

## Talento y experiencia del cliente, prioridades para organizaciones en era post-Covid: IDC

### Talento y experiencia del cliente, prioridades para organizaciones en era post-Covid: IDC

- 55% de las organizaciones en AL trabajan en la atracción y retención de talento en TI.
- Soluciones como big data y analítica crecieron 35%.
- 6 de cada 10 compañías en la región invertirán en soluciones sin contacto.

Latinoamérica a 3 diciembre de 2020. - Por más de 12 años, la reducción de costos fue la principal iniciativa empresarial que empujaba las inversiones de tecnologías de la información (TI); pero en 2020 el principal objetivo fue mejorar la capacidad de la organización para atraer y retener el talento, junto con la experiencia del cliente, destacaron analistas de IDC, principal firma de inteligencia de mercado, servicios de consultoría, y eventos para la industria TIC.

Durante el IDC Future of Industry Ecosystems Latam, Alejandro Floreán, vicepresidente de consultoría y soluciones estratégicas para América Latina, destacó que la pandemia de Covid-19 está dejando cambios permanentes en todas las compañías y, principalmente, están acelerando su digitalización.

Destacó que los temas que dominarán la agenda digital para el próximo año son: los programas de confianza digital, la resiliencia de infraestructura digital, los programas de datos (para obtener información de operaciones comerciales, productos y/o ecosistemas), la transformación del lugar de trabajo y las capacidades de desarrollo de software para impulsar la innovación.

Argumentó que, tras más de 12 años, la reducción de costos, dejó de ser el principal objetivo de las inversiones de TI -que en este año pasó a la quinta posición de las prioridades de

los CIO-, por las iniciativas para atraer y retener el talento (55%), entrega de servicios digitales personalizados (47%) y mejorar la adquisición y retención de clientes (43%).

Aunque reconoció, que las organizaciones enfrentan un entorno complicado por los efectos profundos que el coronavirus está dejando en la economía, como una conectividad improvisada e insegura que tuvieron que establecer muchas empresas, además de una infraestructura de TI legada y con potencial de riesgo.

Hoy, agregó Floreán, todas las organizaciones tienen que pasar por tres cambios permanentes, que no pueden ignorarse: diseñar nuevas experiencias para las demandas de sus clientes, acelerar la automatización y transformar digitalmente su fuerza de trabajo.

Puntualizó que las compañías harán cambios permanentes en su política de recursos humanos sobre teletrabajo (80%), crearán un modelo de trabajo dinámico y reconfigurable (63%) y conectarán con los individuos sin importar ubicación, situación o contexto (52%).

Para impulsar mejoras en la experiencia de los clientes, las compañías están integrando soluciones de machine learning e inteligencia artificial (IA)

para lograr experiencias más ágiles y responder a los cambios permanentes en los hábitos de consumo, como: el crecimiento del comercio digital, la hiperpersonalización en las interacciones comerciales, la integración de aplicaciones de negocio con IA y otras soluciones.

Jorge Gómez, director de soluciones empresariales de IDC México, detalló que algunas de las conductas que llegaron para quedarse con la pandemia en 2020, de acuerdo con sus encuestas son:

- 30.5% de las personas desean que se mantengan las opciones de recolección de mercancía en tienda.
- 85% de marcas de hospitality implementarán soluciones de self-service para 2021.
- 30% de los restaurantes tendrán una app propia de delivery hacia 2023.
- 85% de los comercios contarán con opciones de pago sin contacto en 2023.

A consecuencia de estos cambios, las tecnologías favorecidas para responder a la nueva realidad son la analítica & big data, con un aumento de 35% respecto al año anterior, para entender a nuevos consumidores, lograr eficiencias operativas y hacer planeación basada en escenarios.

Un 65% de las empresas está invirtiendo en experiencias “sin contacto” vía app, 68% de las compañías (+500ee) en la región integrarán el trabajo remoto como política de RH y habrá una mayor inversión en tecnologías como servicio para su viabilidad financiera.

El seminario digital también contó con la participación de expertos como Daniel Durán, CIO de Viña Concho y Toro Chile; Pedro Díaz, Customer Success manager de Veritas; Alberto Ibararán, director de Innovación y Tecnología de Bosch de México, Marcelo Varela, director de TI Global de Samconsult Argentina; Jaime Durán, director de Productos de Conectividad de Lumen Latinoamérica; Armando Méndez, gerente de TI de Kiekert de México; Joe Wilson, CFO de Worday Norteamérica y César Maldonado, Digital Operations manager South America de AES; así como Movistar Empresas, Küdaw y Cisco.

\*\*\*

Acerca de IDC

International Data Corporation (IDC) es la principal firma mundial de inteligencia de mercado, servicios de consultoría, y eventos para los mercados de Tecnologías de la Información, Telecomunicaciones y Tecnología de Consumo. Con más de

1,100 analistas alrededor del mundo, IDC provee experiencia mundial, regional y local sobre las tendencias y oportunidades en tecnología e industria en 110 países. El análisis y conocimiento de IDC ayuda a los profesionales de TI, ejecutivos de negocios y la comunidad de inversión, a tomar decisiones fundamentadas sobre tecnología y a alcanzar los objetivos clave de negocio. Fundada en 1964, IDC es una subsidiaria de IDG, la empresa líder en medios de tecnología, investigación y eventos. Para conocer más acerca de IDC, por favor visita [www.idc.com](http://www.idc.com) y [www.idclatin.com](http://www.idclatin.com).

Síguenos en LinkedIn como:  
[https://www.linkedin.com/  
company/IDC-Latin-America](https://www.linkedin.com/company/IDC-Latin-America)

IDC is a subsidiary of IDG, the world's leading technology media, research, and events company. Additional information can be found at [www.idc.com](http://www.idc.com). All product and company names may be trademarks or registered trademarks of their respective holders.

For more information contact:

Dulce Enriquez (denriquez)  
denriquez@idc.com  
5550101440  
Silvia Maria Ortiz (smortiz)  
smortiz@idc.com  
5550101485