



Digital, social y humana. Así es la revolución que transformará el mundo de los negocios gracias a los continuos avances tecnológicos. ¿Pero cuáles serán los cambios más inmediatos? A partir de la escucha activa de sus 340 millones de clientes, entre ellos 6,5 millones de empresas, Telefónica ha identificado once tendencias que marcarán los próximos doce meses.

Ilustraciones de **Manu Callejón**

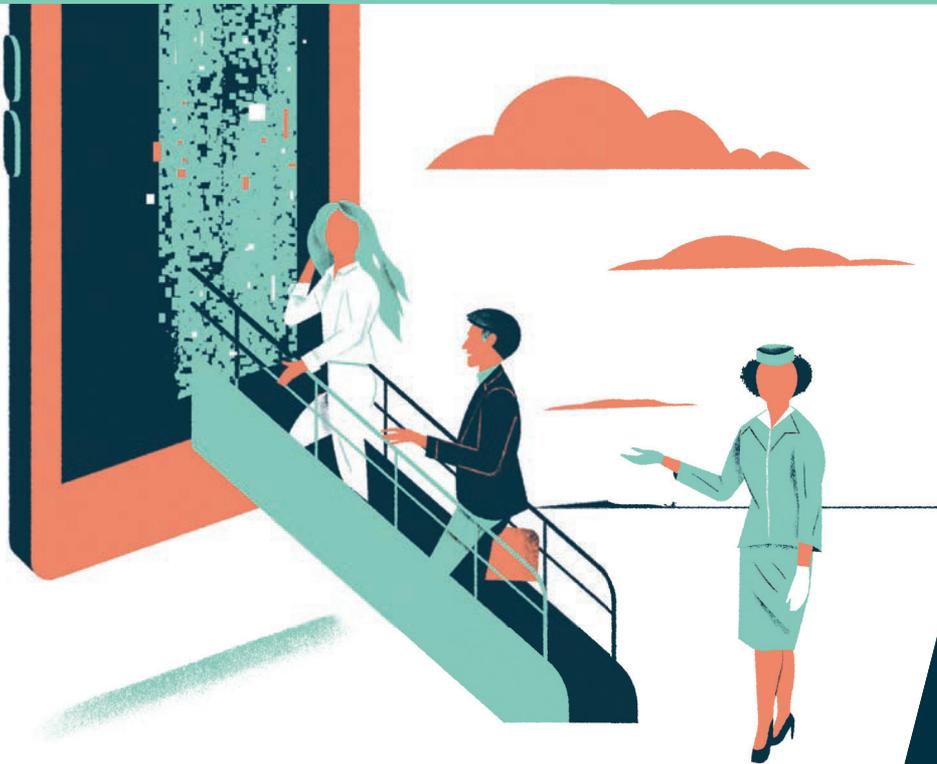
TENDENCIAS

LOS CAMBIOS

DIGITALES DE 2020



EL TOQUE HUMANO



1. Experiencias memorables

“Vivimos en la era de la personalización, así que las empresas deben crear experiencias memorables para hacer sentir único al usuario”, según Laura Ortega, consultora de transformación de negocio B2B en Telefónica Empresas. El vínculo con las marcas se estrechará gracias a tiendas inteligentes que establecen sinergias entre el canal físico y el online para ganar tiempo y disfrutar del proceso de compra. Además, los *contact centers* cognitivos revolucionarán la atención al cliente con *chatbots* que resolverán peticiones de manera rápida, eficiente y natural tanto de forma escrita como, cada vez más, por vía telefónica.

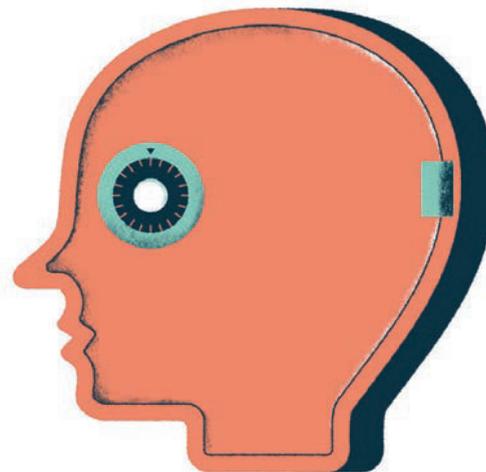
“La tecnología es un habilitador que humaniza la relación entre marcas y clientes”

Laura Ortega, consultora de transformación de negocio B2B en Telefónica Empresas.



2. Ética digital

Las compañías reforzarán su compromiso por una digitalización centrada en las personas donde los ciudadanos son los principales beneficiarios. Será cada vez más habitual la publicación de manifiestos como el Nuevo Pacto Digital de Telefónica, que recoge los principios para un comportamiento responsable con la información personal de los usuarios. La transparencia y el rigor marcarán el manejo de los datos para evitar usos maliciosos, inmorales o discriminatorios de la tecnología.



3. Internet como un derecho

El establecimiento de una “Carta de derechos digitales” será objeto de debate público para garantizar una internet abierta y transparente que proteja a los ciudadanos y consumidores en el entorno online. No en vano, en su Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, aprobada en 2015, la ONU instaba a aumentar de forma significativa el acceso a las TIC y a esforzarse por facilitar el acceso universal y asequible a internet en los países menos adelantados antes de que termine 2020.



NEGOCIOS 4.0

4. Compañías responsables

Aumentará la concienciación de las empresas sobre su rol como actores sociales que ayuden a conseguir antes de 2030 los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) marcados por Naciones Unidas. Se trata de que los negocios sean sostenibles desde el punto de vista comercial, medioambiental y social. Para ello, no solo apostarán por equipos humanos diversos e inclusivos, sino que además invertirán en edificios inteligentes y pondrán en marcha procesos más eficientes para conseguir ahorros energéticos, consumos responsables de los recursos naturales y otros beneficios para luchar contra el cambio climático.



5. La era del trabajo hombre-máquina

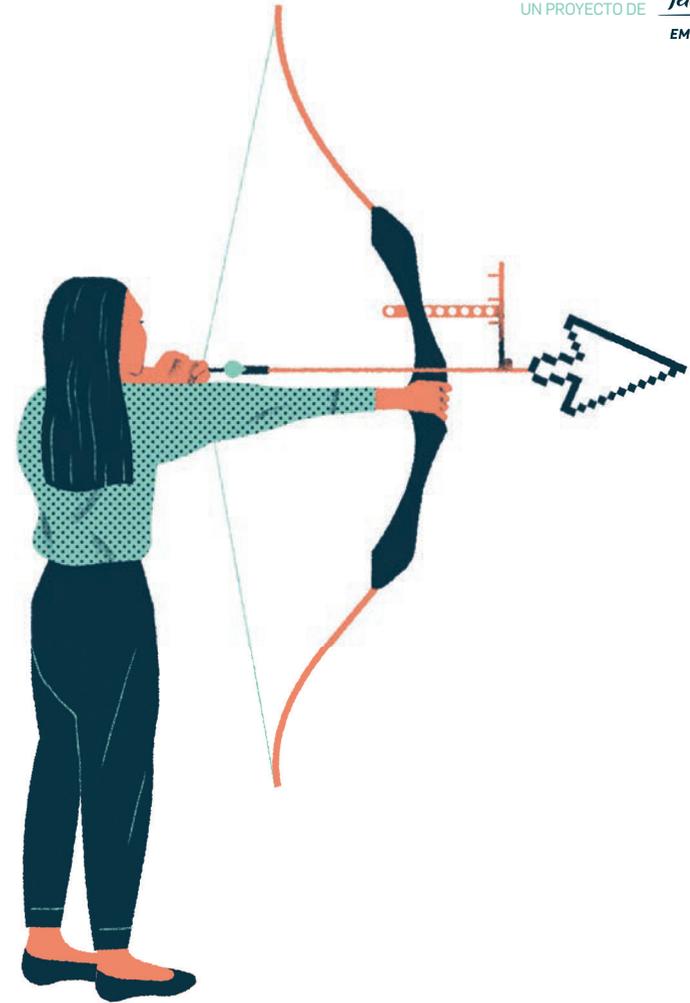
La inteligencia artificial (IA), el aprendizaje automático (*machine learning*) y el *big data* serán los principales motores de la automatización de muchos procesos internos que hasta ahora se realizan de forma manual. Las máquinas se dedicarán a tareas repetitivas, de bajo valor añadido, por lo que los empleados se centrarán en labores más cualificadas. En este sentido, las compañías fomentarán una cultura de aprendizaje continuo para mejorar la adaptabilidad y flexibilidad de cada individuo.

“Gracias a los servicios de IA, la mayoría de empresas puede acceder a esta tecnología sin ser expertas en la materia. Solo aplican a su caso de uso lo desarrollado por otros”

Álvaro Paniagua, 'product manager' de Inteligencia Artificial de Telefónica Empresas.

6. Haciendo equipo

“Las pequeñas empresas han abordado algunas acciones aisladas para su transformación, en muchos casos con pocos frutos, pero ahora apostarán por una estrategia de digitalización bien definida, mucho más orientada a resultados de negocio”, explica Virginia Cabrera, especialista en Transformación Digital de Pymes de Telefónica Empresas. Según la experta, esto implica dejar de “encargar” tareas a los técnicos y comenzar a plantearse un acompañamiento tecnológico integral que garantice movimientos más eficaces y rentables. “Llega el momento de formar un equipo sólido y que los responsables de Negocios y Tecnología diseñen de manera conjunta una hoja de ruta concreta y adaptada a su realidad comercial, que seleccionen las herramientas más adecuadas y las acciones con mayor impacto en sus resultados”, comenta Cabrera.

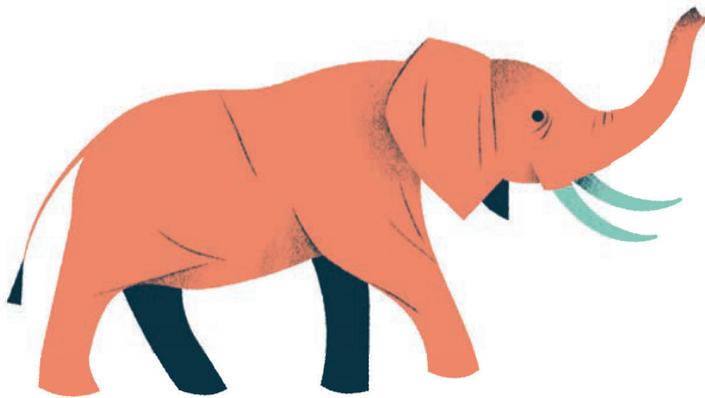


“Después de tanto hablar de transformación digital, es el momento de que la pequeña empresa camine con paso firme y una estrategia definida hacia su digitalización”

Virginia Cabrera, especialista en Transformación Digital de Pymes de Telefónica Empresas.

7. Sin miedo al 'big data'

La gestión de enormes volúmenes de datos sobre los que se aplica inteligencia artificial para aportar valor a un negocio ha dejado de ser algo exclusivo de las grandes compañías. El *big data* ya es accesible para pequeñas y medianas empresas que lo usan tanto para conocer mejor a sus clientes como para optimizar sus procesos internos. “Así consiguen ahorrar costes, descubrir nuevas oportunidades de negocio y tomar decisiones acertadas en menos tiempo”, según Luis Reguera, experto en servicios TI e Inteligencia de Negocio en Telefónica Empresas.

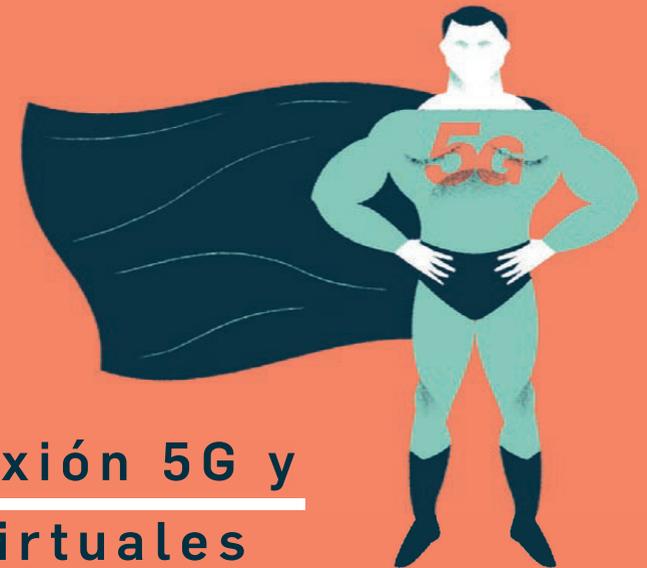


“Las ventajas del 'big data' son tantas que acabarán con cualquier duda que puedan tener las pymes”

Luis Reguera, experto en servicios TI e Inteligencia de Negocio en Telefónica Empresas.

“5G mejorará la seguridad vial, consolidará las 'smart cities' y será clave en salud, industria, turismo y educación”

Mercedes Fernández, gerente de Innovación de Telefónica.



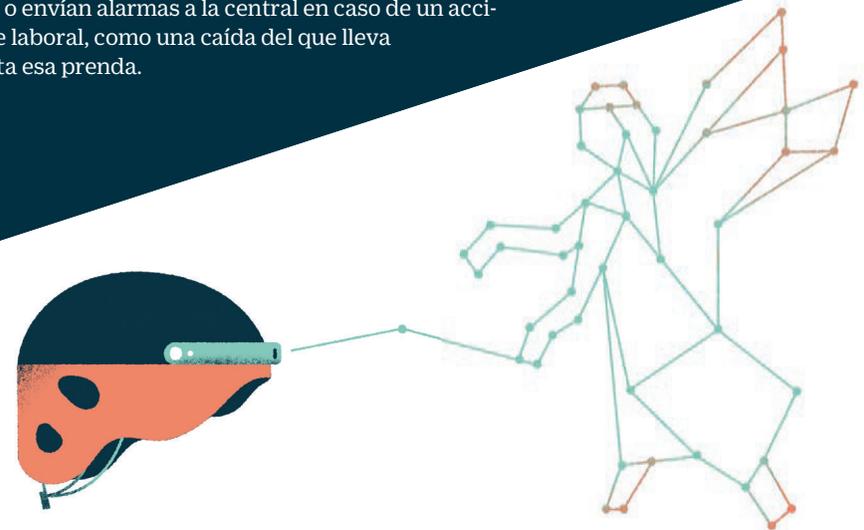
8. Conexión 5G y redes virtuales

“Las conexiones 5G, basadas en tecnologías de virtualización, redes definidas por software (SDN) y la nueva radio (NR), cambiarán la producción industrial, que será más flexible y personalizada”, según Mercedes Fernández, gerente de Innovación de Telefónica. La virtualización de redes móviles y fijas responderá a las nuevas demandas empresariales: más flexibilidad del empleado, mejora de procesos y configuraciones autónomas. Todo de forma instantánea según las necesidades de negocio.



10. Industria conectada

Fábricas sin cables. Esta es la tendencia en la llamada Industria 4.0, basada en la movilidad y en nuevos procesos digitales para crear artículos de una manera más eficiente, rápida y personalizada. Este sector seguirá siendo el principal motor del internet de las cosas (IoT) gracias a aplicaciones de esta tecnología: la optimización de la cadena de suministro mediante el seguimiento en tiempo real de las piezas; el uso de vehículos inteligentes autónomos que recogen y depositan componentes en máquinas que, a su vez, realizan otras labores mecanizadas; y el refuerzo de la seguridad de los propios empleados con *wearables* como cascos y chalecos que avisan al trabajador cuando se acerca a una zona peligrosa (por temperaturas elevadas, emisiones de gases contaminantes...) o envían alarmas a la central en caso de un accidente laboral, como una caída del que lleva puesta esa prenda.

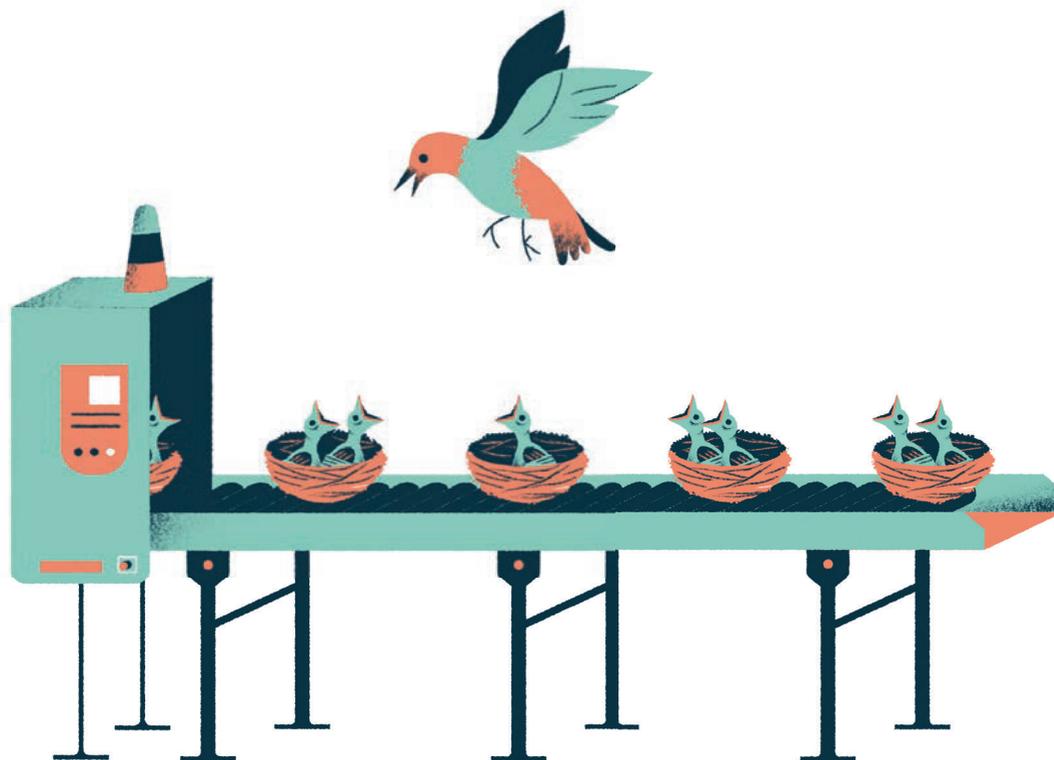


9. Mentores tecnológicos

Ya no será necesario contar en plantilla con expertos en distintas tecnologías para beneficiarse de lo más disruptivo. Empresas de cualquier tamaño accederán a soluciones cloud, *big data*, internet de las cosas, inteligencia artificial o *blockchain* gracias a acuerdos con socios que les orientarán y acompañarán en la puesta en marcha de esos proyectos. “Las pymes no piden una tecnología concreta, sino soluciones tecnológicas para contar con un servicio estable y escalable, de pago por uso, y que facilite la automatización”, según Inma Castellanos, directora de Comunicación de Acens, uno de los proveedores de servicios en la nube de Telefónica.

“La nube seguirá siendo la tecnología básica para las empresas, a las que dotará de accesibilidad, escalabilidad y flexibilidad. Todo ello pagando solo por lo consumido”

Inma Castellanos, directora de Comunicación de Acens, uno de los proveedores de servicios en la nube de Telefónica.



11. Mayor perímetro de seguridad

“La ciberseguridad se extenderá de manera natural desde los entornos de oficina hasta los ambientes industriales porque las fábricas han dejado de ser sistemas cerrados y ahora cuentan con dispositivos continuamente conectados, lo que implica blindar los datos que reciben y transmiten, apunta Víctor Deutsch, responsable de Estrategia y Programas de Transformación de la línea de Seguridad de Telefónica Empresas. Este experto también señala que en 2020 las compañías reforzarán la seguridad de la información que tienen alojada en la nube. “Como muchas empresas han migrado hacia soluciones *cloud*, sus paradigmas de seguridad han cambiado porque ya no necesitan proteger una infraestructura que ahora es de terceros, sino los datos que tienen guardados en esos sistemas”, comenta.

“Para tener una seguridad equivalente a la de una gran empresa, las pymes contratarán plataformas compartidas en red que blindan simultáneamente las conexiones de varias empresas”,

Víctor Deutsch, responsable de Estrategia y Programas de Transformación de la línea de Seguridad de Telefónica Empresas.