



CLOUD LEADERSHIP COMMUNITY, SU IMPACTO EN NEGOCIOS

TRANSCRIPCIÓN

La pandemia y la nueva “normalidad” de las empresas

Jorge Castilla, Director General de Accenture México

Anteriormente, la tecnología era algo que soportaba las cosas. Hoy, **la tecnología es crítica, pero lo que está más en el centro son los clientes.** Y los clientes se dieron cuenta en esta pandemia que ellos no tienen que ir a las cosas, las cosas pueden venir a ellos. Y eso lo que ha hecho, es, ha puesto una presión en las capacidades tecnológicas para asegurar que esté donde esté la persona, las cosas puedan fluir hacia ella, sea un cliente, un empleado o cualquiera de los roles que tenga.

La pregunta automática que viene es ¿qué capacidades tecnológicas tienes? Y yo creo que aquí hay dos cosas muy importantes, una es, tu *stack* tecnológico, la arquitectura de tu negocio ¿va a poder soportar esa movilidad?

El que una persona pueda verte en su teléfono celular, en que puedas aparecer en el momento correcto, en que tu agilidad para desarrollarte verdaderamente funcione y la segunda es como empresa ¿qué tan rápido puedes responder y qué tanto has adoptado metodologías ágiles para poder responder constantemente a cambios de preferencias de clientes?

El impacto de la tecnología en negocios

Viridiana Zurita, Líder de Tecnología en Accenture México

Hasta hace unos años la tecnología solamente era un facilitador para los negocios que te permitía tener cierta automatización, te permitía ser mucho más eficiente en los procesos internos, y ahora la tecnología se vuelve una piedra angular para el crecimiento de las empresas.

Y esto, lo que lleva consigo es una redefinición del liderazgo en donde no se puede pensar en liderazgo sin innovación, no se puede pensar en el liderazgo sin tecnología que realmente permita esta combinación y no solamente seguir compitiendo el día de hoy, sino también hacer un path hacia el futuro, de cuál deberían de ser esas acciones estratégicas que se tienen que definir en el hoy para asegurar que sus negocios sean sostenibles en el tiempo.

Relevancia en la arquitectura tecnológica en el éxito de las organizaciones

La tecnología ahora se convierte en un punto fundamental junto con la estrategia. Ya no puedes pensar solamente en la estrategia sin pensar en la tecnología como una piedra angular para esta definición.

Y cuando hablamos de las arquitecturas normalmente las organizaciones buscaban que las arquitecturas fueran lo más sencillas y lo más adaptables para sus propias organizaciones, es decir, se veían en hacia adentro y buscaban esta facilidad.

Ahora, realmente estas arquitecturas lo que tienen que permitir, no solamente es ser sumamente flexibles en el interior, sino estar realmente considerar cómo pueden estar evolucionando hacia el futuro, cómo pueden permitir esta conexión de forma natural y prácticamente instantánea con terceros, con alianzas, con socios, que permitan inclusive crear nuevas líneas de negocio, que tal vez en este momento ni siquiera tienes considerados como negocio, pero que en adelante pueden cambiar y que te pueden permitir un crecimiento totalmente distinto del que hasta ahora habías considerado.

La evolución de la nube

Silvia Hernández, Líder de Cloud First en Accenture México

El avance de la digitalización, que se está produciendo globalmente, supone un punto de inflexión para las empresas para que empiecen a considerar de forma definitiva cloud como la base para acelerar su transformación digital.

Las grandes empresas de México, nuestros clientes, requieren velocidad y capacidad de escala de forma eficiente y la nube es una extraordinaria palanca para conseguirlo. Son múltiples los beneficios que puede aportar una estrategia cloud para una organización como, por ejemplo, la agilidad para el negocio, la capacidad de entrar en mercados fuera del actual footprint tecnológico, resiliencia, la capacidad de poder desarrollar nuevos productos y servicios con un mejor time-to-market e incluso es un extraordinario habilitador de innovación ya que permite el acceso a nuevas tecnologías emergentes e igualmente a soluciones y servicios que ya se están desarrollando en la nube.

En este contexto, es importante que las empresas pongan en marcha una estrategia cloud first con el fin de aprovechar todos estos beneficios y estar mejor preparadas para poder competir en este contexto, en este entorno más digital y con un mejor costo.

La transformación que viene en las organizaciones

Jorge Castilla

Déjenme les doy un dato, **74% de nuestros clientes**, en una de nuestras encuestas, nos dijeron: **“estamos pensando, verdaderamente, en transformar el modelo completo de nuestra organización”**, entonces, la tecnología lo que permite es sobrevivir, verdaderamente. Hoy, y en el futuro, todas las empresas van a tener que ser empresas de tecnología.

Otro elemento, que vale la pena considerar, es qué tan ágil y responsivo eres. Tienes al cliente en el centro de lo que haces, ¿es tu empresa capaz de responder rápida y efectivamente a lo que los clientes piensan? Y, cuando lo pensamos un poco, tenemos modelos muy estructurados para evaluar esto, hoy día la tecnología nos tiene que ayudar a eso.

Los retos también son oportunidades

Las empresas, desde mi perspectiva, tienen esta gran oportunidad, por supuesto, el perder esa oportunidad no te va a dejar dónde estás, probablemente te deje en un peor lugar. Entonces, es una de estas oportunidades que tienes que tomar, replantear la experiencia y ver lo que yo ahora llamo omnipresencia, no solo omnicanalidad.

La omnicanalidad te va a permitir llegar por diferentes canales al cliente y eso es de por sí un reto integrarlo, pero la omnipresencia es que tu organización, todo el tiempo, esté pensando en qué necesita ese cliente; cómo puedo yo ayudarlo; cómo puedo mejorar su relación, su experiencia y su pensamiento sobre mi marca. Esa yo creo que es la gran oportunidad que tienen los negocios.

Beneficios de ser una empresa Data Driven

Viridiana Zurita

Nosotros, como consumidores, como empleados, nuestra forma de ver a las empresas y los servicios que recibimos definitivamente ha cambiado radicalmente. Antes había servicios y ofertas muy estandarizadas para todos, ¿no?, era algo prácticamente estándar y tú simplemente decidías cuál de todas las ofertas estaba dispuesto a tomar, a utilizar. Y ahora, definitivamente lo que estamos buscando

como empleados, y también como consumidores, es un servicio mucho más personalizado.

Eso, a lo que nos lleva, es que si las empresas no empezamos a utilizar toda la información interna y toda la información externa a la cual tenemos acceso, para poder entender quién es nuestro empleado, quién es su consumidor, definitivamente nos podemos quedar atrás.

En esta elección de los empleados, pero también de los consumidores, podríamos no necesariamente sólo mantenernos, sino podríamos perder relevancia en el mercado dado que no estamos dando un servicio hiper-personalizado a nuestros clientes y empleados.

La respuesta de Accenture a las nuevas tendencias tecnológicas

Silvia Hernández

Cloud ha sido una de las capacidades en las que Accenture se ha venido especializando a lo largo de los últimos años. Recientemente nuestra CEO global Julie Sweet anunció a los medios de comunicación el lanzamiento de nuestra estrategia Cloud First - con una inversión de más de tres mil millones para los tres próximos años- que tiene el fin de apoyar a nuestros clientes en acelerar su adopción de la nube y por tanto su transformación digital.

Distintos estudios arrojan que hay una previsión de altas tasas de crecimiento en cloud tanto globalmente como también en LATAM y en México. Accenture Cloud First reúne el conocimiento y la experiencia de haber trabajado con **más de 1500 clientes globalmente** en **más de 36.000 proyectos en la nube**, con más de 70.000 profesionales en cloud con los que contamos en 68 países.

Cloud Community México y sus beneficios

El pasado mes de junio hemos lanzado la **Mexico Cloud Community**, formada por relevantes directivos de importantes empresas de México, con el fin de crear espacios para conversar sobre los beneficios y sobre los retos que trae implementar una estrategia cloud en una en una compañía.

Vamos a poner en marcha una serie de sesiones trimestrales con el fin de compartir casos de éxito y también experiencias entre las distintas industrias, esperamos que esta iniciativa sea de valor para los directivos que ya forman parte de ella y que puedan unirse más directivos a lo largo de los próximos meses.

Think Tank para acelerar la transformación digital

Como parte de la Cloud Community, vamos a poner en marcha en el mes de septiembre un Think Tank con aproximadamente 15 ejecutivos de la alta dirección

de grandes empresas de este país con el fin de crear una agenda para impulsar la transformación digital en México.

Vamos a identificar cómo acelerar la adopción de nuevas tecnologías como es el caso de cloud e igualmente vamos a identificar espacios donde México, en un plazo de tiempo razonable, pueda convertirse también en una referencia global. Además, este Think Tank y esta agenda la vamos a crear de forma colaborativa con estos importantes ejecutivos para poder **impulsar la transformación digital en México.**