

# El momento de cambiar es **ahora.**

## 3 Ajustes Clave

que toda empresa debe  
considerar

**para acercarse a  
sus clientes**

bajo la nueva realidad



# La nueva realidad

La transición que ya venía en marcha en las últimas décadas ha cobrado urgencia gracias a la pandemia. Muchos clientes estaban empezando a perder la paciencia al esperar en bancos, restaurantes, puntos de venta e instituciones de atención médica; cada vez más acostumbrados a ser reconocidos por las marcas y recibir lo que querían cuando lo querían.

Es claro que, la pandemia sólo ha acelerado aún más estos cambios. Obligados por extensas “cuarentenas” que impactaron el comercio mundial, las cadenas de suministro y la vida cotidiana tal como la conocemos, las empresas han sido impulsadas durante estos meses a activarse, con invenciones sobre la marcha y garantías a sus clientes de velocidad, seguridad y agilidad.

**Entonces, ¿qué deben hacer las empresas para acercarse a sus clientes en el mundo actual?**

Deben adoptar una serie de principios de cambio; exponemos los que consideramos los 3 principales continuación.

# 1. Poner al Cliente en el Centro

El primer principio que las empresas deben adoptar es un modelo de hacer negocios de adelante hacia atrás, es decir partiendo desde el cliente. Con muchos clientes esperando ahora un tratamiento personalizado impulsado por su experiencia con compañías como Uber, Amazon y Netflix, las empresas tendrán que prepararse para mapear sus operaciones poniendo al cliente en primer lugar. Esto significa que las empresas tendrán que crear sus productos, servicios y experiencias con el cliente en mente, en lugar de cumplir con las reglas prescritas para cumplir con los requisitos de gestión de riesgos, regulaciones o requerimientos de back-office.

Otro pivote relacionado con las empresas será romper con el trabajo en silos. Las empresas deben considerar la implementación de una plataforma que reúna todas sus capacidades internas. Manteniendo el enfoque directamente en el cliente, las empresas deben dirigirse a los consumidores a través de su plataforma personalizando sus productos y servicios en tiempo real y proporcionando una experiencia única de valor.



## 2. Empezar pequeño, mantenerse **Ágil**



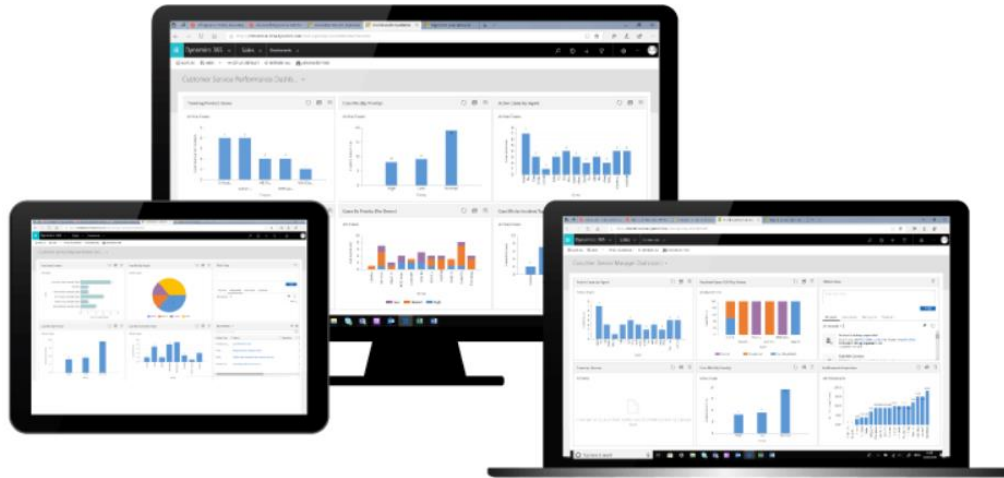
El segundo principio que las empresas deben adoptar es la capacidad de iniciar pequeño, y estar listas para tomar velocidad. Toda empresa que quiera mantenerse a flote debe asignar tiempo para definir su proyecto de transformación digital.

La pandemia y las circunstancias únicas que creó han hecho que sea aún más crítico para las empresas acelerar su trayecto de transformación digital mientras trabajan con las partes involucradas de una manera receptiva, sensible y relevante. Dado el entorno rápido y volátil en el que estamos, las empresas ya no pueden mirar a un plazo de tres o cinco años para hacer este cambio. Por el contrario, tendrán que embarcarse en su transformación para empezar a cosechar los beneficios en tan solo unos meses.

### 3. Co-crear con los Consumidores

El tercer principio de cambio que las empresas deben tener en cuenta para que su enfoque hacia los clientes sea más relevante e impactante es co-crear con ellos. Con las restricciones a las interacciones sociales que se espera que permanezcan durante los próximos meses, las empresas pueden involucrar a los clientes en la co-creación digital. Esto no sólo traerá los beneficios esperados, sino que también ayudará a obtener la confianza de los consumidores y profundizar el compromiso.





“Aún antes de la pandemia, el 92% de las compañías pensaban que su modelo de negocios debía cambiar debido a la digitalización”. McKinsey

# El recorrido del cliente ha cambiado

6 %

Los compradores pasan más tiempo investigando de manera independiente

Los compradores pasan el 6 % de su tiempo con cada vendedor<sup>1</sup>

75 %

Los grupos de compras B2B actuales son más diversos

El 75 % de los compradores dijeron que en sus compras participaron personas de una amplia variedad de roles, equipos y ubicaciones<sup>2</sup>

45 %

Los compradores quieren una experiencia B2C

Los milenials componen el mayor grupo de compradores B2B<sup>3</sup>

100 %

Los compradores quieren y necesitan experiencias digitales

Casi el 100 % del recorrido B2B ahora se hace digitalmente<sup>4</sup>

<sup>1</sup>Gartner / <sup>2</sup>Gartner / <sup>3</sup>TrustRadius / <sup>4</sup>Gartner



**El momento de cambiar  
es **ahora.****



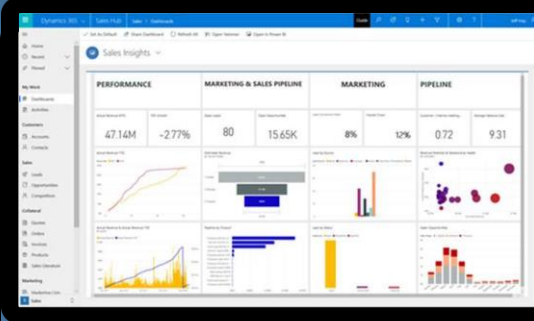
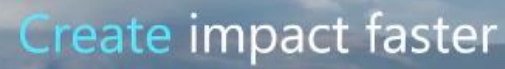
Descubra una herramienta para acelerar su Transformación Digital centrada en el cliente:



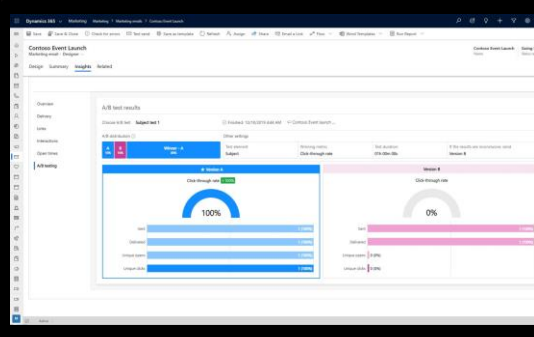
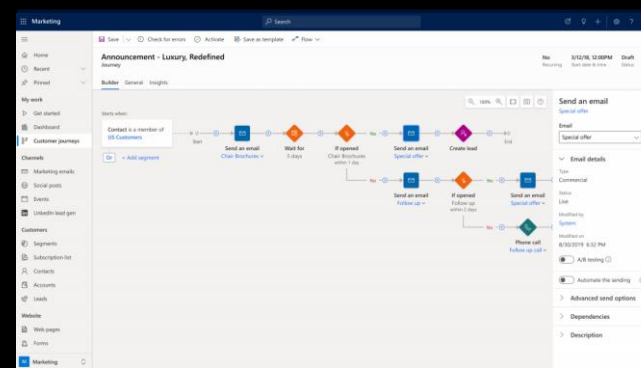
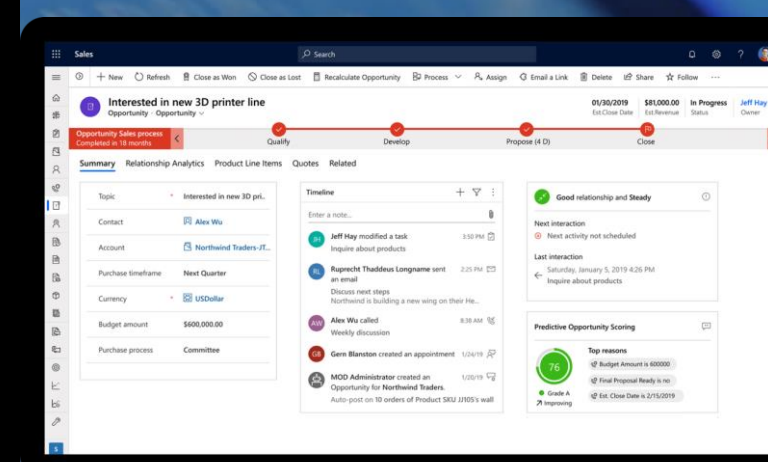
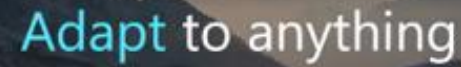
**Microsoft**

**| Dynamics 365**





## Break through barriers



# Customer Centric Digital Transformation

Conversemos sin ningún compromiso sobre cómo adaptarse a la nueva realidad usando la tecnología.

Quiero cambiar

**El mundo entero se  
está adaptando,  
¿y usted?**

La interacción virtual  
con el cliente ya no  
es cosa del pasado.

**El momento de  
cambiar es ahora.**