Bienes industriales



COLLAHUASI

Mantenimiento predictivo con ML



Herramientas automatizadas de cambio de línea

CEMEX

Optimización de logística

Aerolíneas



SINGAPORE AIRLINES

Servicio al cliente personalizado



Optimización de rutas con analítica avanzada

QANTAS ASSURE.

Crecimiento con adyacencias

Telecomunicaciones



Telefónica



COMCAST

Analítica avanzada
Servicio 4.0

Disney

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



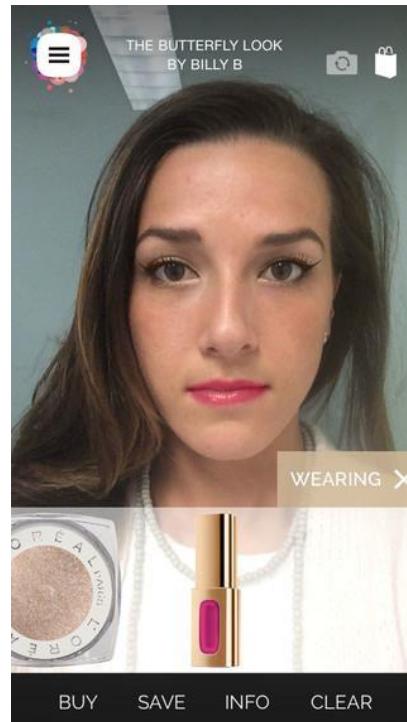
EYES



LIPS

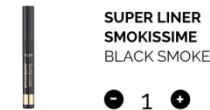


Pruébalo



Recíbelo en tu casa

YOUR BASKET



Buy now
Some products may not be in stock at every retailer.

amazon.co.uk	1/1 products available
Superdrug	1/1 products available

Try on more products/looks

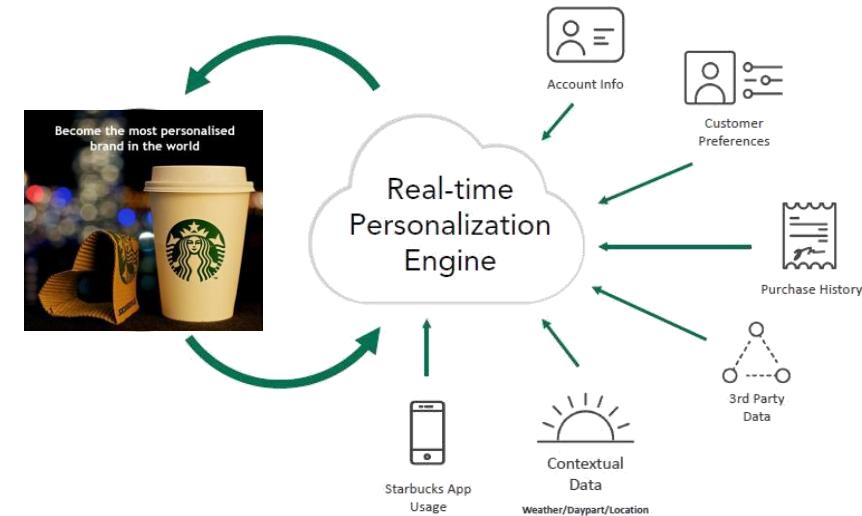


Go-to-market digital y Personalización



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

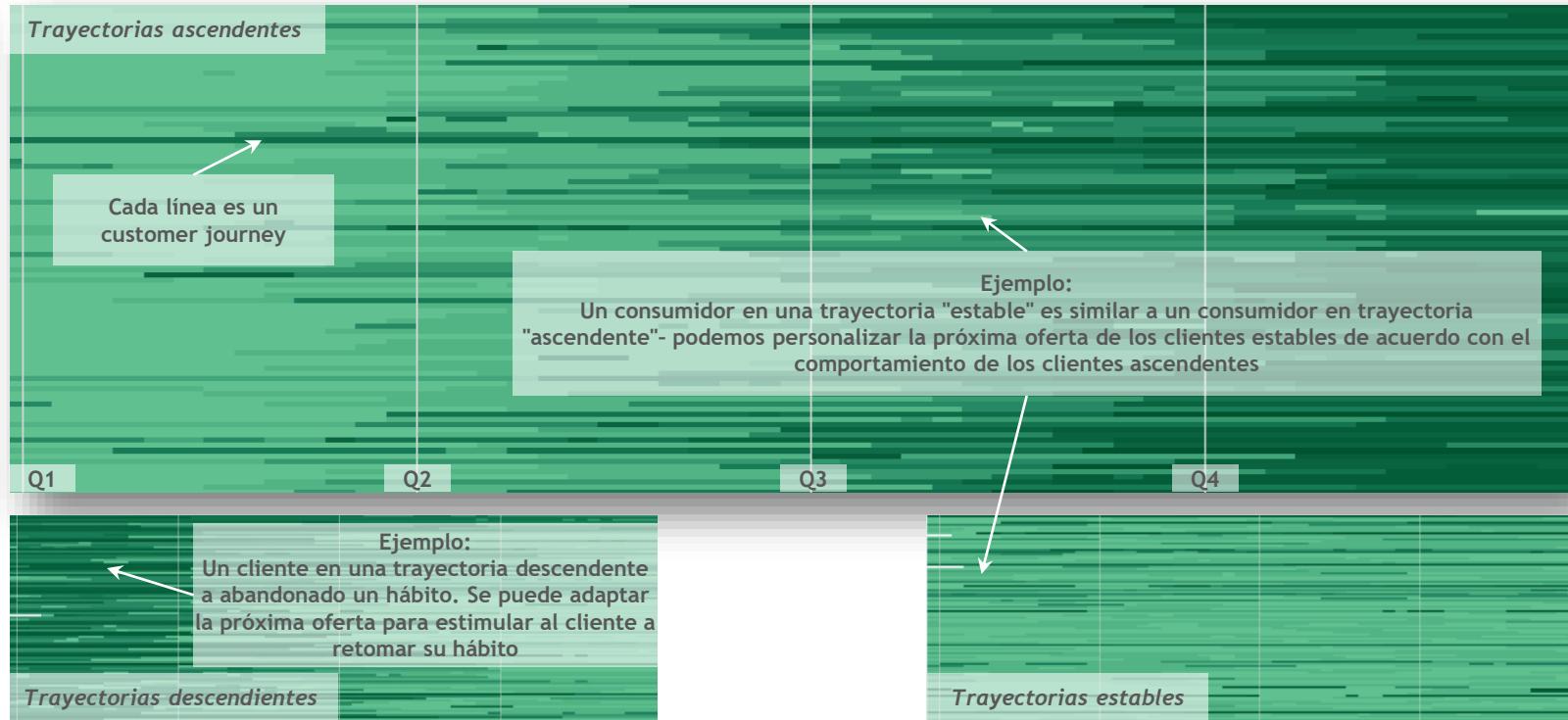


Mejora en la efectividad de campañas

Tasa de respuesta del consumidor

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



MACH

Innovación digital
apalancada en el
Core Business

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



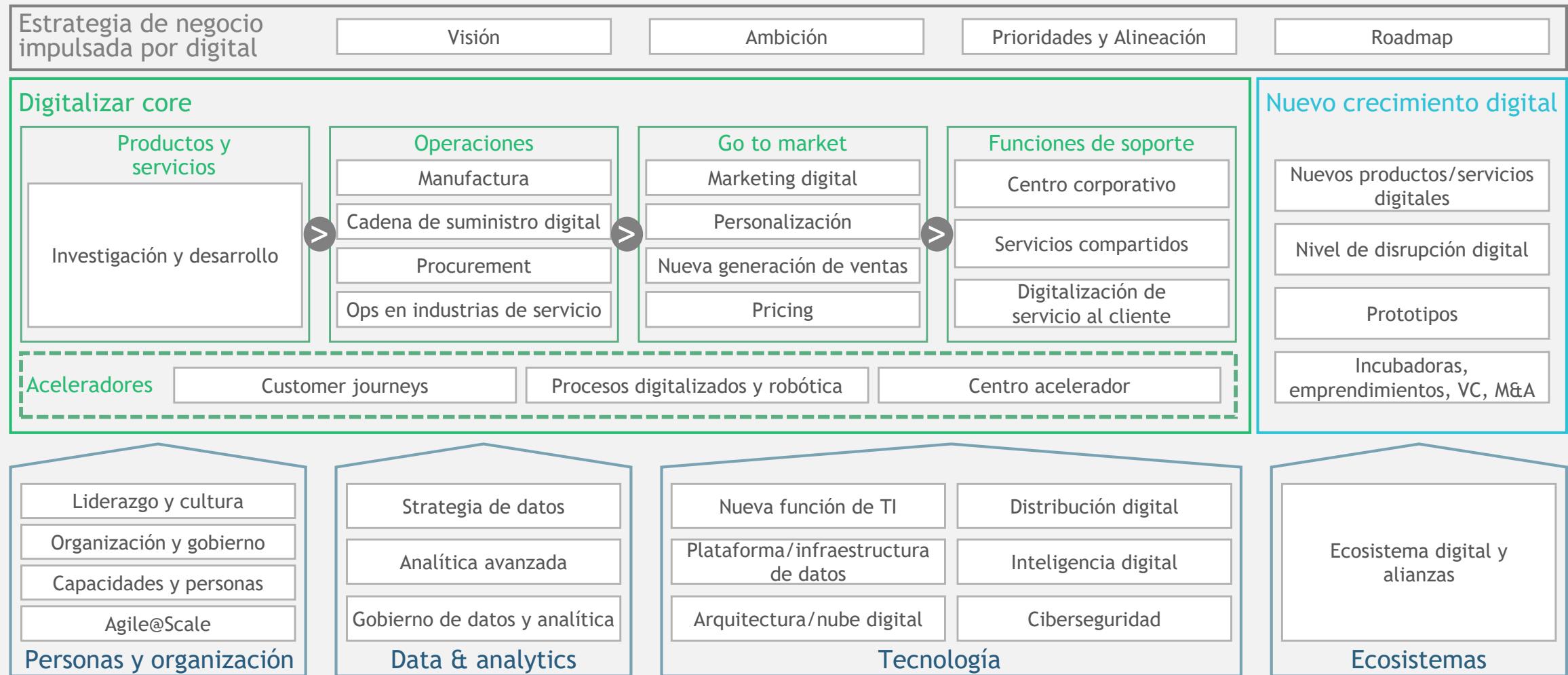
¿Qué es?

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	Nuevos mercados con eCommerce	Experiencia del cliente	Efectividad de ventas	Eficiencia organizacional
<ul style="list-style-type: none">Experiencia de compra digital para PYMEsExperiencia de navegación virtual consistenteDisponibilidad de productos para venta onlineApoyo de upgrades de dispositivos 	<ul style="list-style-type: none">Accesarios disponibles a la venta online para clientes corporativosSeguros disponibles online para clientes corporativosEntrega optimizada de productos para grandes organizaciones gubernamentales 	<ul style="list-style-type: none">App de auto servicio para Gerentes de redRespuestas automatizadas según datos específicos del cliente 	<ul style="list-style-type: none">Herramientas de perfil y recomendaciones para gestión del clienteSistema de gestión de citas con clientesProcesamiento automático de procesos para grandes organizaciones gubernamentales 	<ul style="list-style-type: none">Sistema de seguimiento de tiempos para optimizar fuerza laboral 

Servicio 4.0: Re-imaginación de operaciones y experiencias

Visual IVR



Autenticación de voz



Mejor siguiente acción



Agente virtual



Asignación inteligente



Apoyo de IA al agente



Cloud Contact Center



Performance Mgmt.



Source: BCG

Capacidad Alexa



Realidad aumentada



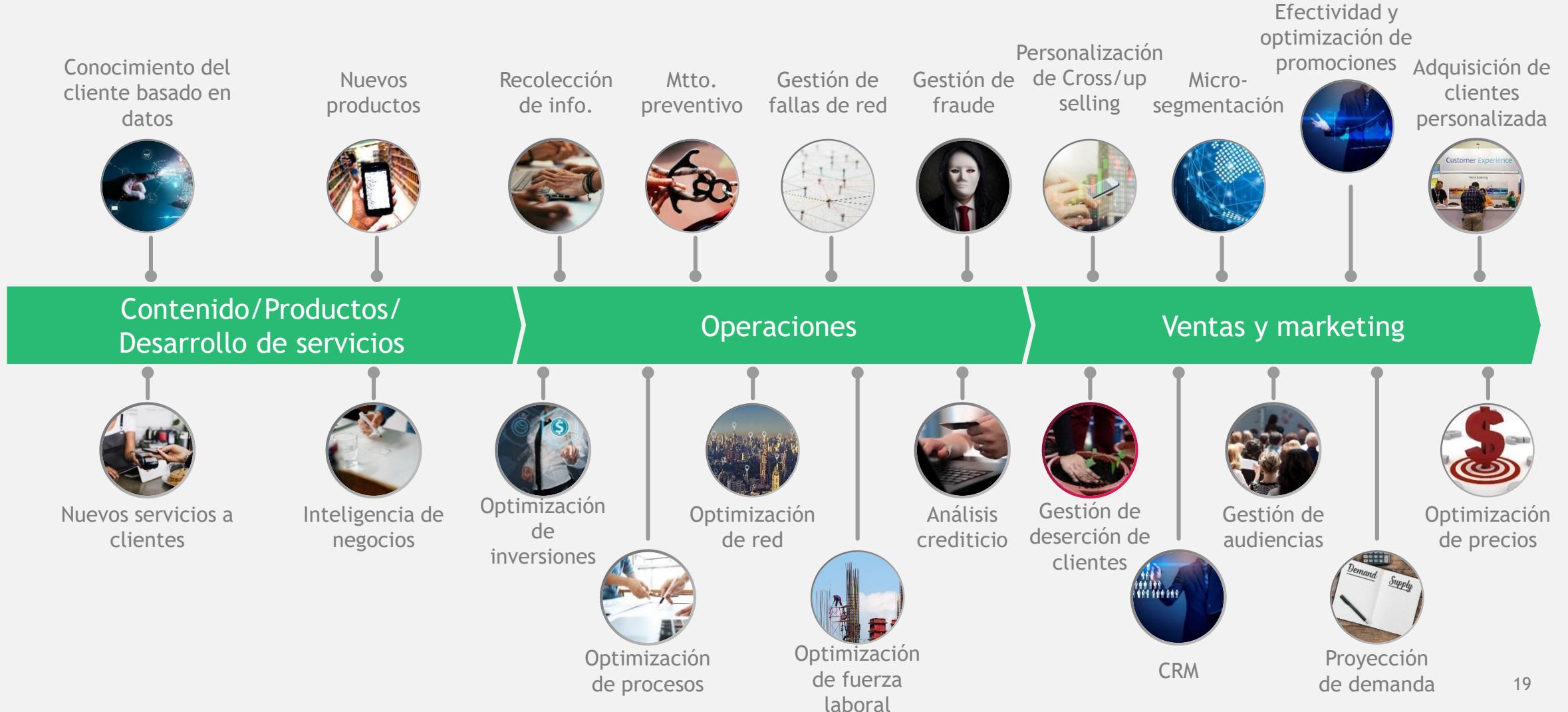
Chatbot



Clasificación robótica



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



The logo for The Boston Consulting Group (BCG) is displayed in a large, white, serif font. The letters 'BCG' are stacked vertically, with 'B' on top, 'C' in the middle, and 'G' on the bottom. A thin, light green horizontal swoosh graphic starts from the top of the 'B' and curves down towards the right side of the 'G'.

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