

Diego M. Cardozo



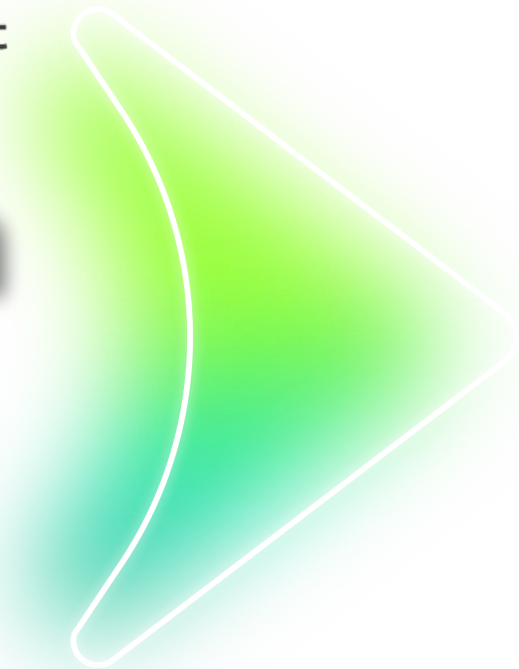
- Director de Desarrollo de Negocios para Latam también con presencia en Miami.
- Apasionado por la tecnología y el impacto en la transformación de la sociedad a través de ella.
- Mi actual rol consiste en desarrollar partnerships con nuestros clientes a través de una propuesta de valor que impacte su negocio y a sus propios clientes, buscando generar relaciones de largo plazo, ayudando a reinventar la industria apoyado en propuestas innovadoras.
- También amante del fútbol y el buen café

Globant ▶



Transformación y Estrategia Digital

MAYO 2022

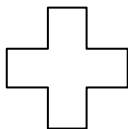


Agenda

1. Contexto
2. Tendencias
3. Modelos de negocio y posicionamiento estratégico
4. Tech y offerings
5. Transformación
6. Cómo lo hacemos



CONTEXTO DE LA INDUSTRIA



Las empresas de Telecomunicaciones, se encuentran en un momento que deben **definir estratégicamente qué rol van a jugar en los próximos años.**



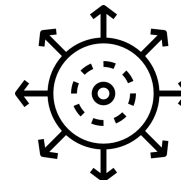
Offering tradicional de Servicios
Más competitivo y con
rentabilidad más acotada que previo COVID



Jugadores externos
capitalizando **oportunidades**
mas rapidamente



Está **cambiando** el paradigma de
la conectividad y sus casos de uso



Necesidad de expandir y acelerar
Enablers Digitales



TENDENCIAS

#Offering tradicional

**Reducción en el gasto de
ss tradicionales de comunicación**

de hasta un **28%**,

y la tendencia es incremental.

Source: [Our insights/a new path for telco customer engagement](#)

#5G

Se espera, que operadores de América Latina gasten

63% del CAPEX en 5G en los próximos cinco años.

[Indica la GSMA.](#)

#5G #GROWTH

2030:

5G impulsará un aumento promedio del 4.0% en el PBI Global, liderado por las industrias de: Energía; Manufacturas; Media, Deportes & Entretenimientos.

<https://content-na1.emarketer.com>

#IoT

Conexiones de IoT habilitadas para 5G crecerán en un **1,400%**

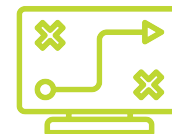
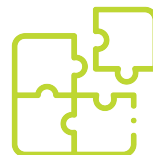
(2020: 500 MM a 8 BB en 2024)

<https://www.infopulse.com/blog/global-iot-trends-in-the-telecom-sector-in-2020/>

#DIGITAL ENABLERS - SaaS

Para 2025, **el 87% espera consumir más de la mitad de su IT empresarial como servicio.**

[Enterprise IT: Deloitte](#)



Asset Light Carriers Model

- . Foco entendimiento de la Demanda
- . AI + Digital Enablers optimizan áreas de contacto con el cliente
- . Reducción Tiendas, Contact Centers, Tecnicos Reparac.
- . Incremento Operating Cash Flow x4
- . [Visible Circles.life](#)

Upside Model *Growth / Efficiencies*

Apalancado en el expertise logrado en áreas de Advertising / Marketing, Contact Center, prestar servicios de optimización o crecimiento. De indicadores claves en Pequeñas y Medianas empresas cross Industria.

- . Reduccion de #Reclamos Contact Center
- . Optimización Funnel Ventas

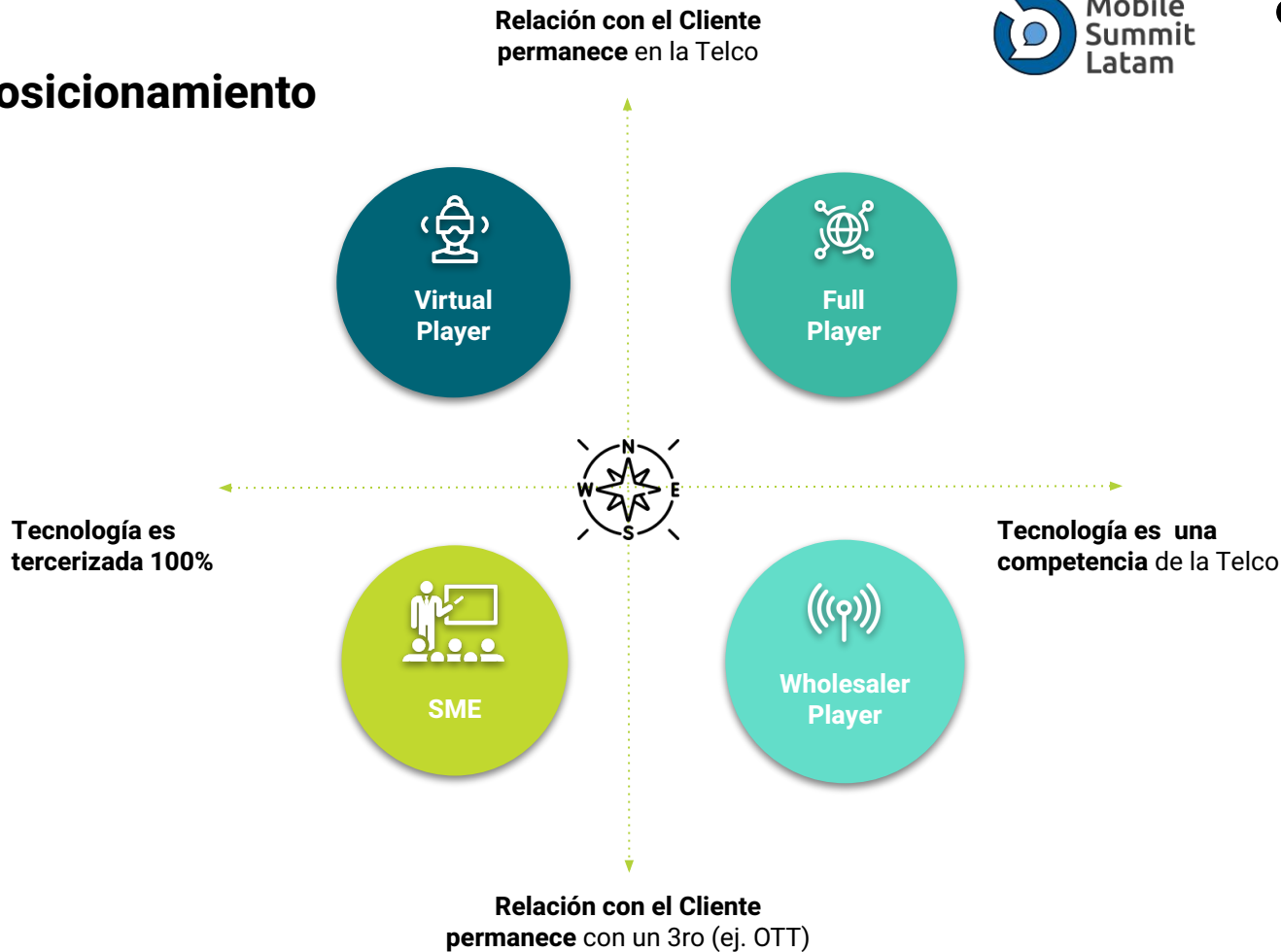
XaaS *Digital Enablers*

- . Acelerador digital de las empresas permitiendo mejorar el TTM
- . SaaS, PaaS, MaaS, CEaS, etc.
- . Migrando de CAPEX a OPEX
- . Migrando talentos de IT a proyectos de mayor valor agregado
- . [Telecom+Google:B2B Cloud Solutions](#)

e2e Products / Services *Branded or White Label*

- Apalancado en ciertas ventajas competitivas:
- . Redes, Infra, 5G
 - . Cartera de Clientes
 - . Datos del Consumidor
 - . Canales de Distribución
 - . Expertise Adv / Sales / Cust Supp
- Casos de Uso
- Smart Cities Bundles
 - Smart Farm Bundles
 - Family / Home Assistance Bundles
 - Telehealth

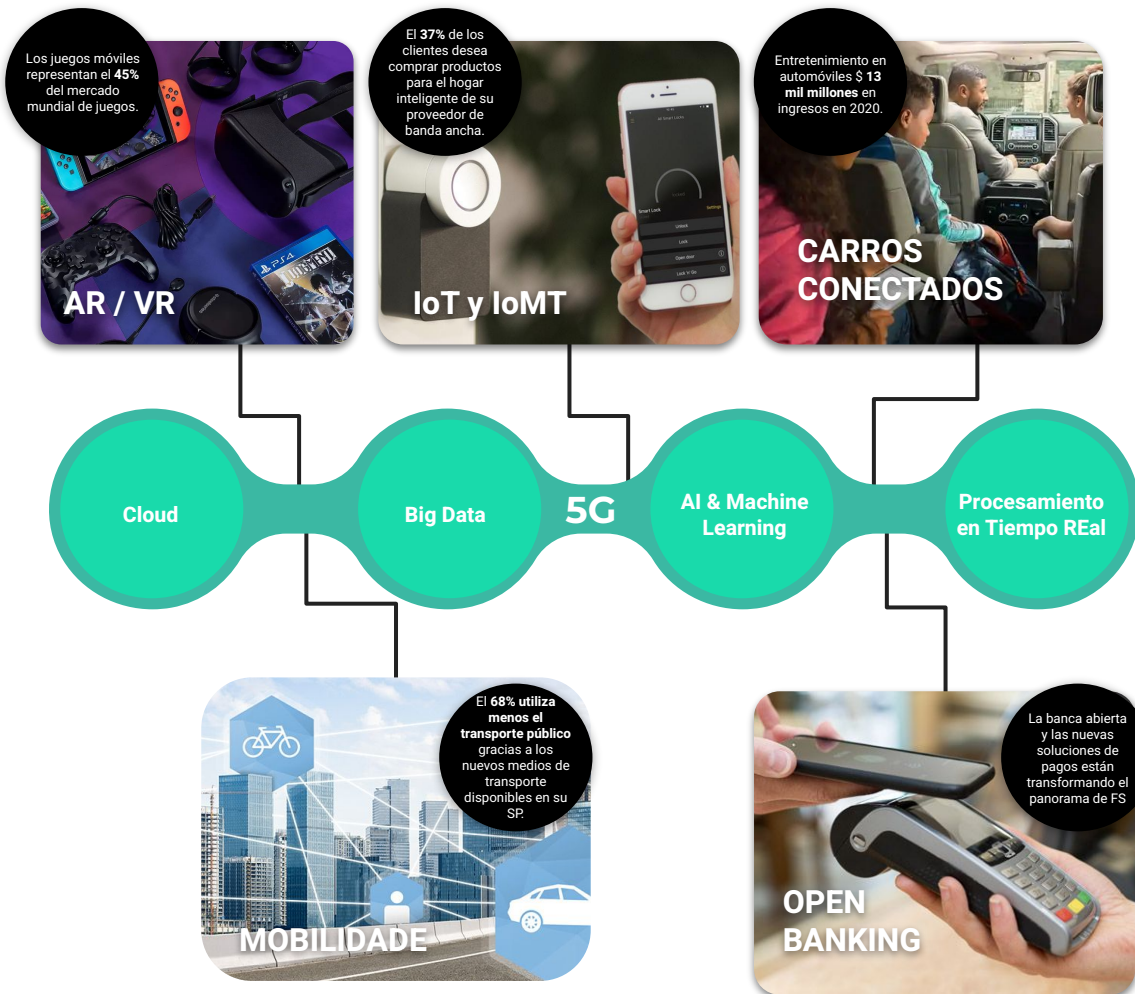
Repensar, el posicionamiento



Tech : habilitador

La conectividad en Movilidad, mobility, healthcare, manufacturing, y retail por sí solos podrían impulsar el PIB mundial en **\$ 1.2 billones a \$ 2 billones** para el 2030

Source:
Mckinsey Connected World An evolution in connectivity beyond the 5G revolution



Nuevos Offerings

Reducción en el gasto de servicios tradicionales de comunicación de hasta un 36%, y la tendencia es incremental.

Source: [Our-insights/a-new-path-for-telco-customer-engagement](https://www.telus.com)

Telemedicina



BlueJeans Telehealth

5G+ Telesalud EHR en Areas Rurales.



Agricultura

TELUS Agriculture



Agricultura 4.0

Soluciones IoT + AI para
Source <https://www.telus.com>

IoT Marketplace



IoT Marketplace











- Bundles
- . Hardware
- . Software
- . Conectividad
- . Instalacion

IoT solutions for your industry

Not sure which you're looking for? Our Build Your Solution tool analyzes your answers to dynamically generate a list of recommended products tailored to your industry-specific business needs.

Check out our Build Your Own Solution Tool

From temperature monitoring to asset tracking, select your industry to view our recommended products and solutions to help realize your business IoT potential.

	FOOD SERVICE		HEALTHCARE
	RETAIL		PROPERTY AND OFFICE MANAGEMENT
	TRANSPORTATION AND LOGISTICS		CONSTRUCTION
	MANUFACTURING		AGRICULTURE
	OUTDOOR CAMPUS		OTHER

Entretenimiento & Advertising



Reinventan la experiencia deportiva en vivo

[AT&T](https://www.att.com)

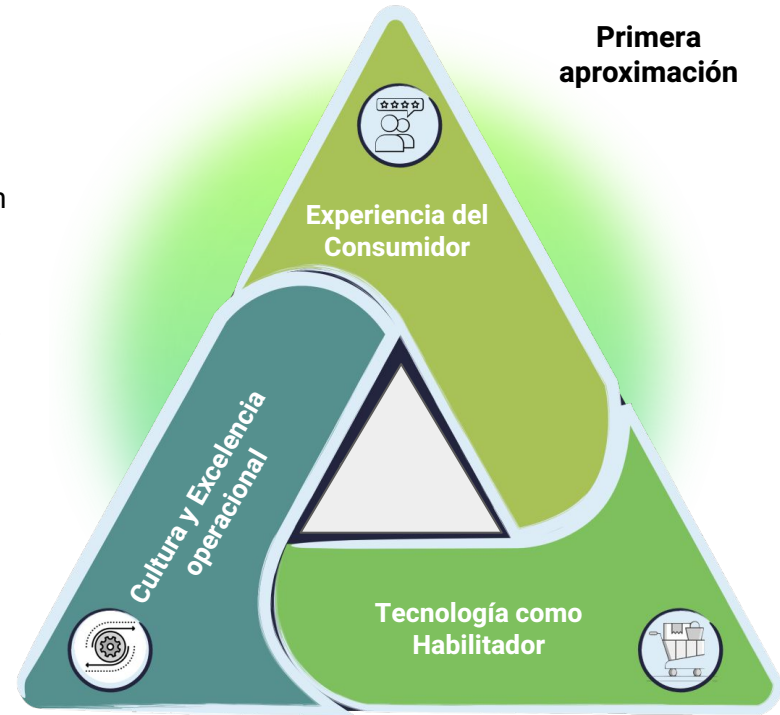
Una aproximación a la transformación

En un proceso de evolución digital se desea definir y alinear la visión futura en un roadmap que sentará las bases para estrategia, sus objetivos e iniciativas

Para poder lograr esto, es necesario definir y priorizar las áreas que involucran esa **visión validada e integral de transformación digital, a través de distintos pilares que integren las áreas de acción de la compañía:**

- **CX:** Qué tipo de intervención queremos lograr? Mejor atención?, más herramientas para nuestros clientes? Presencia de marca? Mejora o nuevos en productos y servicios? Cómo competir? Cómo monetizar?
- **Cultural y Excelencia operacional:** Talento, herramientas internas, Soporte y generación de canales ajustados a nuestro modelo.
- **Tecnología:** 5g, IoT, Datos, AI

Primera aproximación

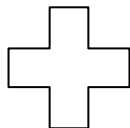


RESUMIENDO...

OPORTUNIDADES Y DESAFÍOS

QUE SURGEN DEL CONTEXTO

“ --->Cloud, virtualizar, nuevo espectro, 5g, 4g, densidad de red, más fibra, AI y Data, talento, monetización (!!!!)....”



Repensar, el posicionamiento
B2C / B2B / Ambos / Nichos / Líderes / Seguidores

Evolucionar,
el offering

Experimentar,
nuevos modelos de negocio

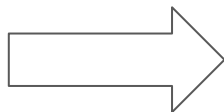
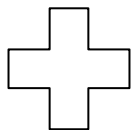
Apalancar,
Los avances del 5G en tech enablers existentes

Desarrollar,
Nuevas capacidades digitales: Talent + Tech para
generar mejores experiencias

RESUMIENDO...

LA IMPORTANCIA DE DEFINIR

- Estrategia
- Objetivos
- Iniciativas



En un proceso transformacional, definir en dónde queremos jugar, qué fortalezas tenemos, cómo queremos transformarnos y qué partners vamos a elegir para poder competir, nos **permite alinear a la organización**, sus equipos y talento, sus iniciativas y productos, para generar una transformación que permita dirigir la inversión y tener claros los esfuerzos para generar ROI de manera más eficiente.



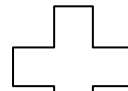
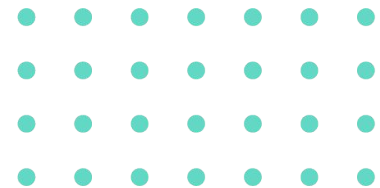
Cómo lo hacemos

ROADMAP DE
TRANSFORMACIÓN

Estrategia de gestión
organizacional y talento digital

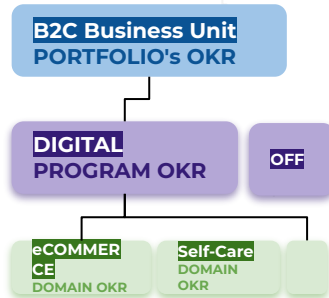
Modelo de negocio,
competencia y conocimiento
del cliente / consumidor

Aceleradores y habilitadores
digitales



DO que fomenta la agilidad y la autonomía como ADN, equilibrio entre un offering personalizado, time-to-market adecuado y el logro de las metas de negocio.

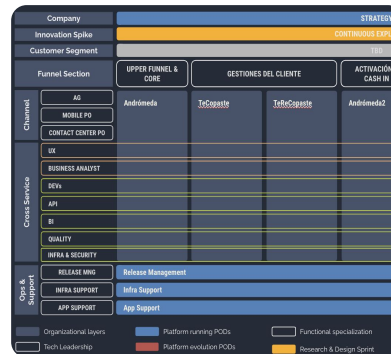
MODELO DE GESTION OKR



Modelos que busquen un alineamiento estratégico y ejecución en los distintos niveles, asegurando el foco en los objetivos estratégicos de la unidad de negocio B2C y dotándolos de autonomía para su logro.

MODELO ORGANIZACIONAL

SAFe / LeSS + Products / Journeys / Funnels

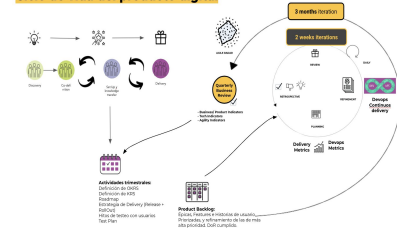


Armar equipos multidisciplinarios y autónomos que creen productos o soluciones e2e, organizados en base a un propósito determinado: productos, journeys, funnel stages, etc.

MODELO OPERACIONAL

SAFe / LeSS + Products / Journeys / Funnels

Ciclo de vida del producto digital



Diseñar modelos operacionales que reduzcan la complejidad de los ecosistemas en su nivel de interdependencias, permitiendo entregar valor de manera frecuente, con un mejor ttm, y de manera robusta.

Talento Digital

Una compañía que ofrece una buena experiencia a sus colaboradores obtiene poderosos beneficios.

Mayor crecimiento

2x

Duplican su ingreso promedio

Mayor productividad

25%

Aumenta la productividad en organizaciones

Mayor retención

40%

Disminuye la rotación en organizaciones

Source: Fuente: UNC Kenan Flager Business School, 2016. / Queens School of Business and Gallup, 2017 / Jacob Morgan, 2007. shm.org

Atrayendo el talento del futuro

En el pasado el foco estaba en los “procesos”. En el futuro hablamos de “experiencias centradas en las personas” que se convierten en momentos únicos y sorprendentes.



Augmented Experiences: Analytics + AI

DE LA IDEA A LA ESCALADA DE INNOVACIÓN
PROCESO / FUNNEL DE INNOVACIÓN

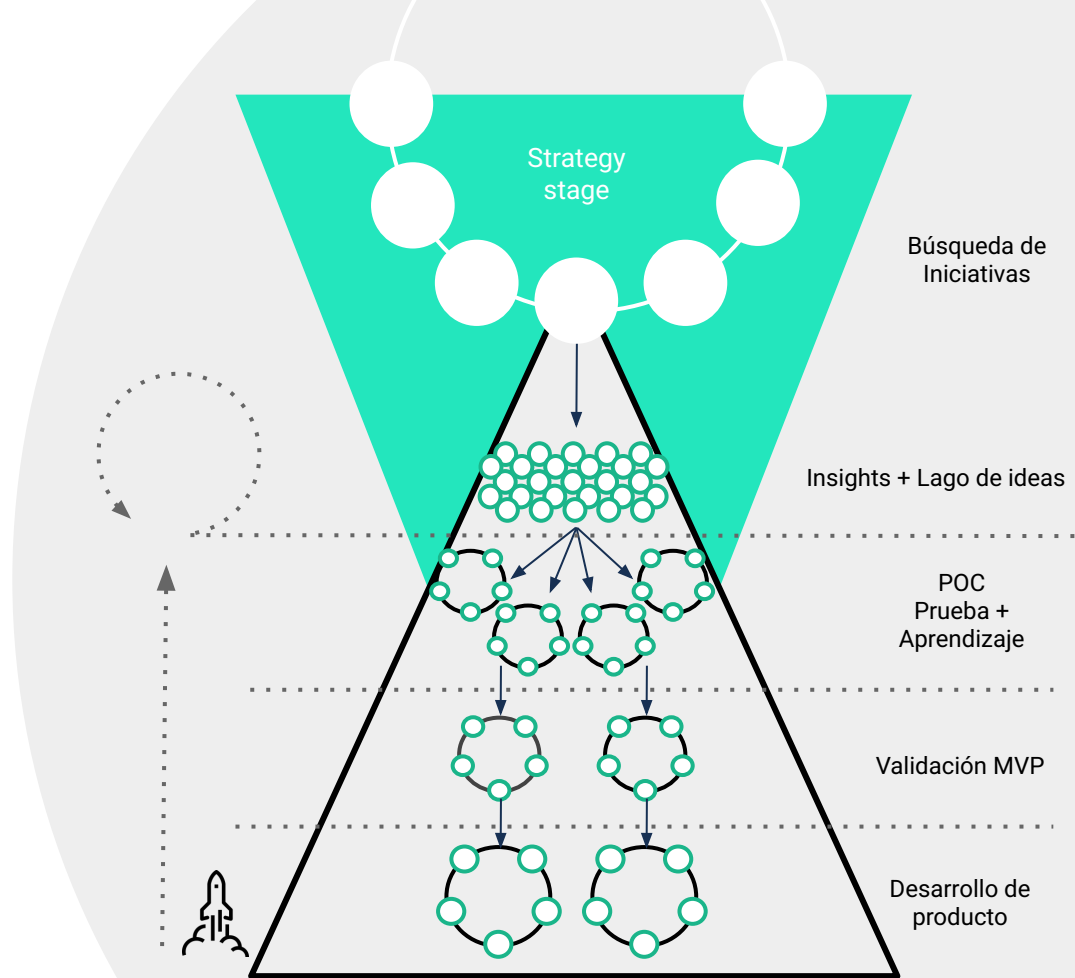
Creemos que los procesos **organizacionales adaptativos** y una **cultura empoderada** desbloquean la innovación disruptiva y mejoran significativamente las experiencias del cliente.

Nuestro enfoque basado en conocimientos se centra no sólo en avanzar rápidamente a través del modelo de entrega, sino en desarrollar aprendizajes que impulsen el crecimiento y la innovación en toda la organización.


Aprendizajes compartidos = éxito compartido.

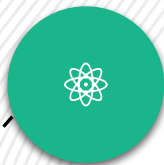
Nuestra experiencia trabajando en estrategias y productos digitales para empresas líderes impulsadas por la tecnología permite que Globant también proporcione los **Benchmark de mejores prácticas y enfoques innovadores de muchas industrias**, manteniendo los equipos en constante crecimiento y aprendizaje.

En nuestra propuesta vamos describir el proceso ya utilizado y experimentado en diversas industrias, el poder de la **cross-polinization** y las capacidades de nuestros *studios* en los ámbitos requeridos en la RFP.



CONOCER EL MERCADO

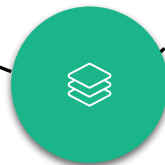
 **Entender los objetivos y necesidades** de los clientes y consumidores, para incorporar esos problemas en nuestra visión. Entender cómo generar impacto y valor en el mercado, con una **visión Client-centric**.



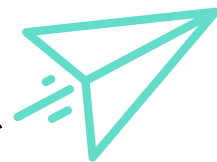
Contribuir al roadmap de iniciativas ayudando a priorizar aquellas que tienen mayor impacto y posibilidad de competir (monetizar), que nos permita alcanzar los objetivos de marketing, como por ej. Adquisición, el conocimiento de la marca y la performance de la misma.



Ayudar a definir herramientas, tecnología, equipos y gobierno para las implementaciones y las estrategias **para adquirir nuevos clientes y aumentar los existentes**.



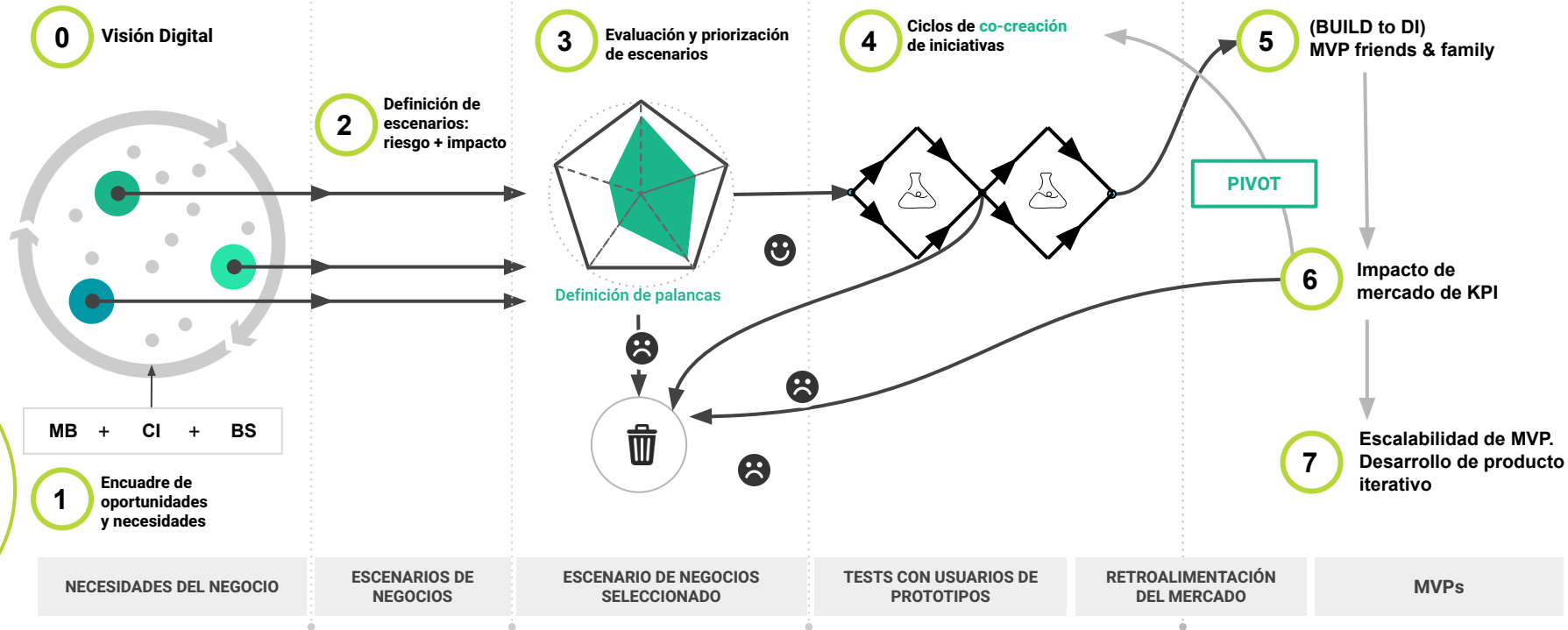
Medir los resultados de cada estrategia para garantizar que se tomen decisiones basadas en datos y una mentalidad de crecimiento, y codefinir iteraciones para escalar los mismos.



EL MUNDO DE LO POSIBLE

CO-CREACIÓN

FALLO CONTROLADO

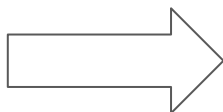
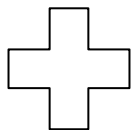


MB: Market benchmark, cross industry **Ci:** customer insights **BS:** Business strategy plan

Para finalizar!!

LA IMPORTANCIA DE DEFINIR

- Estrategia
- Objetivos
- Iniciativas



- Gestión y alineamiento continuo
- Hipótesis de mis iniciativas
- Contexto de mercado, cómo competimos
- Qué me demanda el mercado
- **Cómo priorizo mi transformación en función de mi estrategia y del mercado**
- **Estructura (cultura) y talento**
- **Tecnología como habilitador.**

Globant ▶



Gracias.

MAYO 2022

