

Los servicios vivos son una combinación de una gran cantidad de ideas sobre las cuales hemos trabajado en FJORD durante el último par de años, y representan nuestra creencia de que estamos a punto de entrar en lo que pensamos que es la tercera era principal de la tecnología digital.

La primera era fue la versión de escritorio de la web, y comenzó en función de quién es usted y si usted estuvo involucrado o no en 1993, '94 y '95; la segunda era fue la móvil, y aunque estuvo realmente activo a principios de 2000, tuvo una especie de lanzamiento con el iPhone en 2007, y no se equivoquen, ahora estamos en el medio de la era móvil, y continuará durante algún tiempo, todavía hay mucho que aprender y mucho que experimentar, pero sucede más rápido de lo que esperábamos incluso dos años atrás; la tercera era viene ahora hacia nosotros realmente muy rápido, y la llamamos la era de los "servicios vivos."

Por lo tanto los servicios vivos son en realidad la unión de dos cosas principales. Es la digitalización de todas las cosas. Y lo que llamamos "expectativas líquidas". Por lo tanto nos referimos a veces a la digitalización de todo como "la Internet de las cosas," es la manera en la cual aun los objetos físicos mundanos a nuestro alrededor como las puertas, por ejemplo en los hoteles, se convierten en digitales y se les da una apariencia digital y se convierten en algo con lo que usted puede interactuar y de lo que podemos obtener datos de nuevas maneras. Y no son solamente las puertas, por supuesto, son nuestras casas, nuestros automóviles, nuestros lugares de trabajo. Y las expectativas líquidas son el proceso mediante el cual lo que vemos ahora en formato digital es lo que los clientes experimentan aquí, ellos disfrutaban esa experiencia y transfieren entonces sus expectativas de lo que sería una mejor experiencia a través de las barreras de la industria.

Lo que significa esto es que si usted quiere brindarle a los clientes la mejor experiencia posible que ellos esperan, ya no basta ser un banco que compite contra otros. O incluso compañías de seguros dentro de una categoría más amplia llamada servicios financieros. Ahora necesita mirar larga y fijamente lo que la gente está haciendo en industrias completamente diferentes. Como las compañías de taxis por ejemplo, o como los viajes, o los servicios públicos, o en la tecnología, y comprender cómo esas mejores experiencias, como por ejemplo, salir de un taxi y no pagar porque el pago sucede completamente en la nube, se vuelven líquidas en la manera en que conducen las expectativas del cliente a través de las fronteras de la industria.

Y esto es realmente difícil, porque significa que estamos comenzando a competir por la posición de los clientes, no solamente dentro de nuestra propia categoría limitada, sino en realidad en todo lo que ellos hacen las 24 horas del día.

Existen tres razones por las cuales llamamos a esto Servicios vivos. La primera es porque van a estar muy próximos a nosotros: piense en las tecnologías ponibles y cercanas, estas son las cosas en el entorno que nos rodea, ya los tenemos en el teléfono, los relojes, las joyas, incluso las camisas que usamos que son digitales, aún más cerca de nuestros cuerpos, por lo que son vivos porque están muy cerca de nosotros. La segunda cosa que veremos es que estas cosas impactarán realmente nuestras vidas de maneras mucho más excitantes de lo que ya hemos visto con lo digital. Lo digital hizo algunas cosas sorprendentes por los seres humanos y por el mundo. Pero lo que estamos por ver es la forma en que el servicio en realidad cambia nuestras vidas diarias y cambia las cosas en las que quizá realmente nos preocupamos más de lo que deberíamos, por ejemplo, si podemos o no vender algo en un sitio de subastas, o conseguir que nos entreguen un libro en 24 horas. Aunque esas cosas son geniales, no afectan esencialmente nuestra educación, nuestras vidas, nuestras familias, nuestra salud, la manera en la que trabajamos, la manera en la que los gobiernos interactúan con nosotros. Estas son las cosas que cambiarán en los próximos

cinco años. Y veremos más cambios en los próximos cinco años de los que hemos visto en los últimos veinte. La tercera razón por la cual los llamo “vivos” es porque estos servicios cambiarán en realidad y se transformarán alrededor nuestro en tiempo real. Este es probablemente el punto más difícil de plantear. Y creo que la visión en la que estamos trabajando y lo que estamos empezando a ver hecho realidad, es que vamos a tener que mover el diseño y pensar en el diseño de servicios a un espacio en el que nos imaginamos los servicios que ya no son fijos y entregados al cliente en una talla única para todos los formatos, o incluso una talla única que consigue cambiar de acuerdo a unos pocos parámetros.

Lo que tenemos que ofrecer ahora son servicios que en realidad se transforman y envuelven a la persona en tiempo real, a partir de datos... datos contextuales, que piense en datos sobre quiénes son y cómo responden, de manera que será completamente nuevo y va a crear esta sensación de que aquello con lo que estamos interactuando está en realidad vivo y está cambiando con nosotros.