

INFO
2017

Tercer Congreso Internacional
de Ingeniería Informática

RETOS Y PERSPECTIVAS DEL MUNDO DIGITAL



Transformación Digital en la Era del Cliente

Carlos Ochoa – Xerox Perú

TRANSFORMACION DIGITAL EN LA ERA DEL CLIENTE, RETOS Y OPORTUNIDADES



Ya estamos viviendo la Cuarta Revolución Industrial

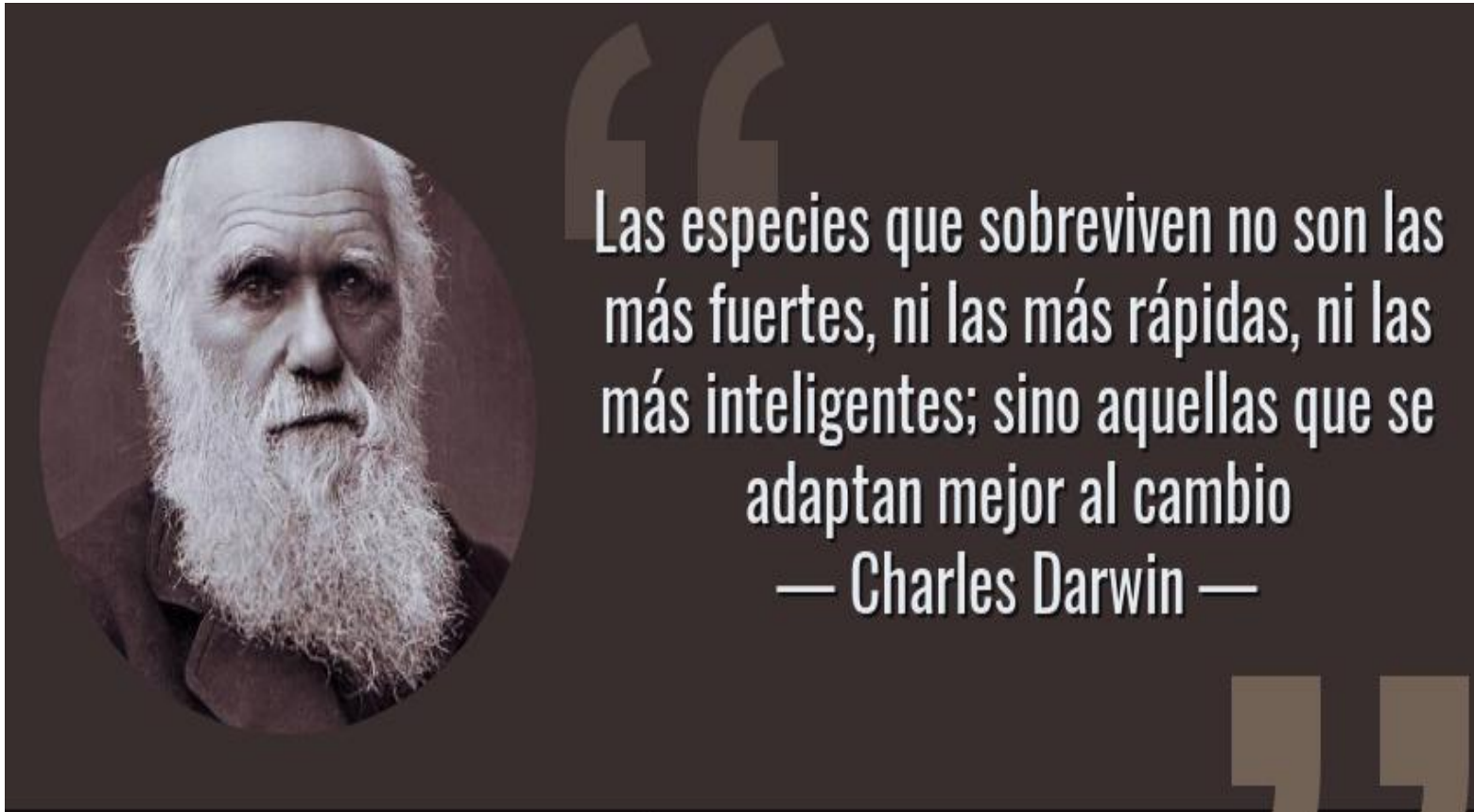


- El 23 de enero de 2016 será una fecha recordada como una de las más emblemáticas en la historia del siglo XXI.
- Ese día, el World Economic Forum anunció en Davos, Suiza, que el mundo acababa de entrar en la cuarta revolución industrial.

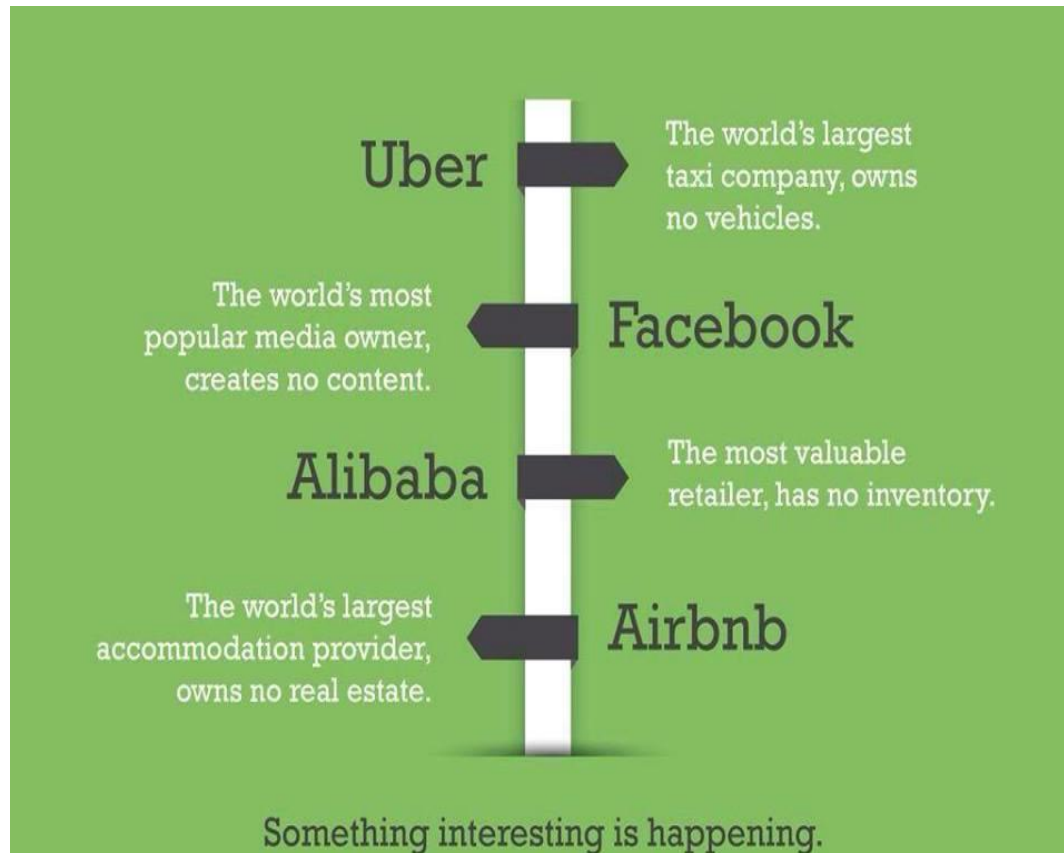
“La **transformación digital** es la reinención de una organización a través de la utilización de la tecnología **digital** para mejorar la forma en que la organización se desempeña y sirve a quienes la constituyen. **Digital** se refiere al uso de la tecnología que genera, almacena y procesa los datos.”

El mundo está cambiando

- Tenemos que adaptarnos a los cambios



Empresas disruptivas visionarias



La Era del Cliente

Era del Cliente

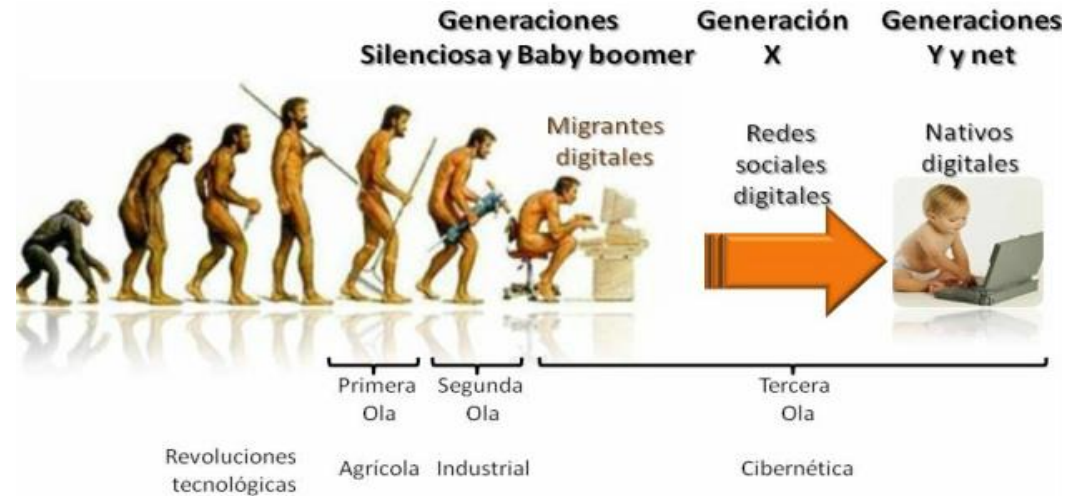
Se requiere un cambio en la Estrategia



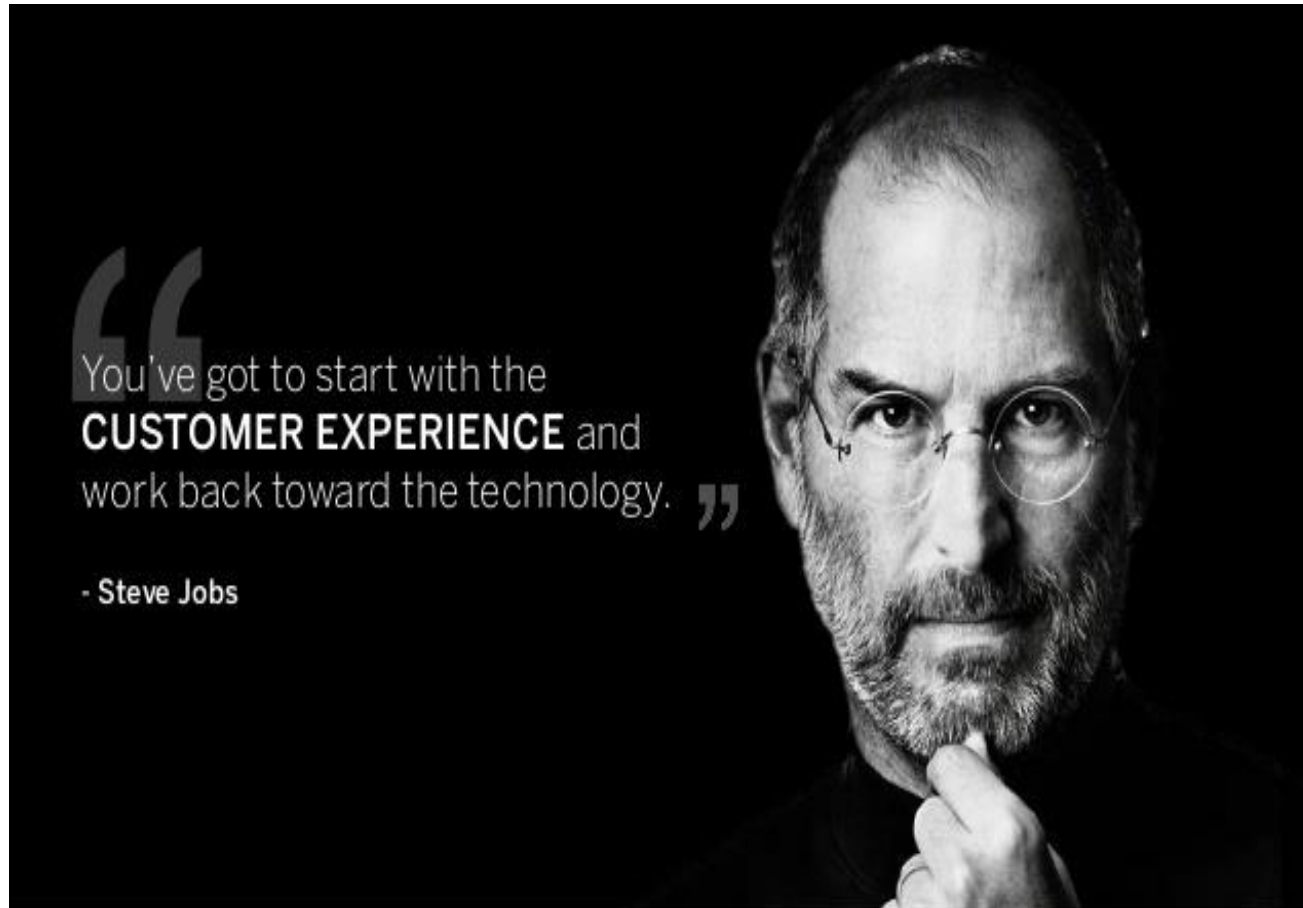
Transformación Digital Centrada en la Experiencia del Cliente



BlueOcean INNOVATION



Vivimos la Era del Cliente



Digitalización nos trae disrupción y además oportunidades significantes

Cambio Tecnológico

La rápida adopción de las tabletas y cloud computing está cambiando la interacción con los documentos a un enfoque digital y basado en aplicaciones.

Cambio Demográfico

Tres generaciones únicas en la fuerza de trabajo que consumen información de diferentes maneras.

Cambio de Estilo de Trabajo

Cambio de las empresas para reducir el tamaño de las oficinas, minimizar los gastos de TI y trabajar en movimiento



Airbnb ganó \$632M en New York City en sólo un año, esto causó que la industria de hoteles Parisian perdiera \$250M en el 2012.

Uber está desafiando los negocios de taxis y automóviles.

- Mejorar la experiencia de Cliente
- Ganar Ventaja Competitiva
- Lograr Eficiencia Operativa

Viaje de Transformación Digital: Tres mundos en una empresa

¿Qué encontramos
en las Empresas?

Estancado en los 80s



De páginas

- Papel, papel por doquier
- Documentos pueden ser creados digitalmente, aunque eran usualmente transferidos y guardados en almacenes

Tierra de nadie



- Se combinan y unen manualmente
- Los procesos son manual, se trabajo con ambos formatos, digital y papel.

Digital enterprise



Hacia aplicaciones

- Digitalización rediseñada y reconstruída.
- Entradas y salidas digitales
Procesos altamente automatizados basados en datos

• Identificando las Oportunidades de Transformación Digital

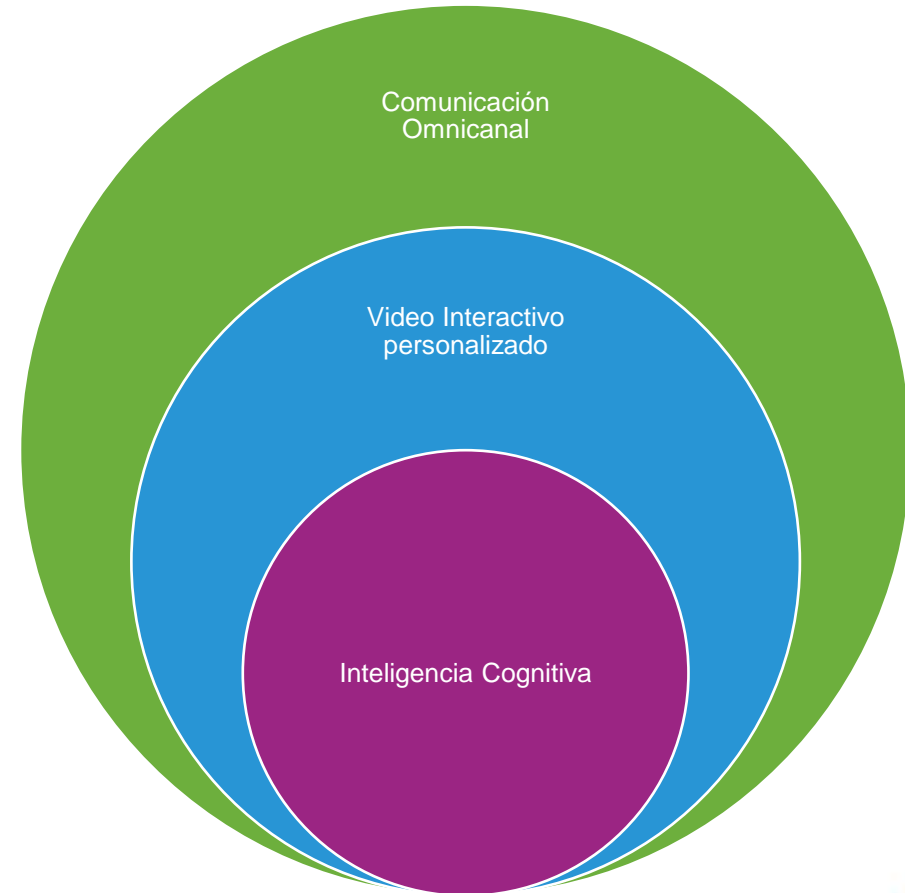
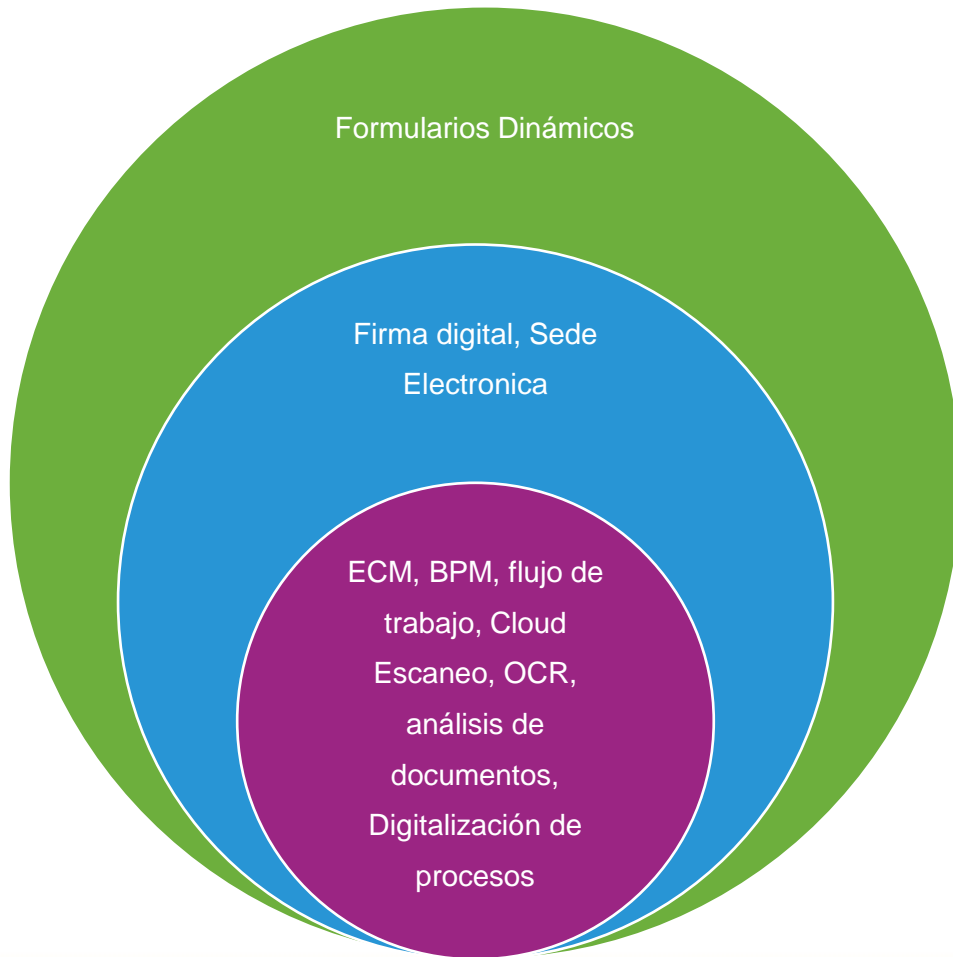
- Grandes volúmenes de documentos en papel
 - Procesos sin control y trazabilidad
 - Dificultad para acceder a la información
- Demora en responder las solicitudes/ reclamos de sus clientes
- Comunicaciones genéricas, estáticas y por un solo canal
- Formularios impresos en papel
- Trámites para adquirir productos y servicios que implican desplazamiento del cliente a la agencia ó sucursal de la entidad y que impactan en la experiencia del cliente

Cómo puede ayudar Xerox con sus soluciones de TDX



- **En Xerox, creemos que para lograr el siguiente nivel de rendimiento, las empresas necesitan:**
 - **Digitalizar sus documentos desde su concepción**
 - **Gerenciar electrónicamente sus documentos**
 - **Automatizar flujos de trabajo y procesos empresariales**
 - **Implementar una plataforma de comunicación omnicanal**
 - **Darle identidad digital a sus clientes**

Hacia donde vamos.....





- Elon Musk (CEO de Tesla y SpaceX)



INFO
2017

Tercer Congreso Internacional
de Ingeniería Informática

RETOS Y PERSPECTIVAS DEL MUNDO DIGITAL



Muchas Gracias!

Carlos Ochoa
Gerente Comercial DO
Xerox Peru

Av. Dionisio Derteano 144, piso 9,
San Isidro, Lima 27, Perú

carlos.ochoa@xerox.com