Compañías

El Foco ›

Cómo sobrevivir al tsunami digital

- Hay que anticiparse a los peligros, actuar con rapidez y dejar atrás lo que ya no es necesario

5D

JORGE MARTÍNEZ-ARROYO

NEUPADDY (PIXABAY)

Ir a comentarios

10 AGO 2018 - 07:24 CEST

Aún nos preocupamos por nuestros castillos de arena cuando estamos siendo arrasados por un tsunami. Nuestros modelos de negocio, nuestros puestos de trabajo y el crecimiento de nuestra compañía van desapareciendo bajo un tsunami digital que genera un nuevo ecosistema, donde el cliente es el eje principal. Muchas de las capacidades y herramientas en las que tanto habíamos invertido y confiado ya no valen nada; nuestro futuro nunca será como lo habíamos pensado. ¿Cómo se ha formado este tsunami? ¿Qué va a pasar? ¿Cómo podemos reaccionar? Estas son algunas cuestiones sobre las que empresas y directivos debemos reflexionar.

La energía que genera un tsunami no proviene del viento, sino de un terremoto o una erupción volcánica en el mar que provoca ondas de gran profundidad, que viajan a más de 700 km/h. Al llegar al litoral, estas ondas se transforman en grandes olas de más de 30 metros. El tsunami es prácticamente irreconocible en alta mar y la única señal clara de alarma es una gran bajamar en la orilla, como si el mar quisiera retirarse, preludio de una gran ola de destrucción.

La explosión de la burbuja de internet en el año 2000 parecía poner punto y final a la "nueva economía". Sin embargo, se trataba solo de la bajamar que precedía al gran tsunami digital. Los principios de Amazon publicados en 1997 eran muy claros: "foco obsesivo por mejorar la experiencia de compra del cliente...la repetición de las compras y el boca a oreja nos harán el líder del mercado... se requieren inversiones sostenidas en sistemas e infraestructuras para dar soporte a la mejor oferta, servicio y conveniencia para el cliente". Hoy, Amazon vale 900.000 millones de dólares, el 70% del PIB de España.

Muchas empresas no entendieron esta señal y no han reaccionado en 20 años. Hoy buscan urgentemente salvavidas para su negocio. La historia se repite. En el año 479 AC los persas aprovecharon una insólita bajamar para atacar la ciudad griega de Potidea, al pensar que el mar se había retirado; murieron ahogados por la repentina aparición del tsunami.

La primera ola del tsunami generó la digitalización de los productos. Productos físicos como la prensa, la fotografía, los libros o los discos pasaron a ser consumidos en formato digital. Ya es un clásico en las escuelas de negocio hablar de cómo Kodak tenía la tecnología de la cámara digital y no la explotó por miedo a la canibalización de su propio negocio. La tradicional cadena de valor de estas industrias se rompió en mil pedazos y muchas todavía hoy se están reinventando.

La segunda ola trajo la digitalización masiva de las compras de productos y servicios. Las ventas mundiales del ecommerce, ya suponen 2,3 billones de dólares en el negocio B2C y 7,7 billones de dólares en B2B; nadie escapa a esta ola que duplicará sus volúmenes en los próximos 4 años.

Sin embargo, la reacción en España ha sido dispar. El sector de distribución minorista ha visto en muchos casos como la transformación digital hacia el cliente se ha producido de forma reactiva y tardía, dejando una gran parte del negocio en manos de Amazon y otros jugadores digitales. Sin embargo, en la industria hotelera –atacada violentamente por las agencias de viaje online, los nuevos modelos de negocio tipo Airbnb y la gran influencia del cliente en comunidades como Tripadvisor– empresas líderes como Meliá o Barceló han sabido reaccionar con ambiciosos programas de transformación de la experiencia de cliente y grandes inversiones en ecommerce, tecnología en la nube e inteligencia artificial.

La tercera ola, la que afecta a los servicios más protegidos gracias a la necesaria relación contractual con los clientes (seguros, productos financieros, suministros, etc), ya está aquí. Las barreras de entrada que impedían a los gigantes tecnológicos acceder a estas industrias han sido arrasadas. Según un informe de Bain&Co, la mayoría de los consumidores ya preferiría confiar su dinero a Snapchat, Facebook, Microsoft, Google, Apple y Amazon antes de hacerlo con su banco habitual. Además España encabezaría, junto a EE UU, los países occidentales con mayor vulnerabilidad para una disrupción tecnológica en el entorno bancario.

Sin embargo, el tsunami digital no acabará aquí con estas tres olas... **Ya se otean en el horizonte las olas del *blockchain*, la inteligencia artificial, la movilidad, y el internet de las cosas acercándose muy, muy deprisa.**

Las recomendaciones de cómo prepararse para un tsunami real también son aplicables al mundo de los negocios. Lo primero es conocer bien y anticiparse a los peligros potenciales con un plan de evacuación propio. Lo segundo es saber dejar atrás lo que ya no es necesario. Los supervivientes de los tsunamis actúan con rapidez y no se molestan en tratar de salvar pertenencias, pues normalmente se puede perder un tiempo muy valioso y entorpecer el escape. En tercer lugar, hay que reaccionar rápidamente y prepararse para las réplicas y nuevas olas, pues tras una oleada constante de varias horas, puede llegar la próxima ola que posiblemente sea más grande que la anterior. Y, si salimos vivos de todo esto, nunca debemos olvidar que el proceso de supervivencia real en el nuevo entorno empieza después del tsunami.

Ya solo nos queda una última cuestión, ¿cómo debemos reaccionar ante este tsunami? **Tenemos tres opciones: no hacer nada y escondernos esperando a que pase; gritar y salir espantados; o agarrar nuestra tabla de surf y disfrutar como un niño aprendiendo a coger las olas.** *Catch the waves!*

Jorge Martínez-Arroyo es presidente de DEC (Asociación para el Desarrollo de la Experiencia de Cliente)

Archivado en

OPINIÓN DIGITALIZACIÓN EMPRESARIAL

Newsletter

CALCULADORA SUELDO NETO

Calcula tu sueldo neto, conoce tu salario real

Buscar bolsas y mercados

Buscar

IBEX 35 NASDAQ EUR / USD

Buscar directivos y empresas

DIRECTIVOS EMPRESAS

Buscar

En colaboración con Infoempresa.com

Herramientas

Calcular IRPF

Simulador de hipoteca

Calcular sueldo neto

Planifica tu jubilación

Cambio de divisas

APP IOS

APP ANDROID

Anuncio

Reformadisimo

Calcula en menos de 3 Minutos cuánto cuesta Reformar tu Casa.

Reformadisimo

Visitar

Te puede interesar

BBVA y Santander lanzan una oleada de productos que rentan hasta el 9%

Por qué la Juventus ha fichado a Ronaldo

Análisis | La bomba demográfica que estallará en nuestras narices

Telefónica se alía con McAfee y Allot para lanzar una solución de ciberseguridad...