

El Rol de la Informática en la Empresa

La Informática en Acción

Carlos Herrera
Octubre 2015

Agenda

- La informática en la relación con los clientes
- La informática en los procesos empresariales
- La informática en la toma de decisiones
- La informática en la generación de nuevos productos y servicios
- La informática en la relación con los empleados
- La informática como fuente de transformación empresarial

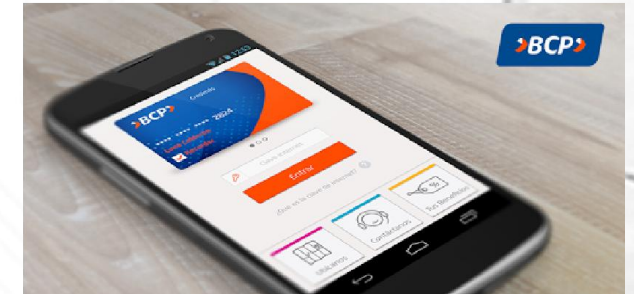
La informática en la relación con los clientes

Vender y comunicarnos con el mercado de UNO



- El comportamiento de los clientes ha cambiado mucho en las últimas décadas
- Hemos pasado de una economía basada en productos e innovaciones para el consumo masivo a una economía donde los segmentos y personas quieren combinaciones de productos y servicios adaptados a “sus” necesidades
- Además los clientes exigen tener múltiples formas de interactuar con las empresas, en todo momento, desde diferentes lugares

- La informática permite registrar masivamente datos del consumo de los clientes y de sus necesidades, analizando incluso sus comentarios con sus amigos o públicos, para determinar las preferencias y propensiones de los segmentos y hasta de cada persona, para ofrecerles el producto y servicio que necesita, incluso antes que lo sepa
- La informática permite poner a disposición de los clientes múltiples formas de comunicación, a través de diferentes dispositivos y canales, además de brindar información sobre gustos y disgustos a quienes atienden al cliente



La informática en los procesos empresariales

Los clientes gozan o sufren nuestros procesos

[Paperless Bank.mp4](#) (por Clari5)

- Las empresas se organizan a través de procesos de atención y de trabajo, con roles y responsabilidades claramente establecidos y mecanismos de control y mejora continua
- La mayoría de estos procesos requieren de información para funcionar, la cual en muchos casos se maneja impresa y en formularios, siendo necesario dedicar muchas personas y espacios físicos para ejecutar el proceso

- La informática digitaliza la información y automatiza los procesos (reglas de decisión, puntos de control), disminuyendo los recursos necesarios para llevarlos adelante y haciéndolos más simples y controlados
- La informática permite que partes críticas del proceso sean realizadas fuera de una ubicación física fija, haciéndolas móviles
- La informática facilita el resguardo de la información y permite analizar los procesos para mejorar su velocidad y costos



SAP Fiori

La informática en la toma de decisiones

Big Data y la Nube para agilizar y mejorar las decisiones

- La gerencia moderna requiere información detallada y una comprensión del entorno para una buena toma de decisiones



- La informática permite registrar información detallada en **grandes bases de datos**, donde se pueden realizar comparaciones históricas y predecir con mayor precisión el posible resultado de las decisiones
- La informática cuenta recientemente con **herramientas muy potentes para detectar patrones y tendencias** en los datos, que difícilmente son detectables por analistas y que describen contextos y escenarios nuevos en la toma de decisiones
- La informática permite **automatizar la toma de decisiones simples** o bajo reglas pre-establecidas, concentrando a la gerencia en decisiones complejas y de alto valor

[Credit Application and Scoring.mp4](#)

- La informática permite registrar los escenarios y los datos disponibles cuando se tomaron decisiones, para explicar por qué se tuvo éxito o fracaso, y mejorar en el tiempo

La informática en la generación de nuevos productos y servicios

Agilidad y participación directa de clientes

- La innovación requiere un ambiente de trabajo propicio, donde la información fluya y se incentive un clima de experimentación controlado
- Los ciclos de producción, entre la identificación de una oportunidad y la entrega del producto o servicio al mercado, se han reducido grandemente
- Cada vez es más importante la **participación directa de los clientes en la innovación de los productos y servicios**, mediante canales de comunicación que recojan sus reacciones y los incorporen rápidamente en el ciclo de innovación



- La informática permite la creación de ambientes de innovación donde se gestiona la experimentación y se impulsa la colaboración de especialistas y expertos para acelerar las mejores ideas
- La informática aumenta la velocidad de los procesos de producción, permitiendo **salir con versiones no finalizadas al mercado**, realizando ajustes rápidos en base a la reacción de los clientes
- La informática está evolucionando para **descubrir autónomamente patrones y nichos de necesidad**, así como nuevas combinaciones y atributos de productos y servicios existentes, con alto potencial en el mercado

La informática en la relación con los empleados

Preparando a la empresa para los nuevos empleados

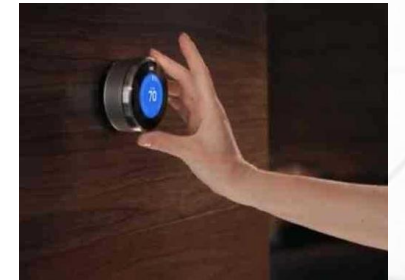
- Los empleados de las empresas, pequeñas o grandes, se han profesionalizado en las últimas décadas
- Es común que las formas de trabajo del colegio, universidad o la experiencia de la casa, sea esperada en la empresa
- Los puestos de trabajo se han enriquecido y especializado, y se requiere la conformación y colaboración de equipos para la mayoría de iniciativas y proyectos

- La informática permite que los empleados interactúen con otros y que participen en los procesos de la empresa desde cualquier sitio, en cualquier momento
- Con la informática se puede ensamblar equipos de trabajo virtuales, compartiendo espacios de colaboración para la ejecución del trabajo
- La informática facilita la comunicación entre compañeros y jefes, produciendo un ambiente de trabajo abierto, transparente y de alta productividad

[Avaya Videoconferencing.mp4](#)

La informática como fuente de transformación empresarial

- La informática está permitiendo que las empresas se transformen hacia nuevos modelos de innovación, producción y relación con los clientes
- La informática también permite agrupar clientes de todo el mundo en nichos que antes no existían y que le da viabilidad a proyectos empresariales que no eran factibles
- La sociedad está evolucionando hacia la **hiper-conectividad**, y espera que las empresas también funcionen de ese modo, tanto internamente como en su relación con sus clientes
- La posibilidad de registrar y usar datos de sensores que llevamos con nosotros o que están implantados en los objetos que nos rodean abre una gran posibilidad de creación de nuevas empresas o de giros en el enfoque empresarial (sobre todo en fábricas, transporte, ciudades, salud)



Compromisos finales

- La informática tiene un papel central en la evolución de las empresas y de la sociedad
- Es nuestra responsabilidad **explorar e impulsar la transformación** para alcanzar nuevos niveles de productividad y bienestar
- La velocidad de avance en el conocimiento y uso de la informática nos obliga a dedicar buena parte de nuestro tiempo en **mantenernos actualizados** y en investigar formas de aplicar estos avances en nuestra realidad
- Es fundamental conformar **grupos o asociaciones de profesionales** con experiencias múltiples que aceleren la implementación exitosa de las innovaciones