

**C-LEVEL
REPORT**

**LOS 10
INFALTABLES DE LA
TRANSFORMACIÓN DIGITAL**

**JULIO 2021
(EDICIÓN N°10)**

C-Level Report

Nº 10 - 2021 - Venezuela

Dirección y Concepto Editorial

Mariam Larrazábal G.

Redacción

Andrés Bello, Jorge Espinoza y
Mariam Larrazábal G.

Corrección de textos

Mariam Larrazábal G.

Diseño y diagramación

Maythe Monoche

Julio 2021

©Daycohost 2021

www.daycohost.com

Una versión optimizada para ti

Pensando en tu comodidad, reinventamos el diseño de este contenido especial para que puedas visualizarlo fácilmente desde tu dispositivo móvil.

Esperamos que lo disfrutes y aproveches al máximo el contenido de esta décima edición.

Tiempo estimado de lectura: 10 min

No la tienen nada fácil. Definitivamente el momento por el que transitan las empresas sigue siendo incierto y retador. Las condiciones del mercado pospandemia aún son difíciles de descifrar, sobre todo por los altibajos de la condición sanitaria global pese a los decretos de algunas economías que claman por una normalidad con expectativas de crecimiento, niveles de oferta y demanda, porcentaje de recuperación, entre otros indicadores.

Mientras tanto, para las empresas hay solo dos caminos, seguir o parar. Los términos medios, es decir, aguantarse, esperar, son matices que, a juicio de los especialistas conducirán inevitablemente a la segunda vía.

Con este reporte pretendemos, aprovechando nuestra visión desde el **Futuro Posible**, desde ese escenario en el que la estrategia y la herramienta de tecnología posibilitan la transformación de la empresa que se reinventa y está rediseñando su modelo de negocios considerando el irreversible auge del entorno digital, con un usuario-cliente empoderado que demanda inmediatez y personalización, puntualizar **10 Infaltables** en la agenda de los tomadores de decisiones, que se convierten en verdaderos disparadores de una nueva generación de organizaciones que, de formar parte de sus rutas, podrán contar sus historias de éxito frente a uno de los mayores desafíos de la historia contemporánea.

Si leíste hasta aquí, no te pierdas el resto. Refrescar, validar, retomar, nunca fue tan necesario.

Mariam Larrazábal G.
Directora de Comunicaciones Daycohost

EL PODER DE LA INCERTIDUMBRE

Concepto incómodo que sin duda llega a ser irritante. La incertidumbre, a decir de los expertos en materia gerencial, pasó a formar parte del tablero de juego de las empresas, el mismo que se utiliza para la toma de decisiones.

El hecho es que un entorno impredecible y cambiante, exige una serie de nuevas competencias entre las que el manejo de la incertidumbre resalta, ya que a medida que avanza el tiempo la capacidad de predecir aspectos que dependen tanto de factores externos como internos, disminuye.

El gran riesgo al obviar su importancia es que no contar con elementos suficientes para la toma de decisiones, realidad común por estos días, estas se difieren infinitamente restando oportunidades y oxígeno a la empresa.

Hoy los horizontes han cambiado por completo. El corto y mediano plazo puede rescindirse a un trimestre o quizá a un mes.

Los mercados y sus posibilidades ya no se entienden con el largo plazo.

Si mira hacia el interior de su empresa y constata que alguna de estas premisas se ha cumplido:

la inesperada salida de un recurso estratégico, la venta que no se dio, el proveedor que falló en la entrega, la falla de comunicación que afectó la distribución, la aplicación que colapsó, es tiempo de reimaginar la organización, la promesa de valor, lo que entrega a sus clientes, el servicio que presta, que en esencia supone revisar su visión de futuro considerando la incertidumbre en su justa medida.

Hay que asumir que estamos en un mundo hiperconectado, en el que los intercambios e interacciones ocurren en el plano de las tecnologías de información.

Capturar esos datos y procesarlos para sustentar la toma de decisiones es lo que verdaderamente diferenciará a los que siguen hacia adelante.

Es tiempo de entender que no se planifica sobre lo sucedido sino sobre lo que está por suceder. Es tiempo de asumir mayores retos.

INFRAESTRUCTURA DE HABILITACIÓN DIGITAL

2

No basta con digitalizar. En muy poco tiempo eso pasará de ser una ventaja competitiva a una característica del negocio. - Accenture



Y eso tiene que ver con una comprensión mucho más amplia del concepto de Transformación Digital. También con un profundo interés de permanecer en un mercado que, por razones que ya conocemos, se ha hecho más pequeño y hoy está muy competido.

El mundo cambió y con él todas las estructuras socioeconómicas que en algún momento se regían por uno u otro modelo. Un cambio que nace en las personas, en su comportamiento. En su forma de consumir productos y servicios.

De modo que transitar hacia el futuro posible, poco tiene que ver con un concepto o una idea alejada a la realidad que hoy vivimos. Se trata, justamente de eso, de encontrar la manera de responder a esa serie de cambios exponenciales que de forma abrupta rompen esquemas, exigiendo replantear los modelos de negocio para hacerlos más eficientes.

Y para lograrlo, resulta indispensable contar con el apoyo de un aliado que sea capaz de entender el contexto de la organización, sus retos y que además permita anticiparse a los cambios que continúa demandando el mercado.

Cambios que exigen continuidad operativa, habilitación de recursos tecnológicos, conocimiento experto, sinergia y ecosistema de negocios. En resumen, una infraestructura de habilitación digital que garantice el tránsito exitoso de tu negocio hacia el futuro posible.

EL CLIENTE

como centro de la estrategia

Se dice fácil, más en la práctica no lo es.

Reorientar a la empresa para satisfacer al cliente, lo que a su vez sugiere conservarlo, evitar que voltee a mirar a la competencia y nos deje, es un objetivo de gran profundidad que va mucho más allá de lo que hasta ahora practica el promedio del mercado.

Este gran desafío supone definir una clara y a la vez contundente determinación para que todos los procesos, desde la atracción, hasta la fidelización, estén perfectamente alineados, beneficiándose unos a otros.

En un entorno cada vez más digitalizado, tal hazaña descansa sobre una inteligente combinación de elementos *off* y *online* que a su vez demanda una impecable gestión de los datos del cliente, su historia y trayectoria, modos de consumir el producto o servicio, interacciones, gustos, rituales, con la capacidad de análisis que sobre ellos podemos hacer para predecir, anticipar, acertar, brindando lo esperado, y más.

Es a partir de allí que apoyados en las llamadas tecnologías digitales, más una buena dosis de innovación que es posible elevar y sobrepasar lo esperado, siempre sobre una sólida base que se construye desde adentro hacia afuera y es la

única capaz de otorgar capacidad de respuesta a la empresa frente a las demandas de sus clientes.

Nada como excederse con aquello que no se puede lograr o entregar de más y cometer errores o no poder mantenerlo en el tiempo. En ambos escenarios la empresa lleva las de perder.

Así que todo lo que no entra dentro de lo descrito, todo aquello que no posee una base tecnológica bien definida, interconectada, sobre la que soportarse, son meras aproximaciones e ilusiones de satisfacción del cliente, carentes de oportunidad para perdurar en el tiempo.

Definitivamente un infaltable a tener en cuenta es que las tecnologías de información, sistemas y telecomunicaciones aportan un valor infinito al negocio, al permitir conocer mejor a los clientes y en consecuencia a asegurar el éxito de cualquier iniciativa orientada a su satisfacción.

**CONECTARSE ES
LO PRIMORDIAL**

4

La conectividad es un insumo inexorable para iniciar el camino hacia la Transformación Digital de cualquier tipo de organización ya que, desde la perspectiva técnica, posibilita la integración de todas las áreas y departamentos en la ruta hacia esa anhelada reinención y la forma de generar valor en los procesos, productos y activos; todo en aras de mejorar la eficiencia, optimizar la gestión de riesgo e identificar nuevas oportunidades de negocio.

Ese cambio a gran escala como lo es transformarse hacia lo digital, merece una infraestructura de interconexión lo suficientemente eficiente y veloz, como lo requiera el tipo de negocio o sector de industria donde se desenvuelve una empresa.

Adicional a la duda sobre cómo conectar los distintos sitios de una compañía, siempre surgen interrogantes sobre costo y complejidad, además de conocer la geografía, fórmula para identificar la mejor forma de interconectar toda la organización. El aprovechamiento de las ventajas y beneficios del data center, así como migrar o implementar servicios en la Nube, requiere poner esa experiencia al alcance de los usuarios y clientes.

La pos pandemia ha traído consigo desafíos adicionales de conectividad, al acelerar de forma exponencial los procesos de transformación hacia una mejora de las relaciones internas y externas, en un contexto de distanciamiento social. En ese sentido, el más reciente estudio de la operadora *Vodafone* sobre digitalización de empresas y entidades gubernamentales en España, reafirma que **cloud** y **conectividad** son la prioridad durante este año 2021.

LA NUBE

El gran habilitador para la transformación digital

Reimaginar al negocio en un mundo donde el uso de la tecnología se ha hecho un hábito, demanda una visión distinta a la que tradicionalmente se tenía sobre temas que sonaban un tanto lejanos. Demanda una visión digital que impulse la transformación de la empresa.

Siete de cada 10 líderes latinoamericanos afirma que la adopción de la tecnología se aceleró entre 1 y 3 años. - Zendesk



Y es que en un contexto como el que vivimos, en donde la incertidumbre se hace parte del nuevo normal y lo digital se hace habitual, resultan poco sorpresivos los resultados obtenidos por Zendesk, en el informe Tendencias de la Experiencia del Cliente 2021.

Sin embargo, de cara a las empresas, esta situación ha significado identificar ventajas frente a competidores, tener mucho foco en el cliente, reimaginarse, prepararse y anticiparse a nuevos escenarios.

¿Cuál ha sido el elemento en común para impulsar la transformación del negocio?

La Transformación Digital se ha acelerado y la Nube se ha convertido en una suerte de plataforma para la habilitación de recursos tecnológicos por excelencia.



Un modelo que ofrece un sin fin de oportunidades para validar los actuales esquemas de la operación, en entornos que favorecen la colaboración, la sinergia que generan los ecosistemas, el uso eficiente de los recursos, la inmediatez y la flexibilidad para hacerse resiliente y así adaptarse a las condiciones impuestas por el nuevo normal.

La Nube es igual a costo-eficiencia y agilidad. Eso representa una fórmula ganadora para cualquier negocio. Migrar a ella, es un cambio necesario y beneficioso al que no hay que tenerle miedo. Eso sí, hay que hacerlo bien. - Gustavo García, Arquitecto de Soluciones Globales en Equinix.



Y hacerlo bien, requiere de una base de conocimiento experto sólida y de una infraestructura robusta de Data Center capaz de habilitar los recursos de TI y Telecom necesarios. En definitiva, se hace vital la figura del Habilitador tecnológico.

PLATAFORMA CRÍTICA

La continuidad operativa del negocio



Estamos frente a una nueva realidad que demanda adaptación y eso entra en el concepto de la resiliencia organizacional. - Luis Abarca, Gerente Gartner para el Norte de Latinoamérica.

”

Un poderoso concepto que, desde hace dos décadas, el Habilitador Tecnológico ha trabajado para garantizar operaciones 24x7x365, recursos técnicos de alto nivel y una infraestructura asS capaz de habilitar la tecnología requerida por sus clientes para soportar condiciones como las que vivimos en la actualidad.

Tiempos en los que adicional a variables como: servicios públicos, conectividad, obsolescencia de plataformas TI, costos de mantenimiento y licenciamiento, se suman otras situaciones como, por ejemplo, la atención de ambientes descentralizados.

Retos que solo aquellas empresas que quieran crear valor y que vean como primer paso una plataforma y una continuidad garantizada, podrán entonces reinventarse para transformarse y así mantener su validez en el actual mercado.

AGILIDAD PARA DIFERENCIARSE

Al aplicar el concepto de agilidad a una organización a fin de redefinirla desde lo que tradicionalmente eran a finales del siglo XX, se evidencia en principio una reorganización con pequeños equipos altamente eficientes que, están todos más o menos al mismo nivel y, cada uno con su rol y propósito definidos.

Un estudio reciente de la consultora internacional *Accenture*, señala que la pandemia del Covid-19 creó una necesidad imperativa, de adoptar formas ágiles de trabajar para cambiar la cadena de valor, definido este como el proceso en el soporte de toma de decisiones, donde alguien propone algo y todo mundo añade, quita o modifica, hasta que se logra el objetivo.

Esta nueva forma de trabajar y de transformar, tiene impacto en tres cosas:

1) La naturaleza del trabajo, que puede cambiar al empezar a tener nuevos productos y cambiar la forma de distribuirlos.

2) La fuerza de trabajo, porque ya no necesariamente está en una oficina, con un horario, bajo una escala de jerarquía piramidal.

3) El sitio donde se trabaja, contexto en el que puede una persona estar otro sitio cercano o lejano, trabajar a la hora que quiera, pero entregar lo encomendado y cumplir sus objetivos en el tiempo estipulado.

En concreto, con la agilidad el sitio de trabajo ya no es solo la oficina, la fábrica, el lugar, la sede, sino desde un hotel, la casa, otra locación o desde el trayecto, mientras el trabajador se traslada; tal como los ejecutivos.

El concepto de empresa ágil nunca había sido tan crítico y necesario como en este momento de la pospandemia.

**MOVILIDAD, TRABAJO
SIN FRONTERAS**



Así como la **conectividad** habilita ese hilo conductor hacia la Transformación Digital y la agilidad conlleva a la capacidad de trabajar bajo nuevas formas y métodos más eficientes, bien sea intra o extramuros, la **movilidad** es la capacidad de sacar mayor provecho organizacional a la proliferación de dispositivos móviles, y sobre todo, hacerlo en un entorno de red seguro.

La pandemia del Covid-19 y la necesidad de instaurar el teletrabajo o trabajo remoto o *home office*, trajeron una inesperada apertura en organizaciones anteriormente reacias a adoptar políticas **BYOD** (*Bring Your Own Device*), para que los empleados puedan acceder a la red corporativa desde sus dispositivos personales, lo cual genera mejoras en la productividad y la comunicación con el público interno y externo; reduciendo a su vez los costos relacionados con adquisición de equipamiento, licenciamiento y mantenimiento.

No obstante, ello requiere de estrategias bien definidas para proteger los dispositivos personales no administrados que tienen acceso a data crítica, a fin de aminorar los riesgos. Resulta fundamental que se mantenga visibilidad plena y control total sobre la información a la cual se accede desde dentro y fuera de las redes empresariales.

Crear perfiles de trabajo en los dispositivos no administrados es un buen primer paso, para tener bien definidos espacios que eviten mezclar las aplicaciones empresariales con las personales, pues en esta Nueva Normalidad la forma en que se llevan a cabo los negocios seguirá migrando hacia todo como un servicio (XaaS).



**TALENTO DIGITAL,
NUEVAS COMPETENCIAS**



La actual Revolución Digital está transformando industrias, economías y sociedades. La nueva guerra por el talento hace que ya no se hable de “trabajadores” sino de “colaboradores” y en ese sentido, el talento está constantemente aprendiendo para la contienda.

Y del mismo modo deben hacerlo las organizaciones en aras de disputárselo, debido a que la pandemia del Covid-19 ha conducido a que el *e-learning* avance a pasos agigantados y las competencias digitales estén desplazando los conceptos tradicionales.

A decir de Ivette Cerrada, Directora Ejecutiva y cofundadora de la firma venezolana I&W Consultores, “es clave contar con talento con competencias digitales, pero sobre todo haya líderes dinámicos que generen pasión, con visión compartida y que enamoren a su gente, lo cual permita pasar de ser una organización tradicional a ser una organización ágil, en el marco de su Transformación Digital”.

Además recalca que lo ideal es trabajar en redes de equipos que permitan alcanzar la excelencia con personas expertas que colaboren, donde haya ciclos rápidos de aprendizaje y las decisiones se tomen de forma ágil y habilitadas por la tecnología. Pasar de un enfoque de tareas, a un enfoque de ideas: del “debes hacer esto” al “tenemos este reto que resolver, propongamos ideas”.

Y así como se empodera al personal para que tomen decisiones sobre el terreno, con rapidez y firmeza, en cuanto a alianzas estratégicas la tendencia es comenzar a ver a los proveedores bajo la figura de *outsourcing*, más como *open company* abiertas a alianzas desde el punto de vista tecnológico y de negocios.

ECOSISTEMAS Y AMBIENTES COLABORATIVOS

Un must para superar los retos de la transformación digital

10

El futuro nos alcanzó y ha quedado en evidencia la necesidad de replantear los modelos de negocios para responder a un mercado que exige cambios en un contexto incierto.

Un momento en el que pensar, por ejemplo, en las características básicas del Data Center está demodé. Ya no basta con las certificaciones, la seguridad, el respaldo de la data y la alimentación eléctrica. Aspectos vitales para la operación, sobre todo en un mercado como el venezolano.

Para transitar la ruta de la Transformación Digital, necesitamos estar conectados con nuestros clientes, con nuestros proveedores y con nuestros partners.

- Sr. Sales Engineer en Equinix.



Realidad que eleva, aún más, la importancia de la interconexión. Una variable que resulta en la optimización de ingresos, reducción de costos y esto, solo para iniciar, es una clara ventaja competitiva.

Estar cerca de los socios de negocio, generar sinergia y responder al cliente de forma eficiente, es la clave de todo el asunto.

Sinergia que solo es posible lograr en una infraestructura que, como la del Habilitador Tecnológico, concentre un ecosistema completo de conectividad. Un punto único capaz de abrir un abanico de soluciones y recursos, que servidos bajo demanda, pueden crear la mejor versión del negocio, aún en tiempos tan exigentes como los que vivimos.

**C-LEVEL
REPORT**



@daycohost

www.daycohost.com