

LAS EMPRESAS A LA ALTURA DEL CLIENTE DIGITAL

Texto: ENILIO ÁLVAREZ, STRATEGIC ACCOUNTS DIRECTOR DEL GRUPO ECONOCOM EN ESPAÑA



En una era en la que los dispositivos móviles ya no son teléfonos sino ordenadores y donde la transformación digital es ya un fenómeno que está cambiando la forma de pensar de las empresas, organizaciones y la sociedad en general a un ritmo sin precedentes. Nos encontramos en un momento de constantes cambios, donde la manera de comunicarse y de relacionarse con clientes y colaboradores es completamente diferente a la de hace tan sólo unos años. Se podría decir que en este proceso de transición digital existen dos tipos de empresas: aquellas en las que la transformación digital está presente en su estrategia de negocio y aquellas que tendrán que aplicarla para poder seguir siendo competitivas y no quedarse atrás.

En cualquier caso, en unos pocos años las empresas serán digitales o no serán. Hoy en día, podemos acceder a todo tipo de información y contenido desde cualquier lugar y en todo momento desde nuestro ordenador, tablet, smartphone o wearable.

Las organizaciones deben entender esta nueva situación y adaptar procesos e infraestructuras: sus colaboradores deben poder utilizar las aplicaciones corporativas en este nuevo escenario y sus clientes deben poder acceder a los servicios y productos ofrecidos. En las últimas décadas hemos asistido a la progresiva incorporación de las tecnologías de la información en los diferentes procesos de negocio de las empresas: venta, producción, facturación, contratación, etc. Esto hace que los CIO sean posiblemente los directivos con una visión más global de la actividad de sus organizaciones, convirtiéndolos en los más adecuados para liderar el proceso de transformación digital que finalmente deben abordar sus empresas. Facilitando los recursos y formación necesaria a los usuarios deben fomentar una cultura digital en las empresas, de tal forma que estas asuman que, sea cual sea su sector, su actividad es siempre digital en un porcentaje cada vez mayor.

Se espera que en 2020 existan entre 22.000 y 50.000 millones de dispositivos generando datos, creando un mundo cada vez más conectado. ¿Somos conscientes de que en breve nuestro frigorífico nos avisará de la fecha de caducidad de los alimentos?, ¿qué nuestras zapatillas de deporte nos registrarán los kilómetros recorridos semanalmente?, ¿y que incluso nuestro coche cerrará la cita con el taller para su revisión y se desplazará a realizarla él solo?. Parecen ideas sacadas de una película de ciencia ficción pero son algunas aplicaciones posibles gracias al Internet de las Cosas.

Con esta constante digitalización, los datos generados serán abrumadores. El Big Data está influyendo sin duda en los modelos de negocios de las empresas quienes recaban la información necesaria para analizar y entender estos datos, pudiendo ayudar al cliente digital, implementado procesos más ágiles, reduciendo los costes estructurales gracias al modelo de pago por uso y seleccionando las mejores estrategias que revertirán en el usuario final.

En definitiva, los cambios que trae consigo la era digital junto a los capacidades de big data y cloud, se impregnarán e integrarán en todos los modelos productivos de las empresas para que la transformación de los procesos tradicionales al mundo digital, resulte un éxito y redunde en beneficio del negocio y por ende, promueva innumerables ventajas a la sociedad.

Las empresas que entiendan este nuevo paradigma serán los nuevos líderes en sus respectivos sectores, llegando incluso a modificar industrias y mercados para su propio beneficio. Y no siempre estos nuevos líderes coincidirán con los actuales, pequeñas y dinámicas compañías están obteniendo ingentes beneficios por haber entendido el nuevo escenario en que nos estamos adentrando.