



Las empresas costarricenses en la era digital

Estudio realizado por Deloitte y El Financiero

Tercera Edición, 2019

¿Cuál es el nivel de madurez de transformación digital en empresas de Costa Rica?

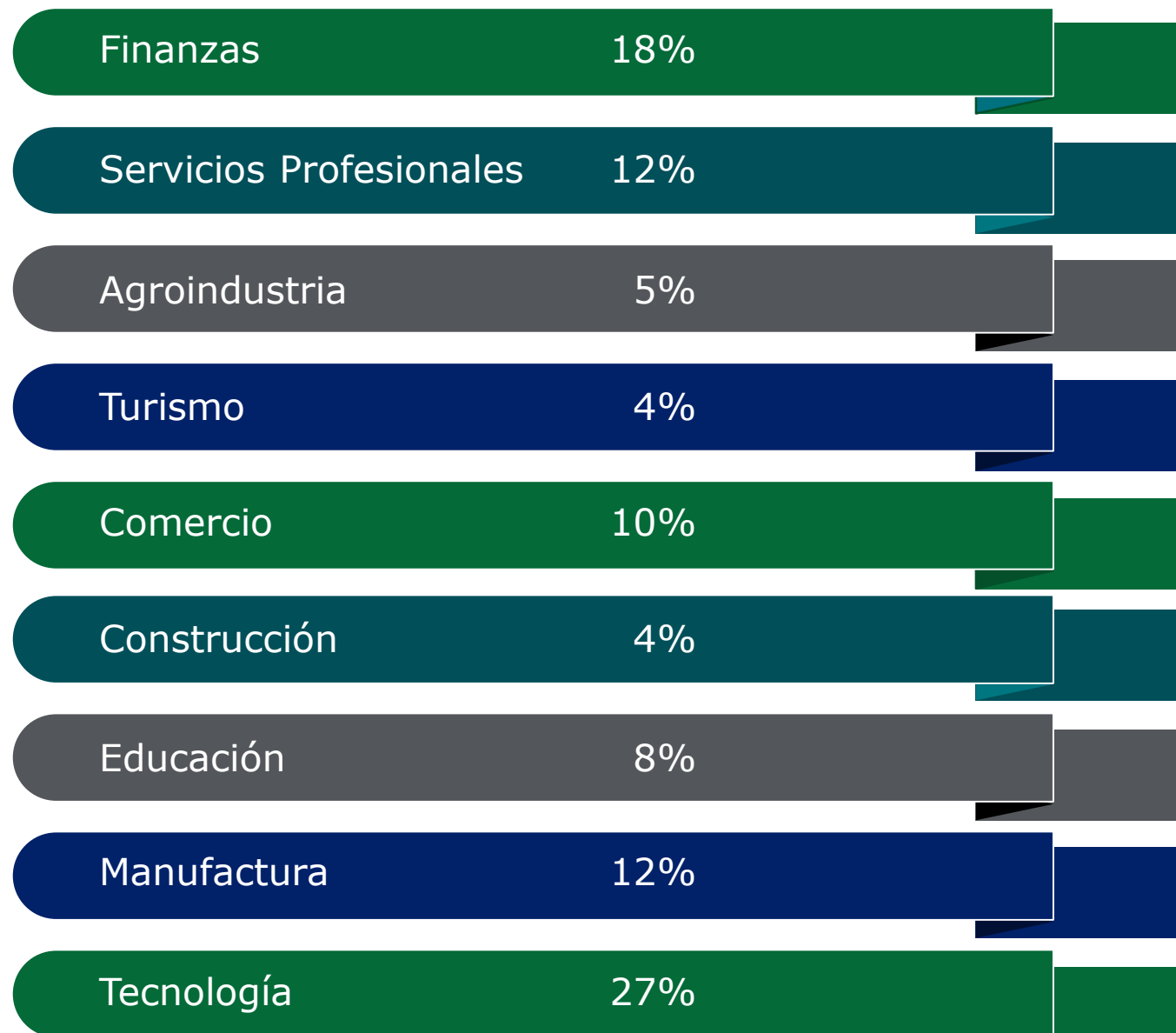
93 respuestas completas: "Big picture" y tendencias

Los encuestados: C-Suite, cubriendo las distintas áreas de la organización: Gerencia General, Comercial, Mercadeo, Finanzas, Producción, Servicio al Cliente, Planificación, etc.

Respuestas recibidas entre el **4 de febrero** y el **10 de marzo** de 2019.

Tercera edición.
Segunda edición en 2017.
Primera edición en 2015.

Industrias cubiertas

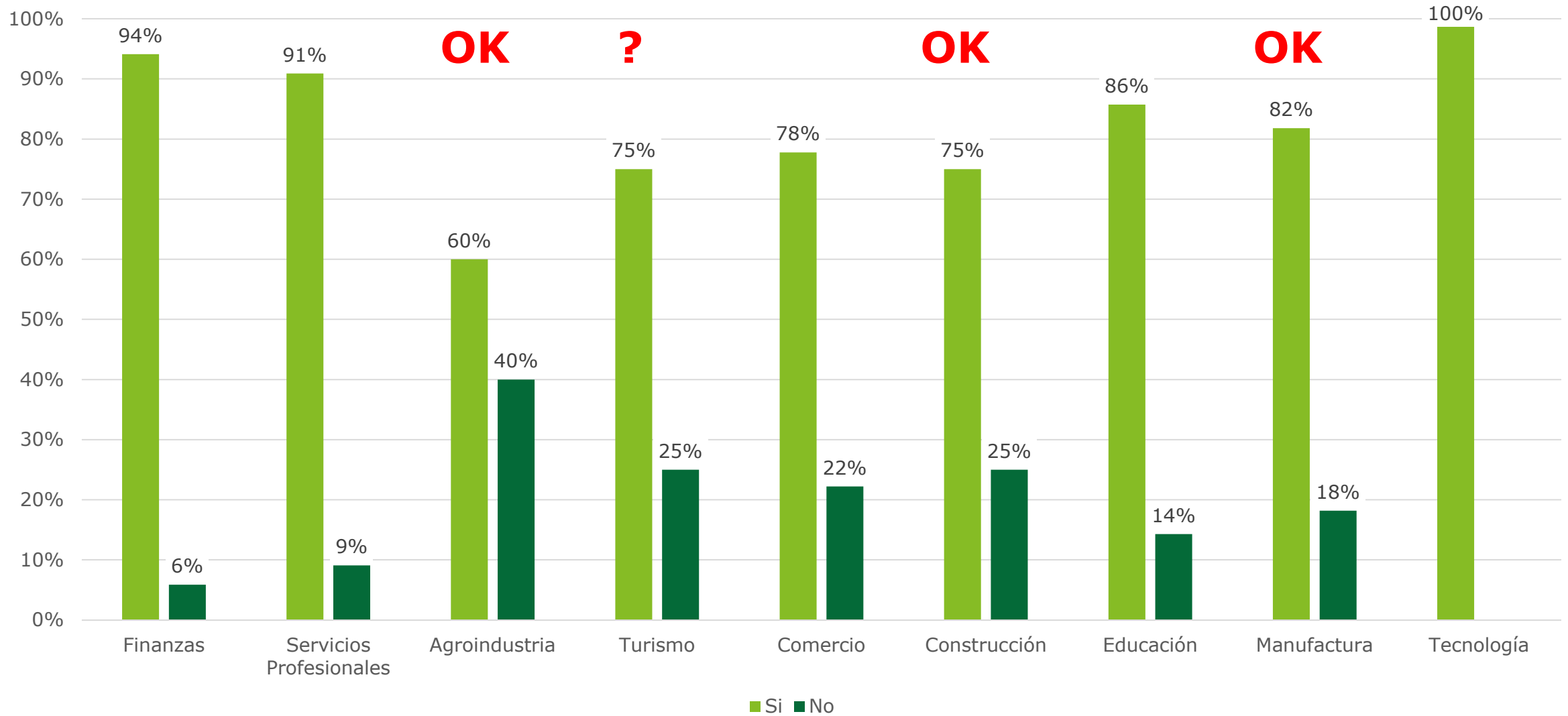


Resultados



¿Tiene la empresa una página web actualizada?

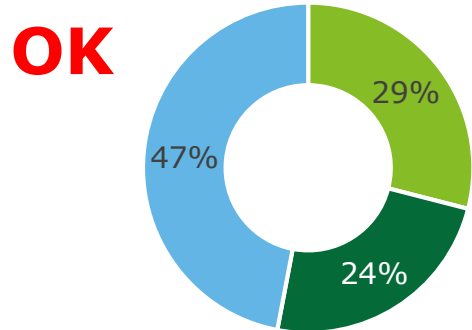
La página web es un must have. ¿Con futuro?



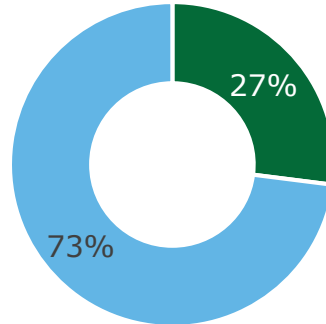
Función del sitio web

De la página web al portal web.

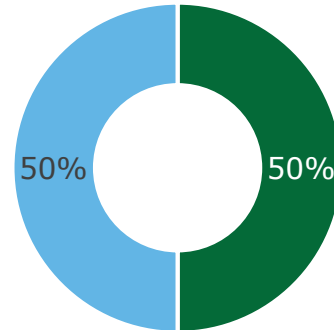
Finanzas



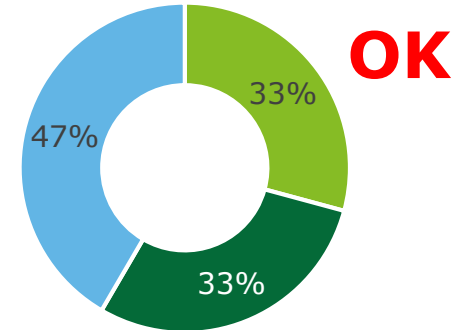
Servicios Profesionales



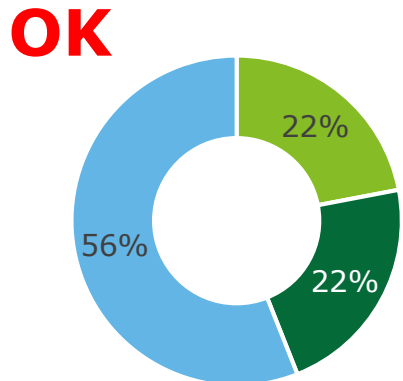
Agroindustria



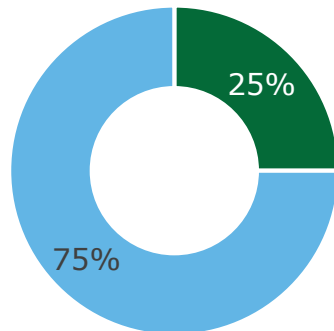
Turismo



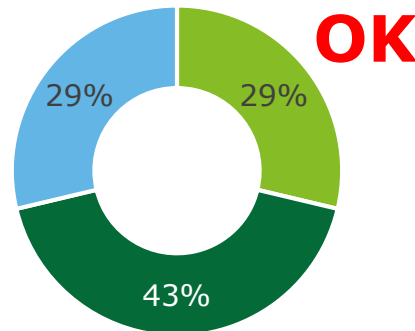
Comercio



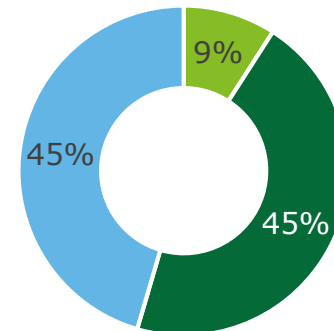
Construcción



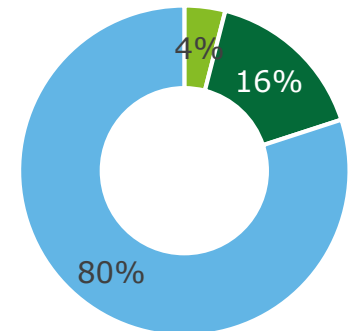
Educación



Manufactura



Tecnología



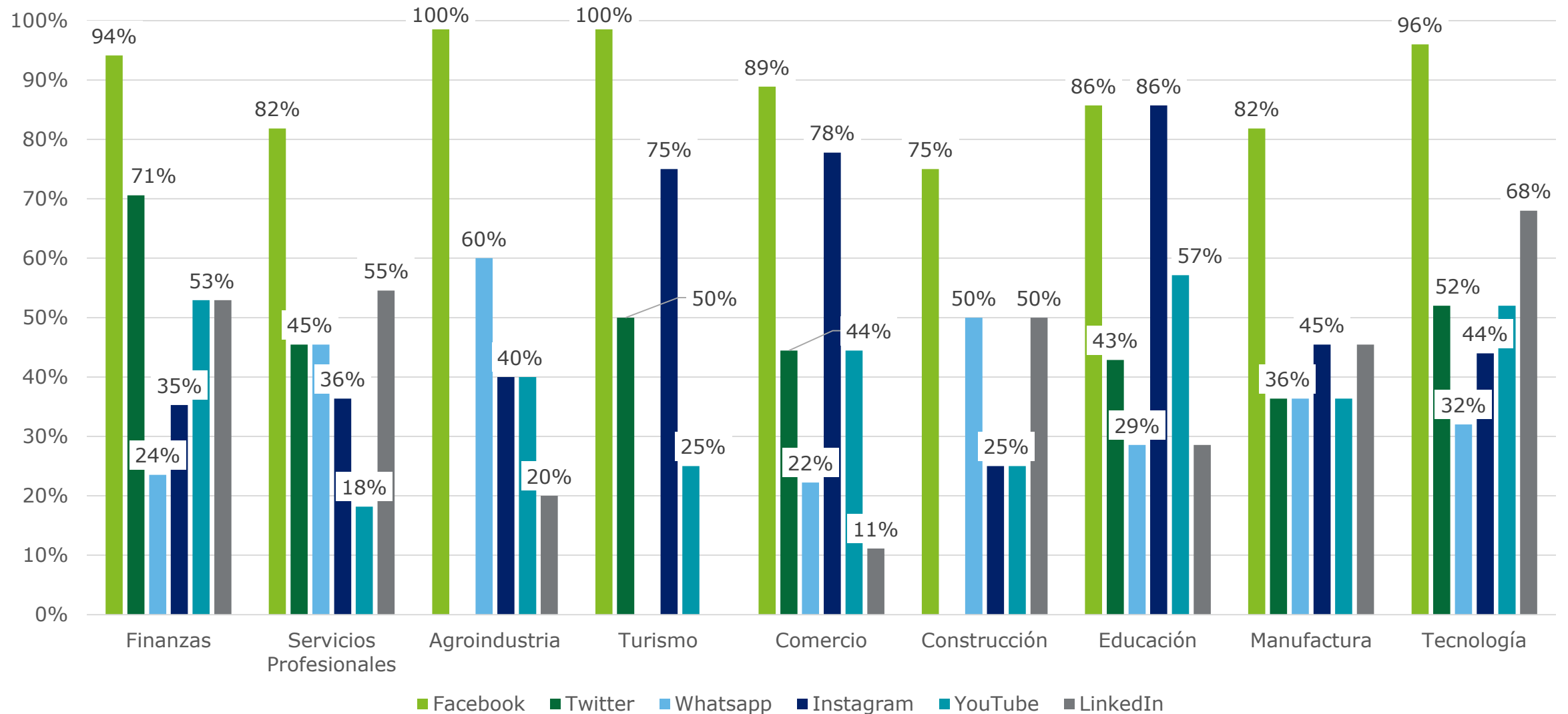
Tiene venta en línea

Es de consulta para proveedores y para clientes

Solo es corporativa, informativa de servicios y de la empresa

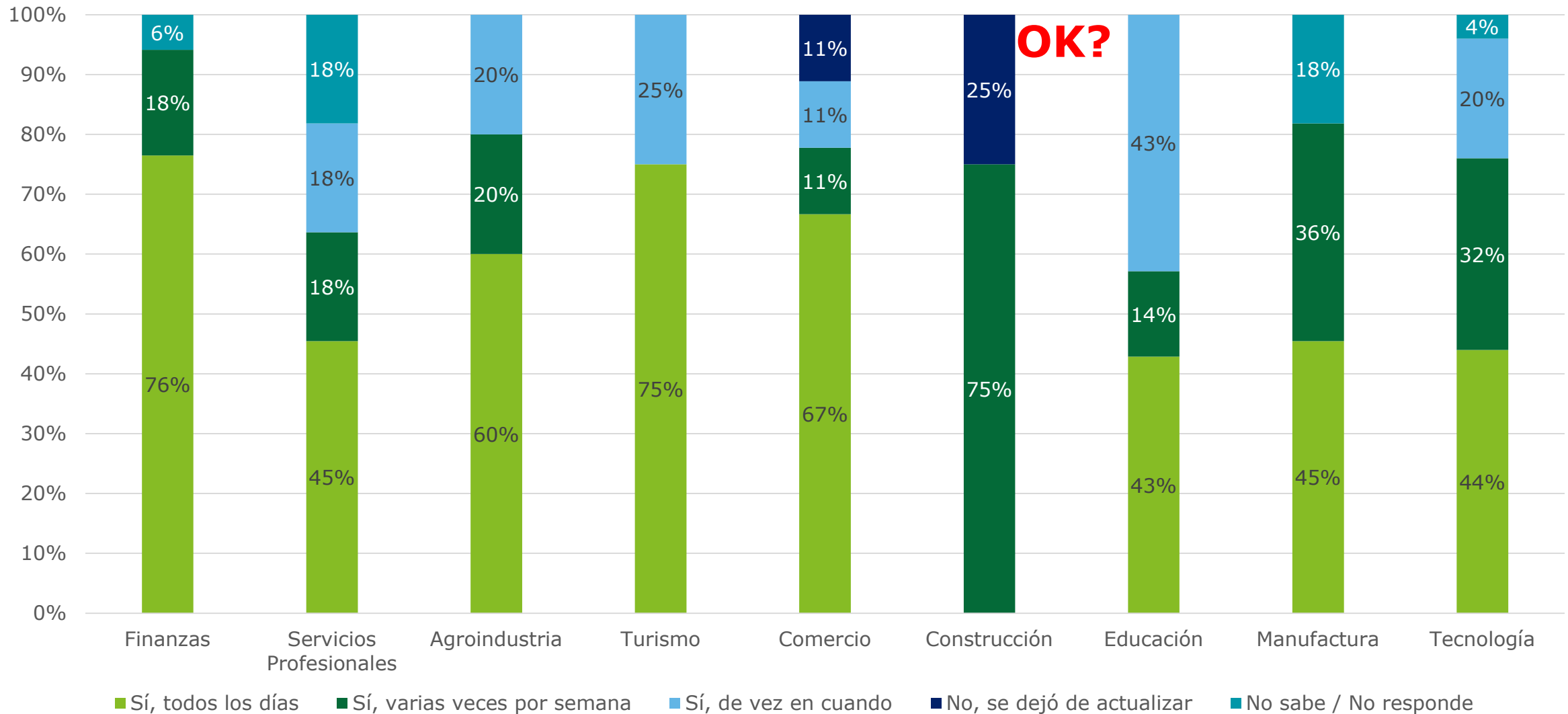
¿En cuáles redes sociales está activa la empresa?

Facebook el generalista a la cima. Challengers especializados con empuje.



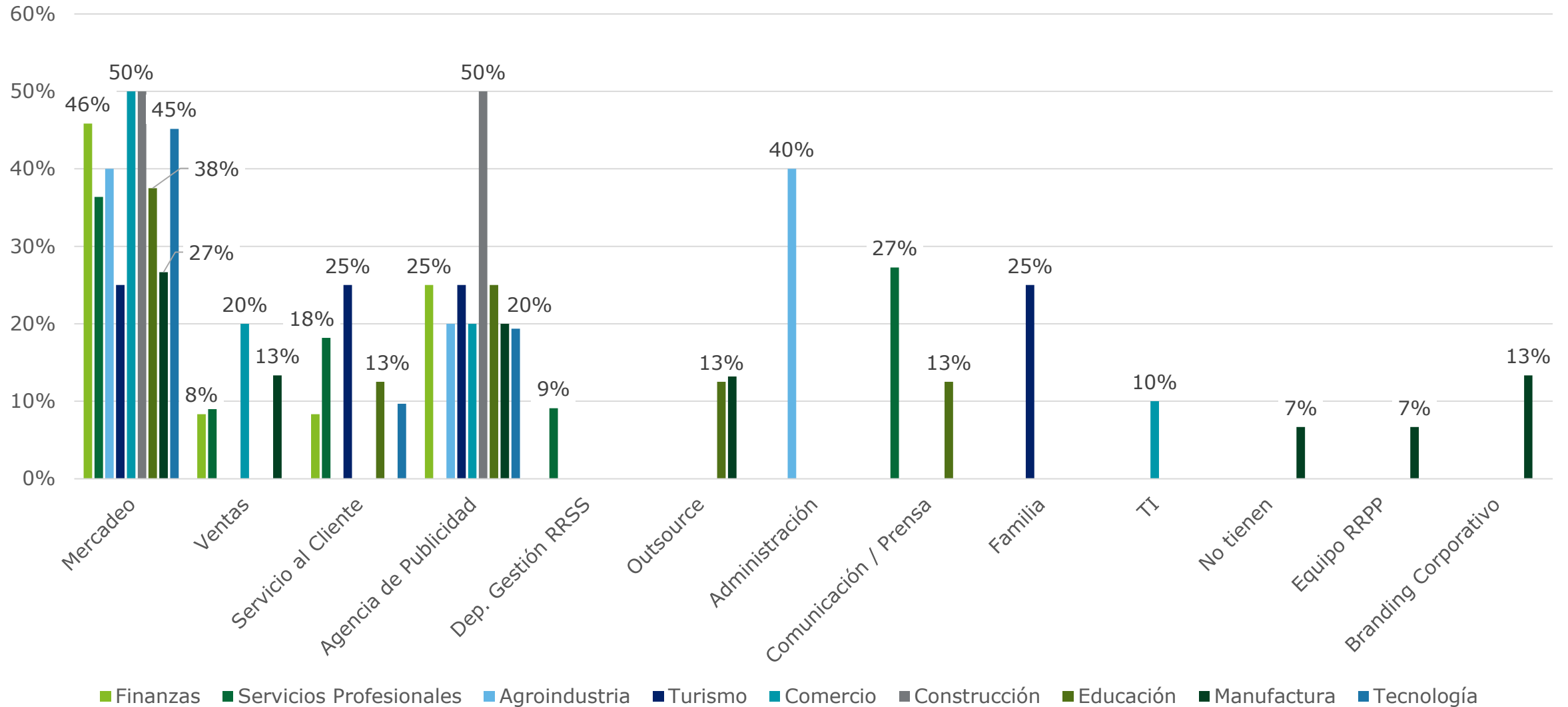
¿Son las redes sociales administradas con frecuencia?

Conviviendo con la comunidad.



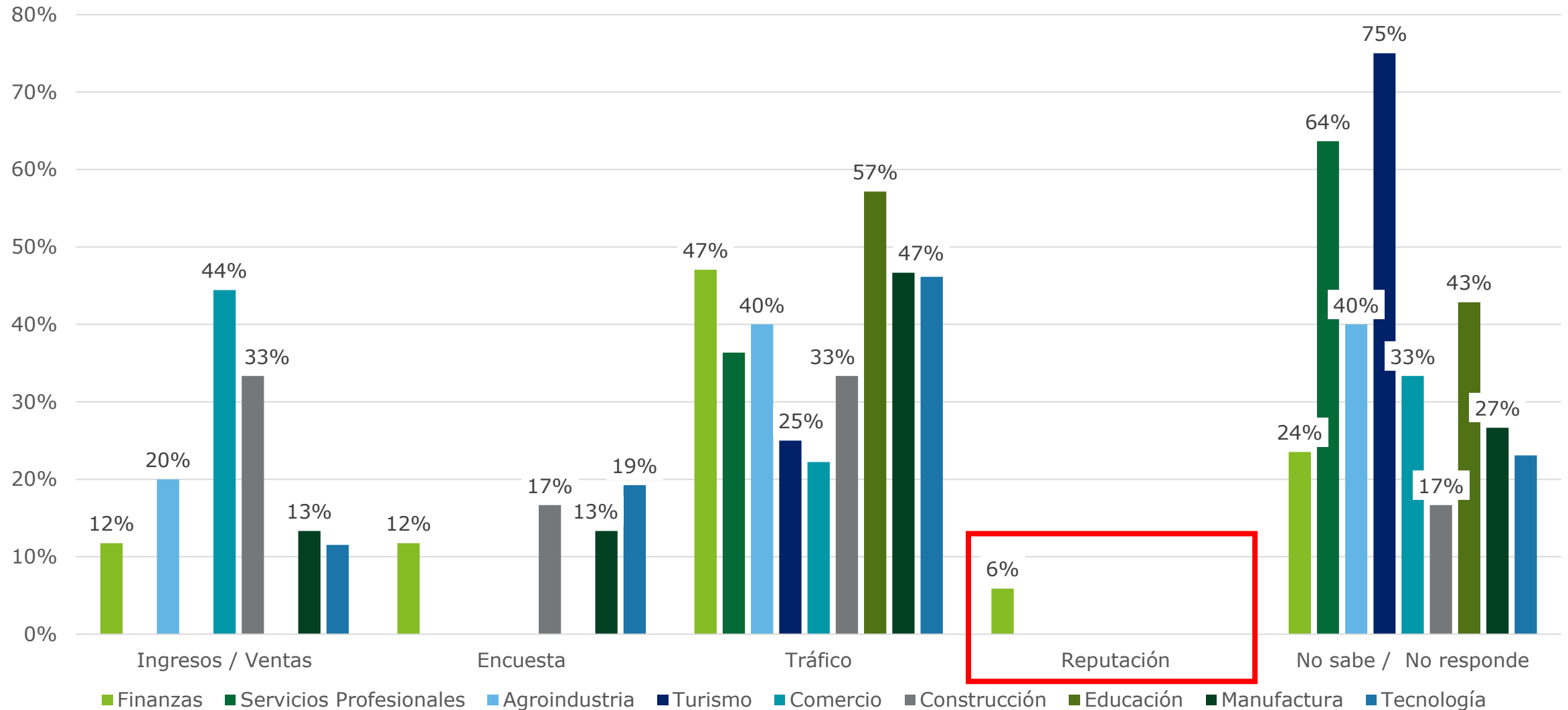
¿Quién administra las redes sociales?

Las RRSS en manos expertas. ¿Propias o ajenas?



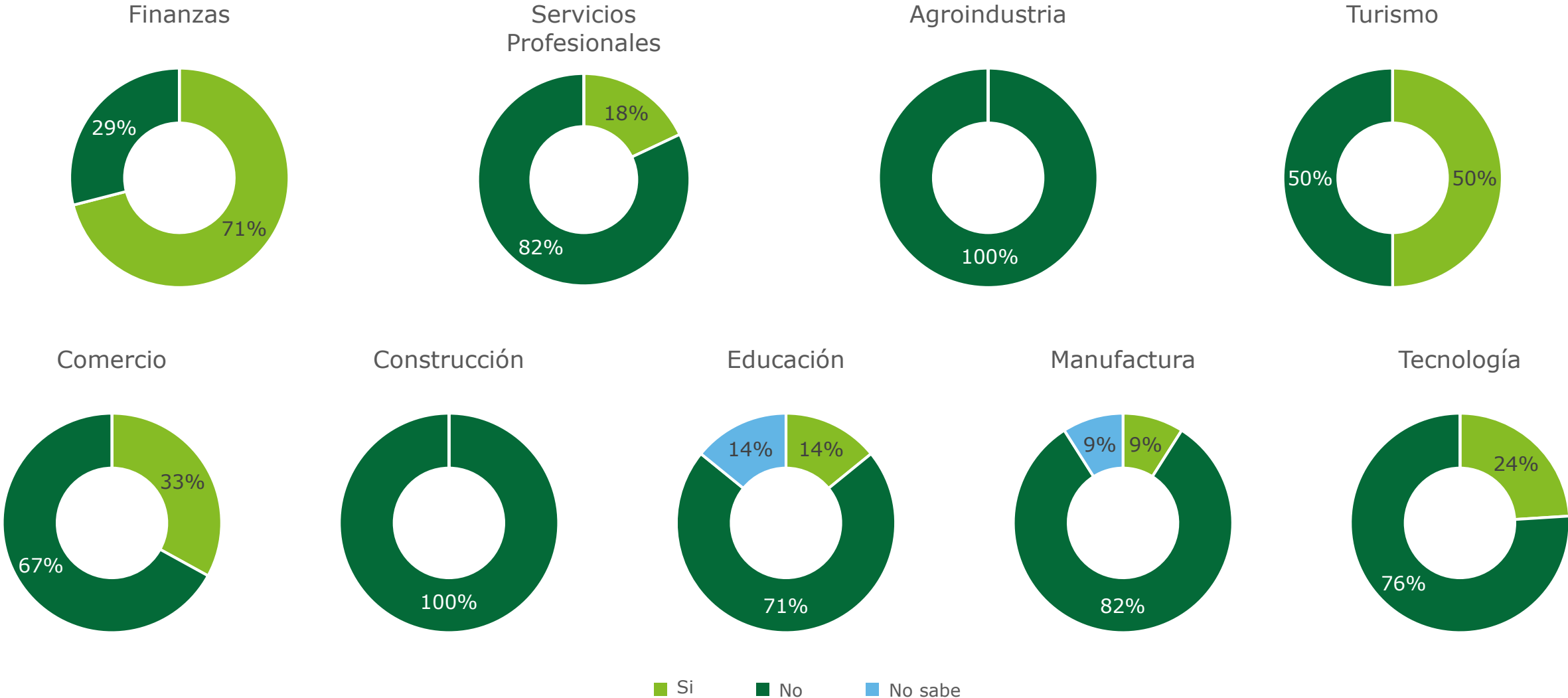
¿Cuáles indicadores usan para medir resultados?

¿Quién dijo que una inversión baja no puede generar ingresos altos?



¿La empresa tiene una aplicación móvil a través de la cuál se puede realizar compras o transacciones?

La primera pantalla es la móvil. La primera pantalla es la móvil. La primera pantalla es la móvil.



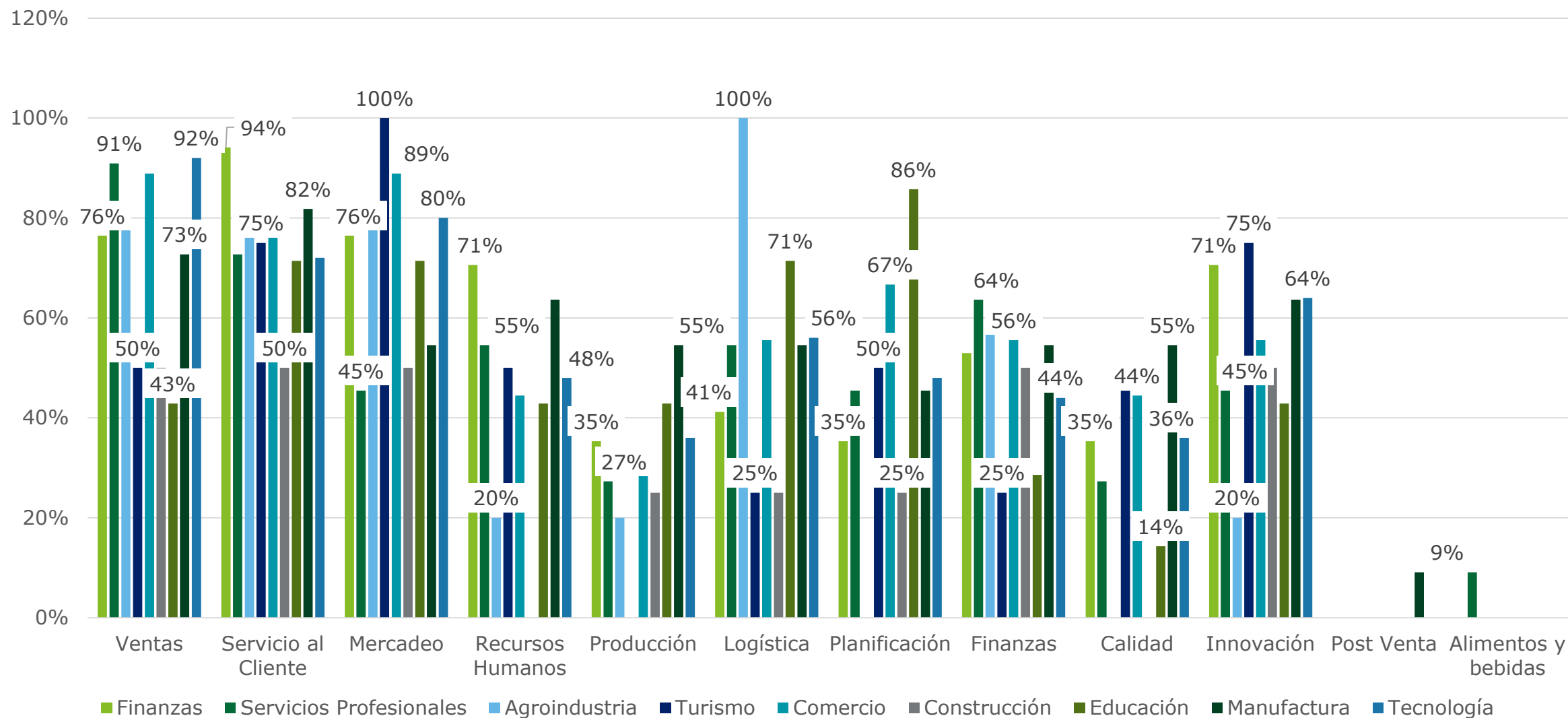
¿Cuáles son los canales prioritarios de atención al cliente?

Más presencial (caro) que virtual (barato). ¿Aversión al cambio o realidad cultural?

Canal	Más importante							Menos importante
Finanzas	Contact Center	Ventanilla / Tienda	Redes sociales	Correo electrónico	Chat	FAQs / Formularios	Chatbot	
Servicios Profesionales	Correo electrónico	FAQs / Formularios	Contact Center	Redes sociales	Chat	Chatbot	Ventanilla / Tienda	
Agroindustria	Chat	Correo electrónico	Redes sociales	FAQs / Formularios	Ventanilla / Tienda	Contact Center	Chatbot	
Turismo	Contact Center	Redes sociales	FAQs / Formularios	Correo electrónico	Ventanilla / Tienda	Chat	Chatbot	
Comercio	Contact Center	Redes sociales	Chat	Correo electrónico	Ventanilla / Tienda	FAQs / Formularios	Chatbot	
Construcción	Ventanilla / Tienda	Correo electrónico	Redes sociales	Contact Center	Chatbot	FAQs / Formularios	Chat	
Educación	Ventanilla / Tienda	Correo electrónico	Redes sociales	Contact Center	Chat	FAQs / Formularios	Chatbot	
Manufactura	Contact Center	Correo electrónico	Redes sociales	Chat	FAQs / Formularios	Ventanilla / Tienda	Chatbot	
Tecnología	Correo electrónico	Contact Center	Redes sociales	Ventanilla / Tienda	Chat	FAQs / Formularios	Chatbot	

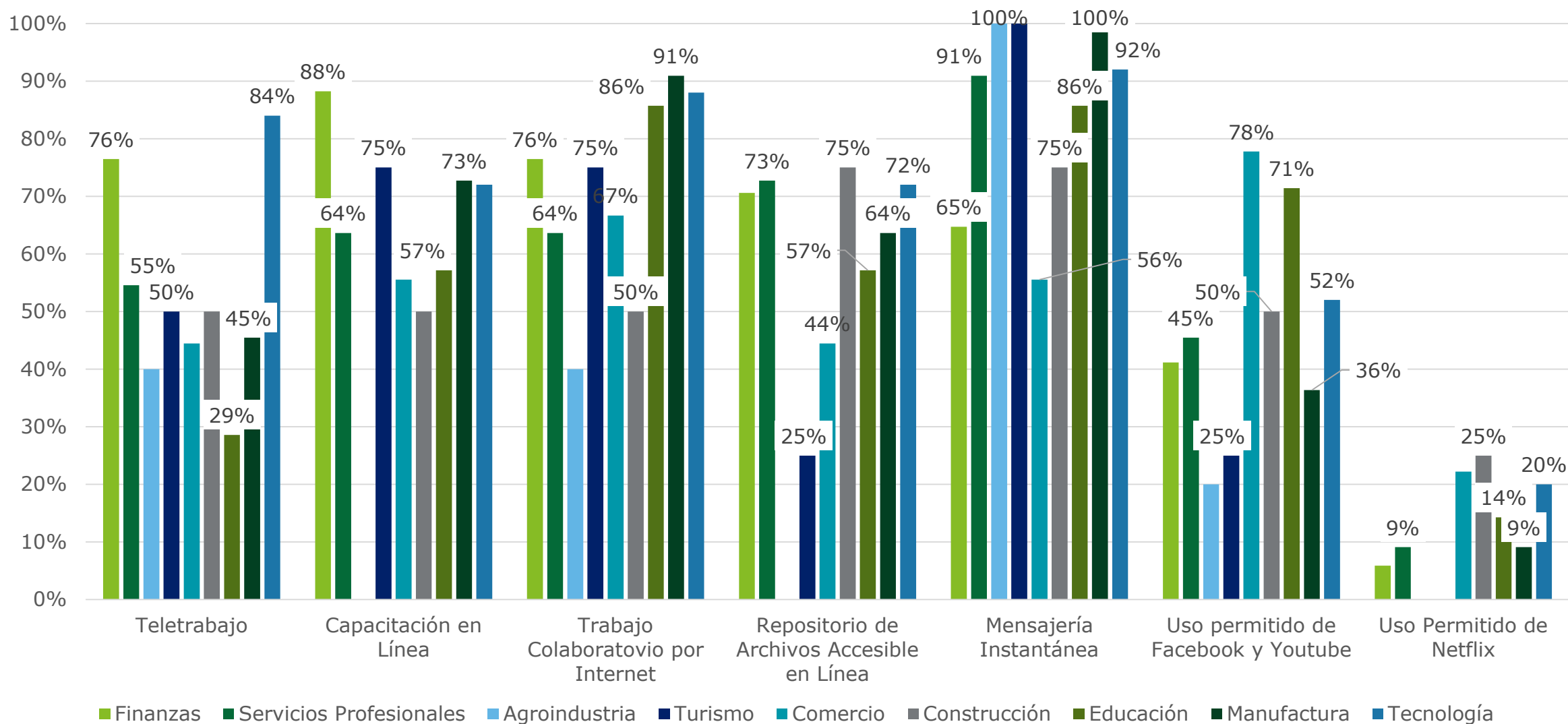
¿Cuáles áreas de su empresa podrían aprovechar el potencial de las tecnologías digitales?

La necesidad de la transformación digital ya permeó en toda la organización.



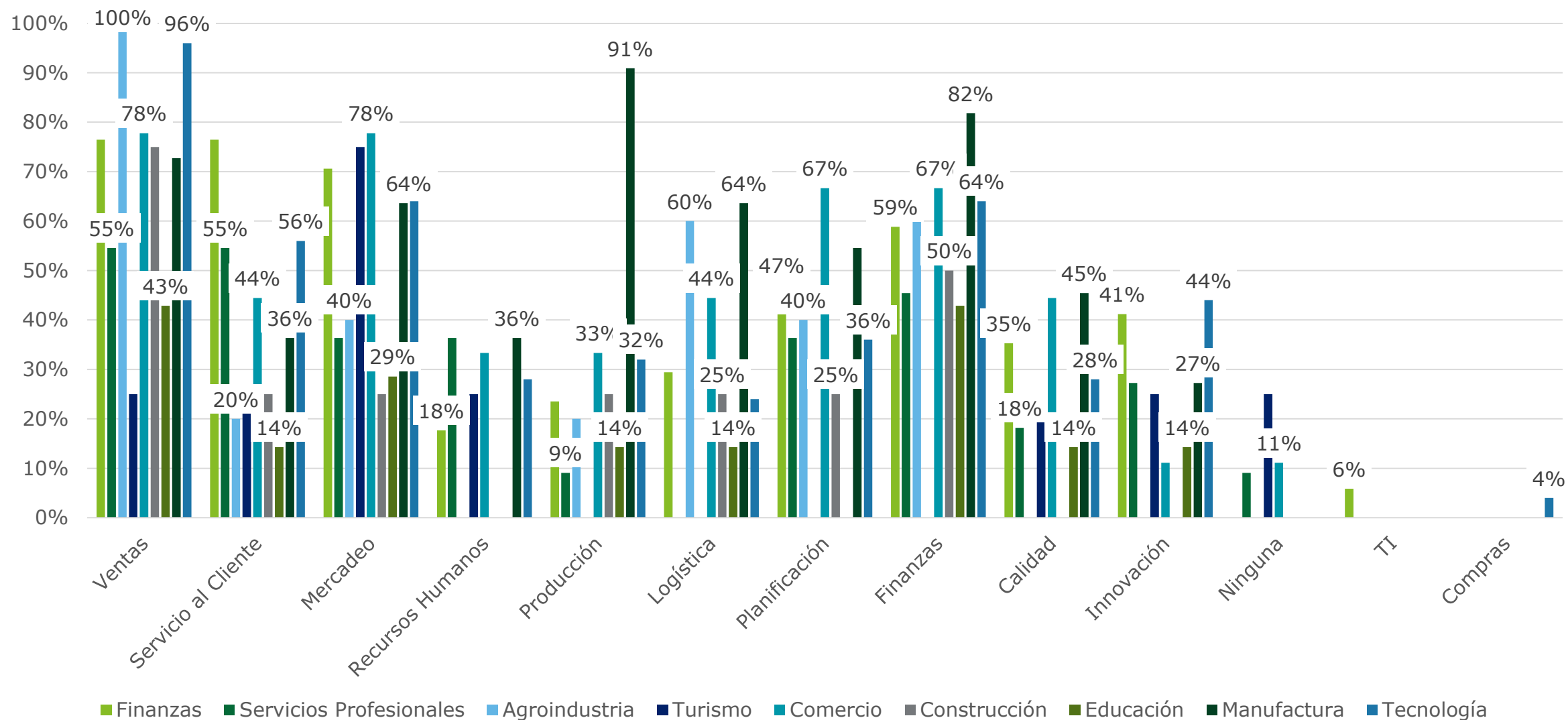
¿Cuáles de las siguientes aplican en la empresa?

“Digital office”: Conservadurismo, Liberalismo, Pragmatismo.



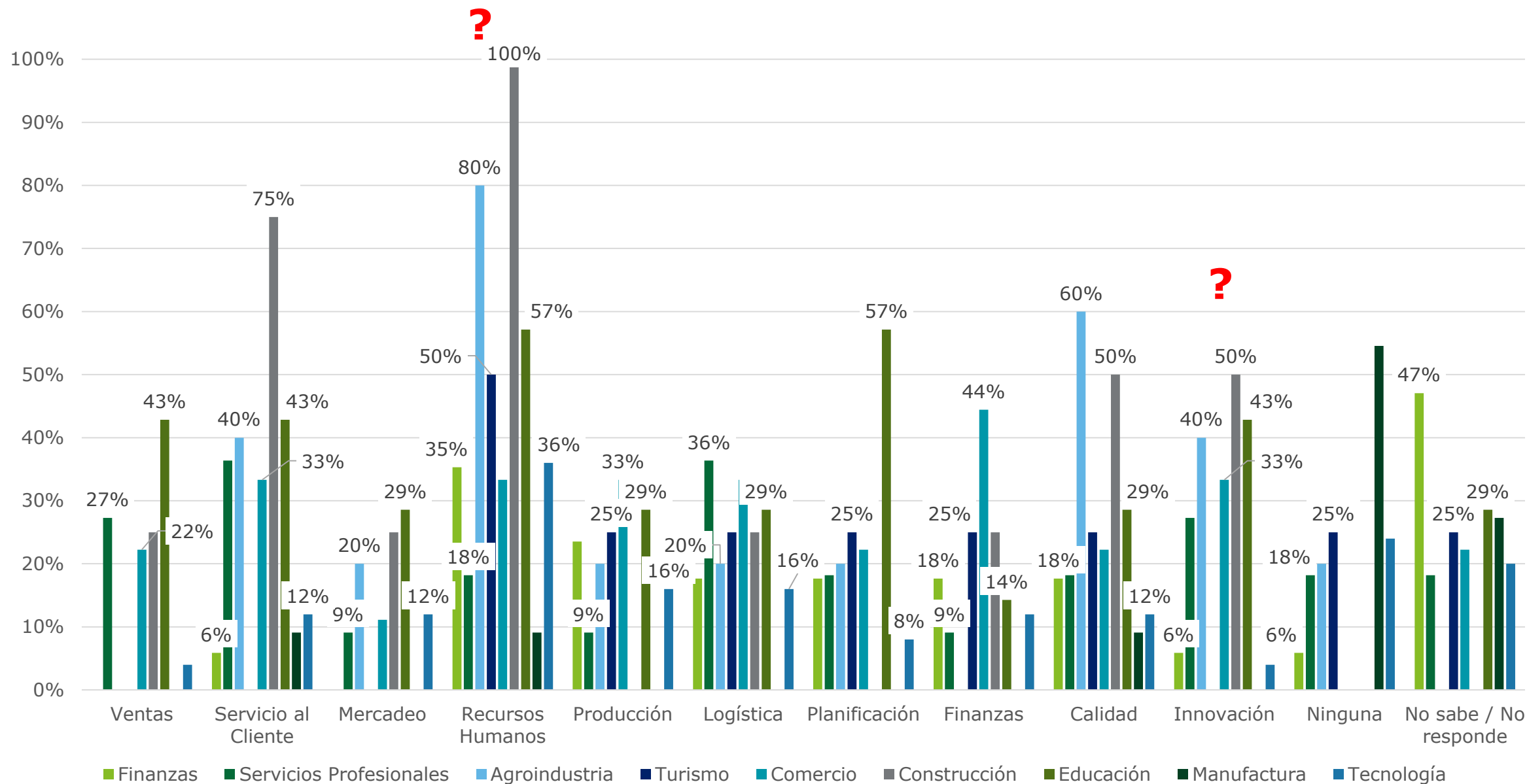
13. ¿Cuáles áreas de su empresa utilizan el análisis de datos para la toma de decisiones?

Donde hay datos, hay potencial de eficiencia.



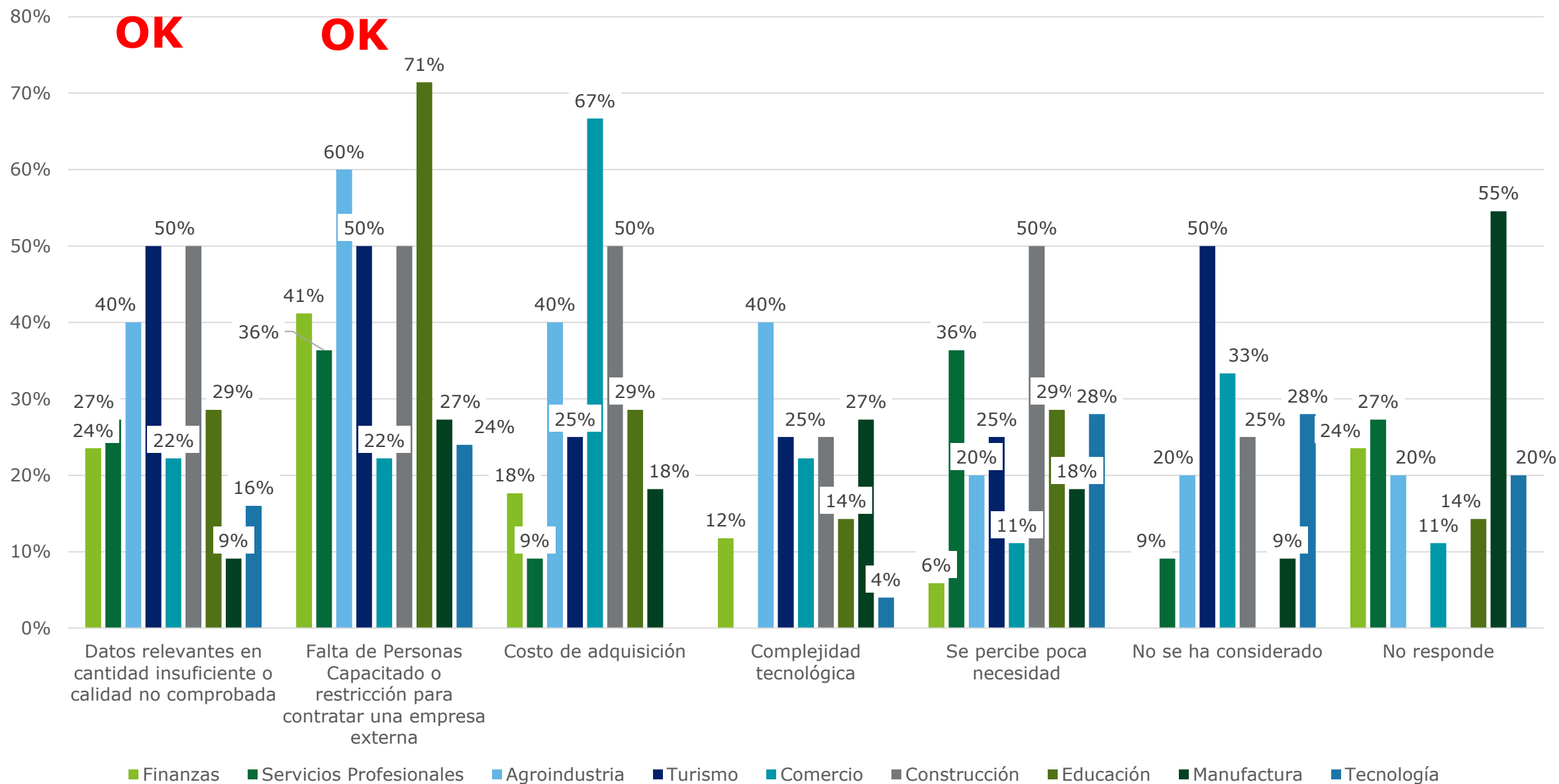
¿Cuáles áreas de su empresa no utilizan el análisis de datos para la toma de decisiones?

Sesgo de cultura empresarial: el fin de Analytics no es tecnológico, es contestar problemáticas de negocio.



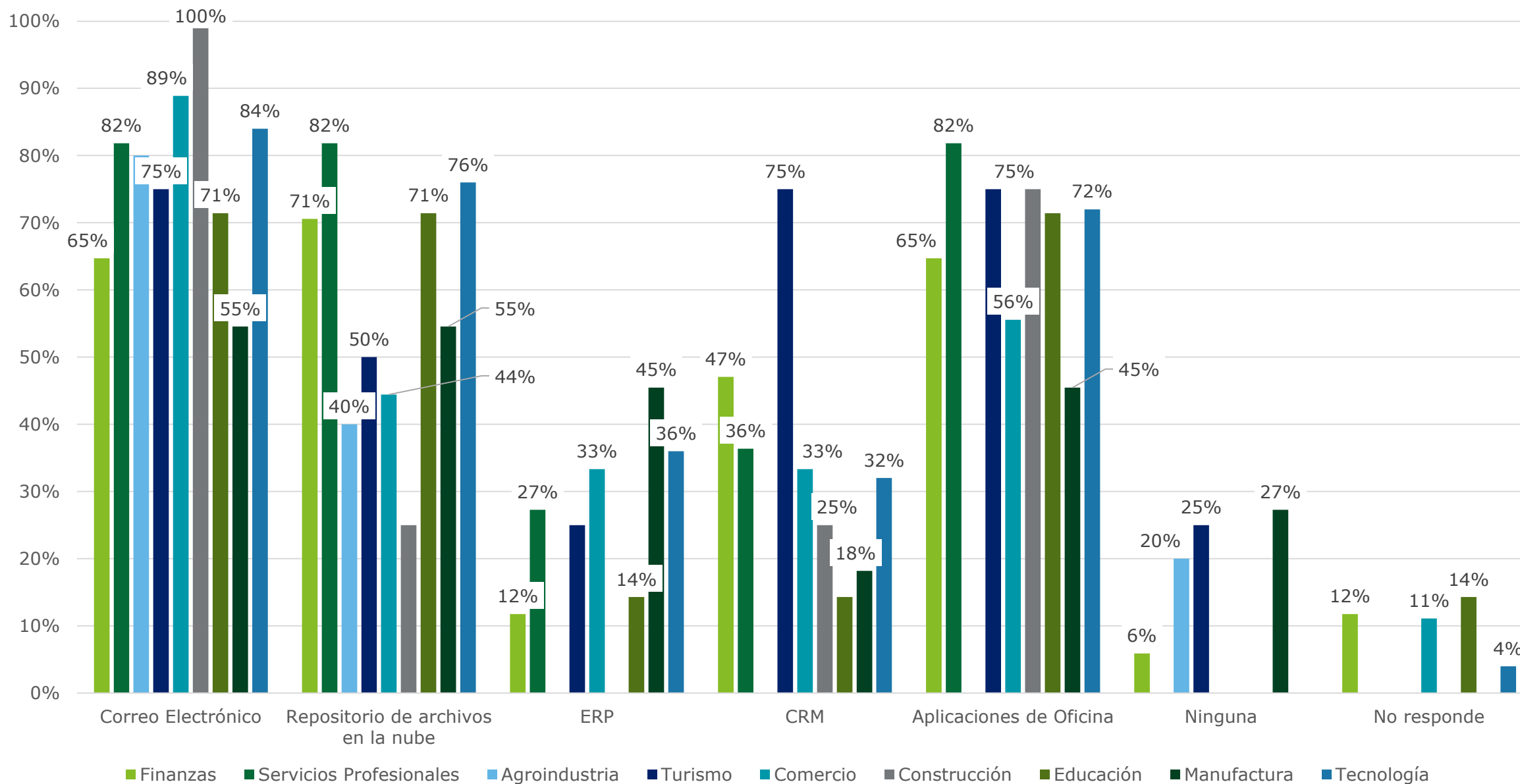
¿Cuáles son las razones de porqué en su empresa no utiliza el análisis de datos para la toma de decisiones?

Los retos están bien identificados: prioridad al gobierno de datos y la experimentación.



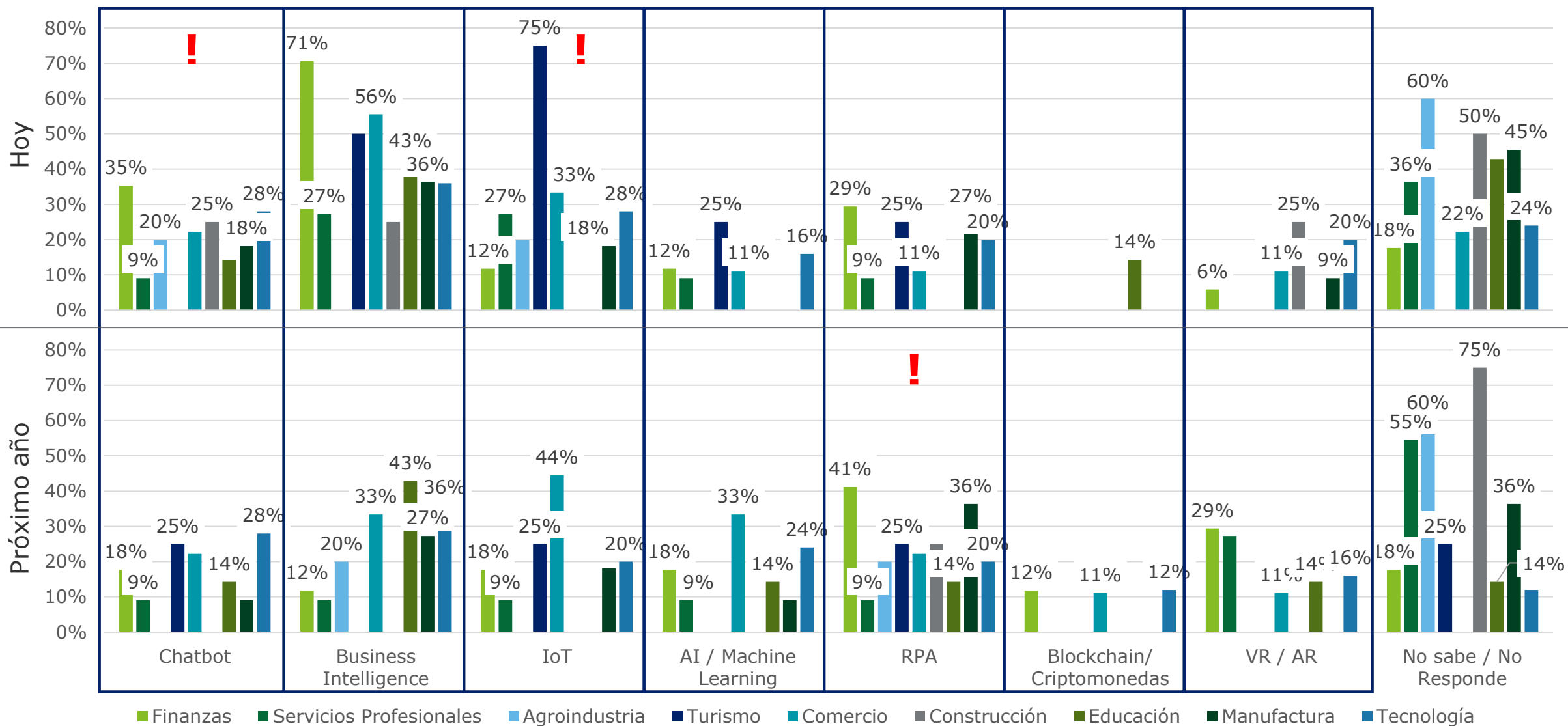
¿Utiliza la empresa aplicaciones en la nube para algunas de las siguientes opciones?

La nube ya está domesticada. Los proveedores deben capitalizar para ayudar el mercado a ser ágil.



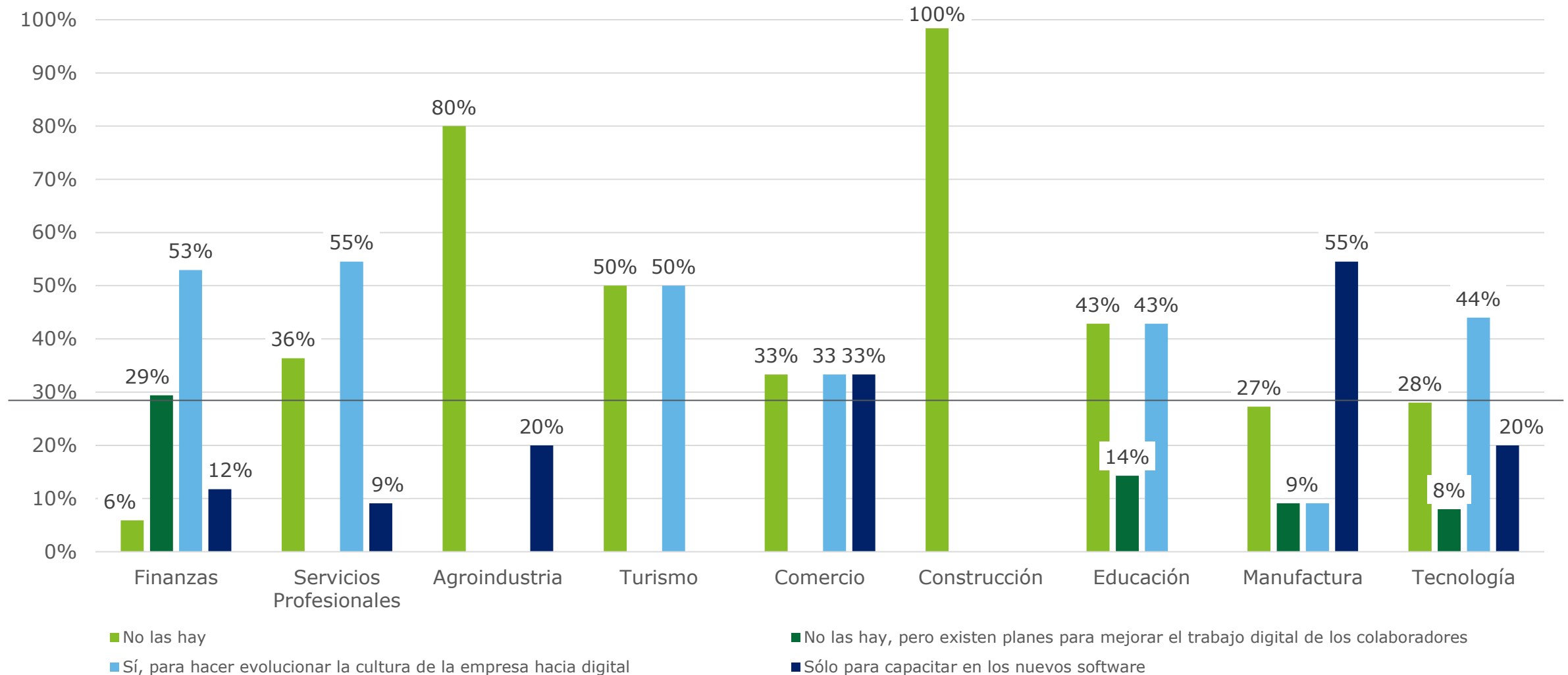
Implementación de tecnologías

Chatbot, RPA: Las innovaciones "Off-The-Shelf" atraen.



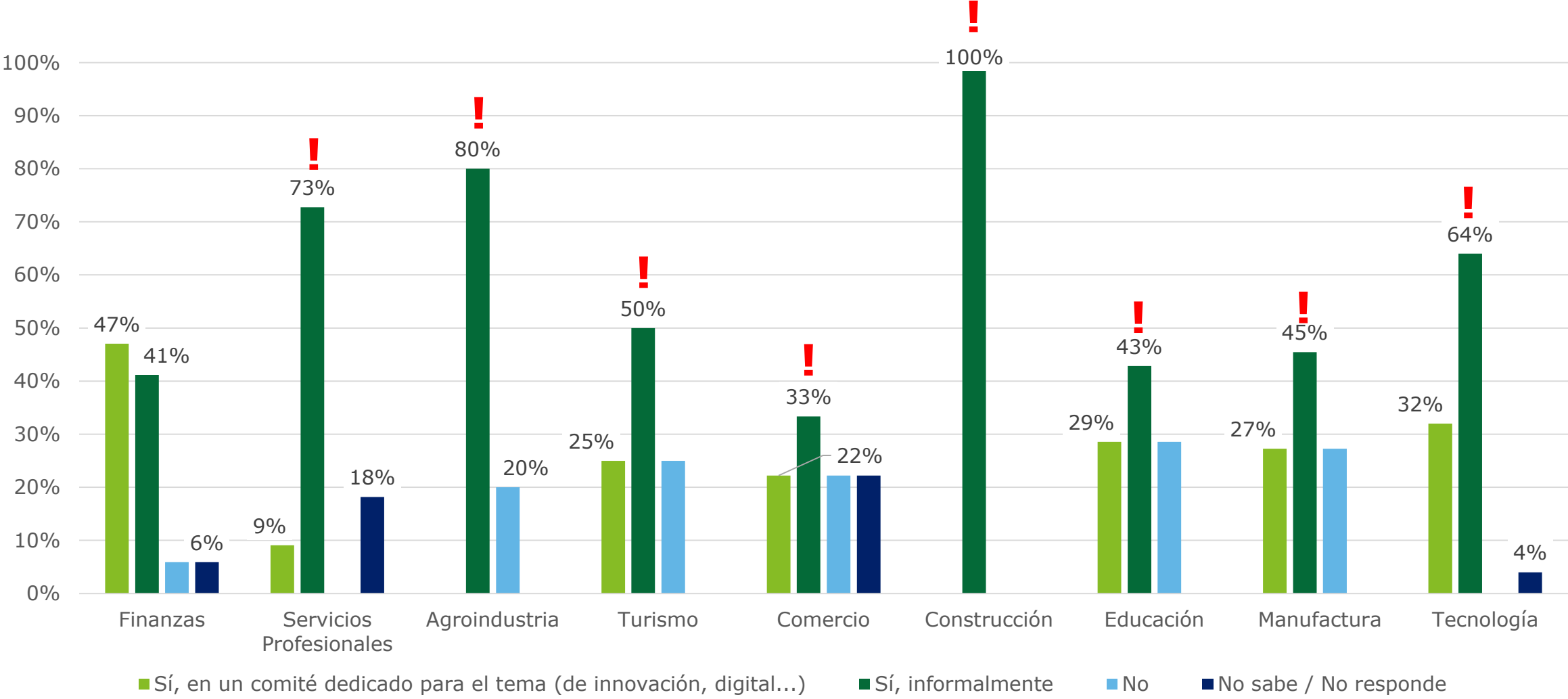
¿En su empresa hay actividades (capacitaciones, talleres, incentivos, etc.) para aumentar el uso de las herramientas digital?

Los primeros maestros de digital fueron los hijos en casa. ¿Así tiene que ser siempre?



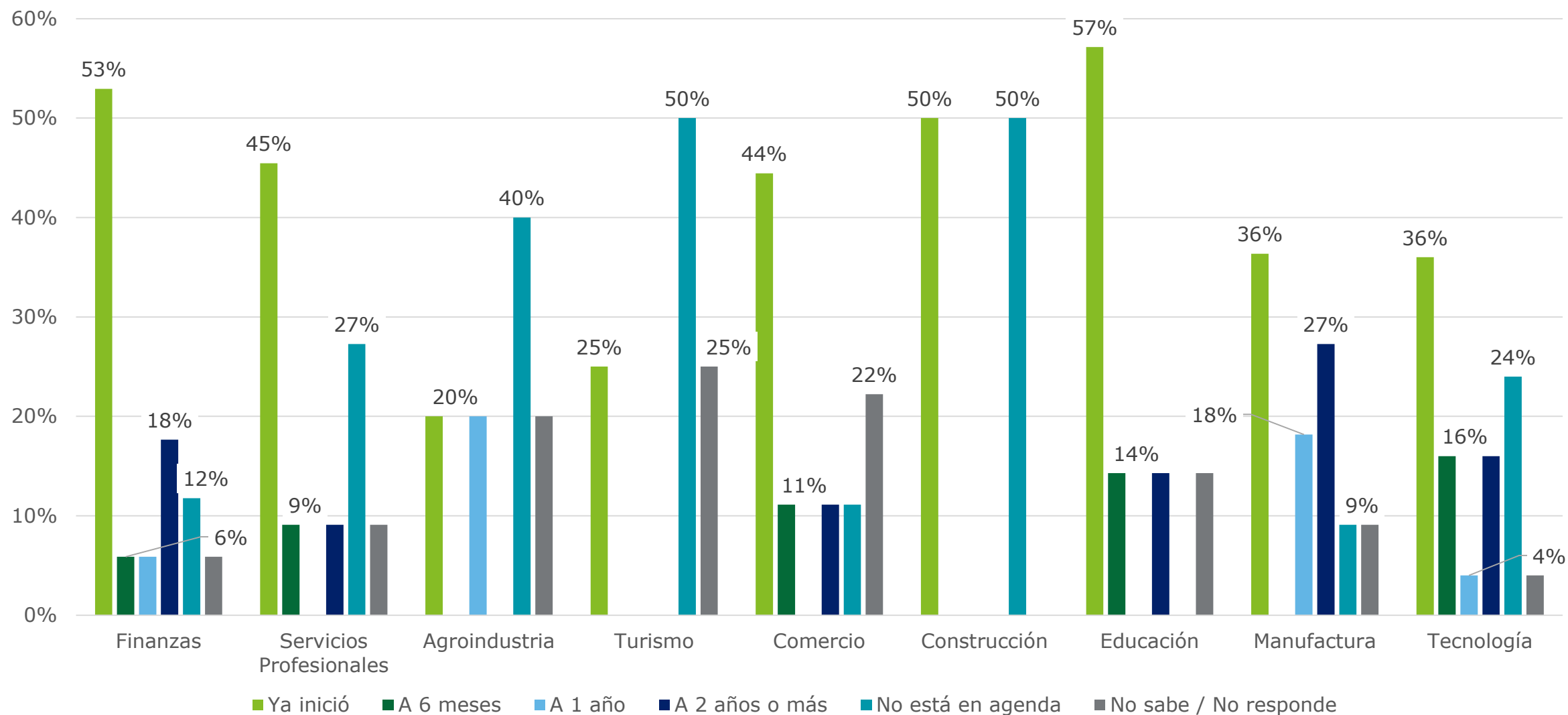
¿Los gerentes de diferentes departamentos a veces comentan acerca de los beneficios de las tecnologías digitales?

La transformación digital es más que para hablar en la máquina de café.



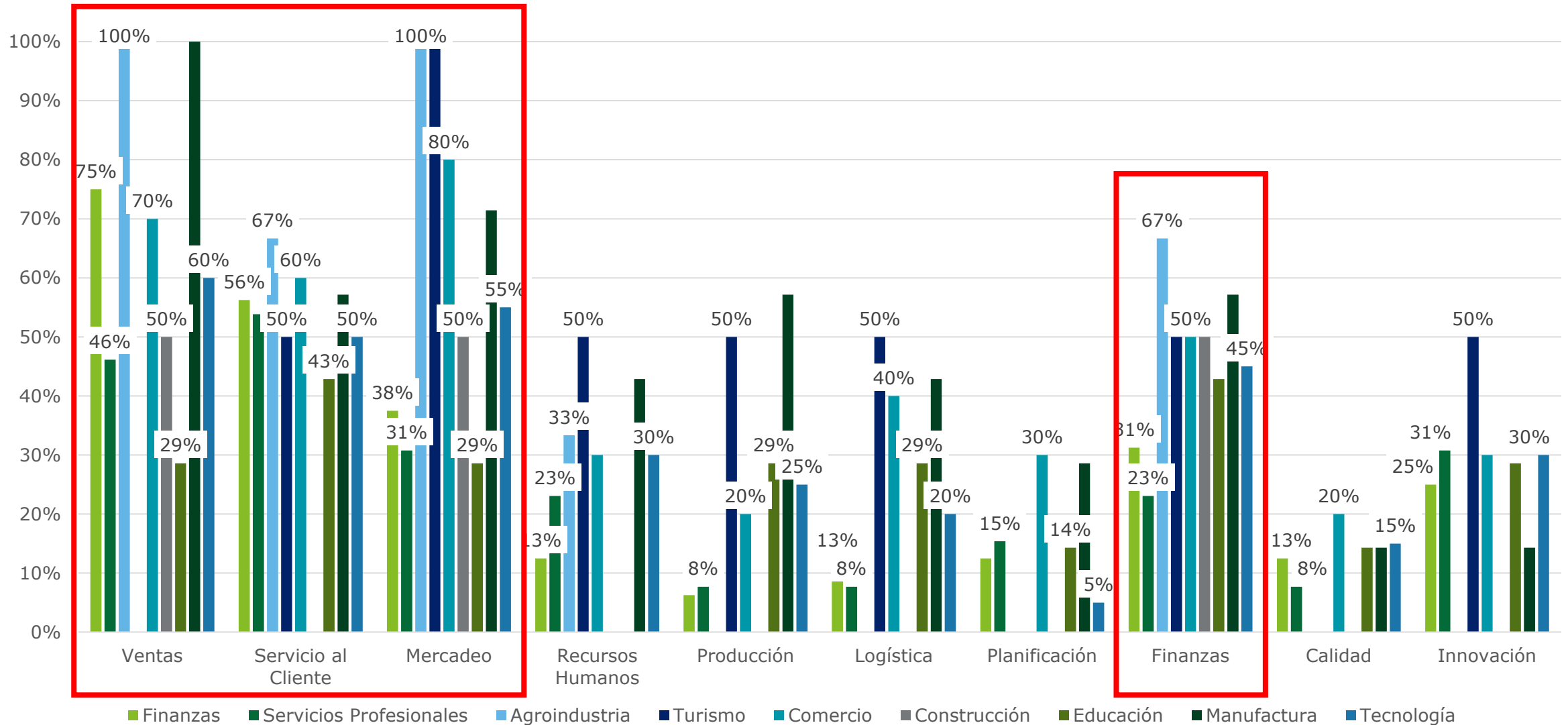
¿Cuál es el plazo de implementación de una estrategia digital en su empresa?

La estrategia digital en acción. ¿Sabemos a dónde nos lleva?

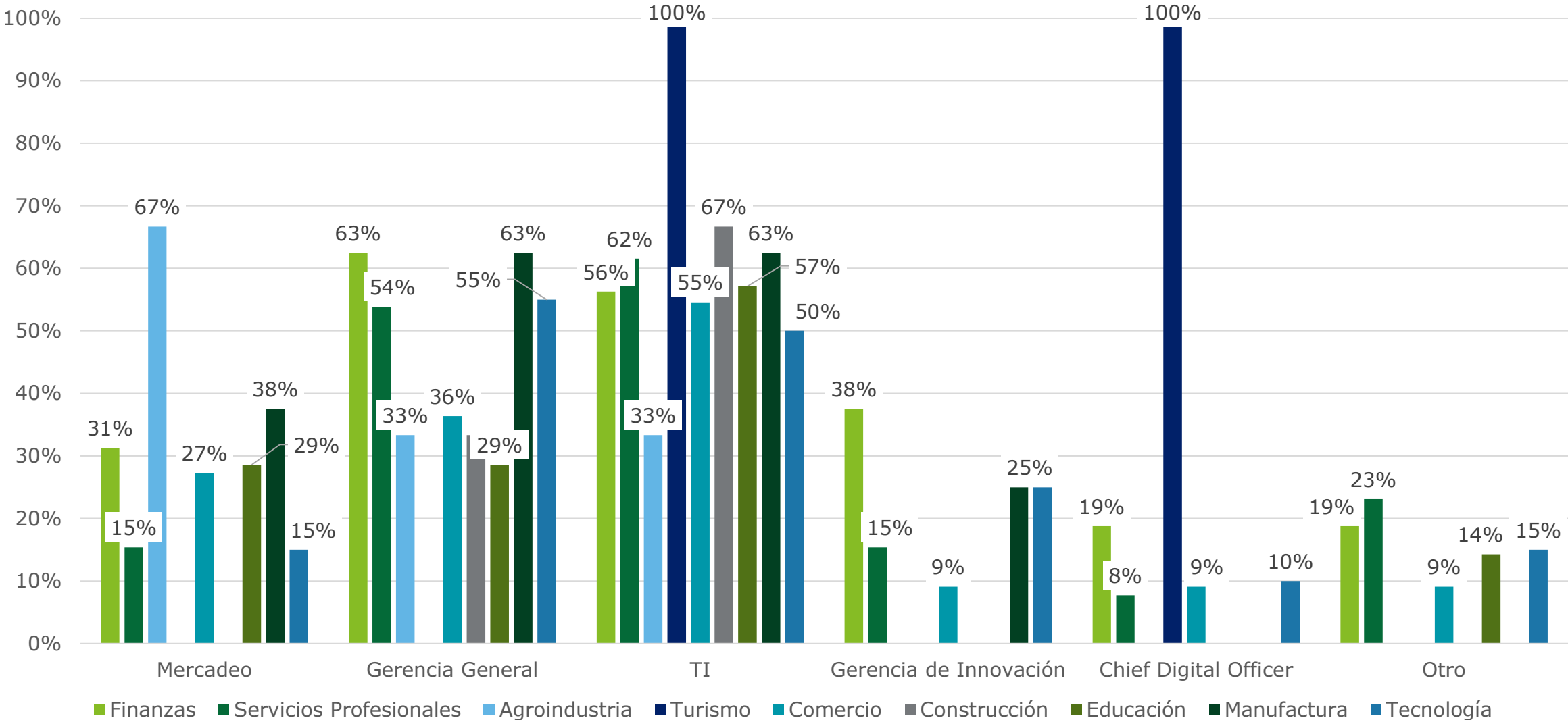


¿En cuales áreas se aplican tecnologías digitales actualmente?

Es necesario evitar una brecha digital en la organización.

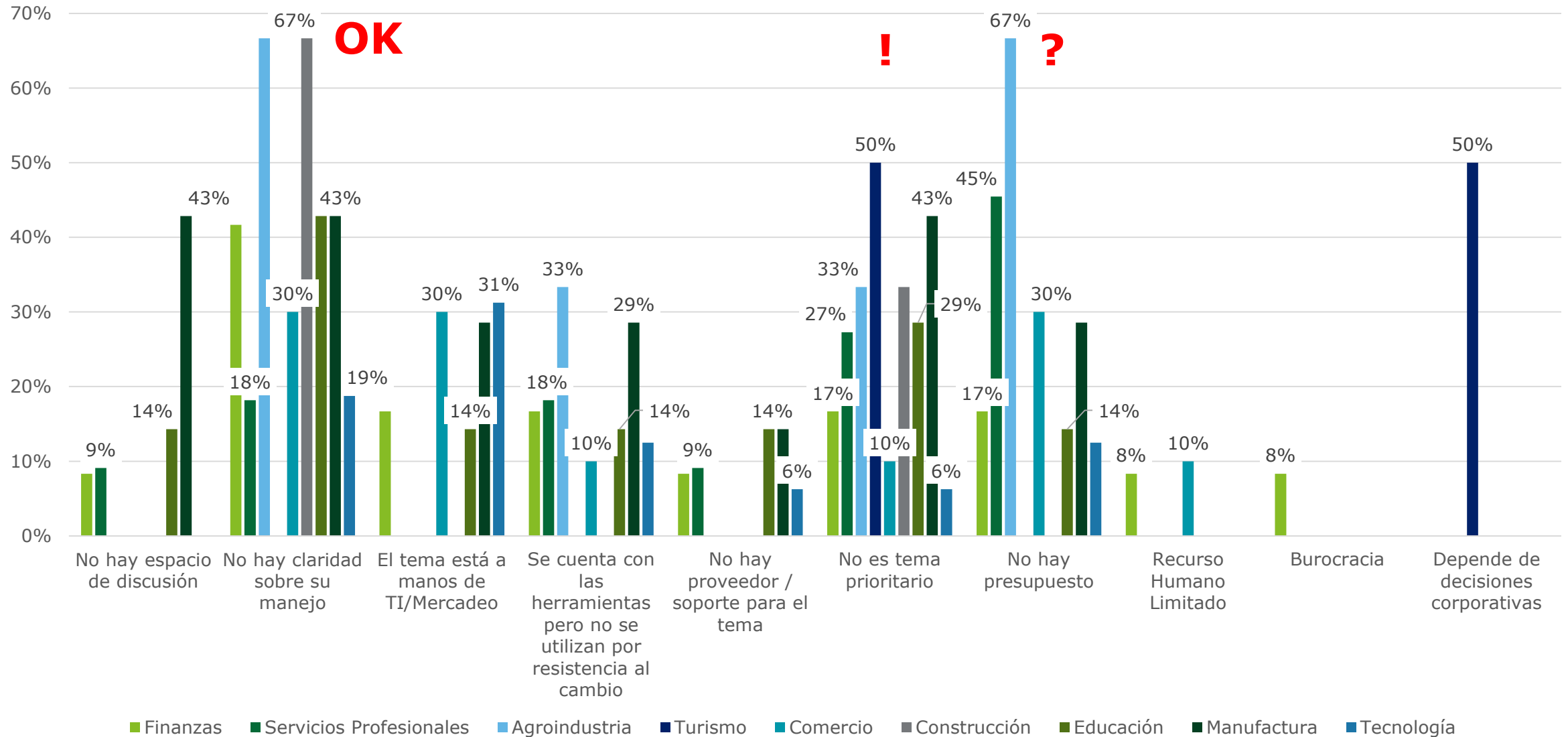


¿Cuál(es) gerencia(s) es(es) responsables del proceso de implementación de tecnologías digitales?



¿Cuáles son las principales limitaciones de su empresa para poder aprovechar las tecnologías digitales?

Las empresas frente a la 4ª revolución industrial: el riesgo de la inacción.





Gilles Maury

Director de Consultoría
Líder de Tecnología, Medios & Telecomunicaciones
Deloitte Centroamérica & República Dominicana
gmaury@deloitte.com

Deloitte se refiere a una o más Deloitte Touche Tohmatsu Limited, una compañía privada de garantía limitada del Reino Unido ("DTTL"), y a su red de firmas miembro, y sus entidades relacionadas. DTTL y cada una de sus firmas miembro es una entidad legalmente separada e independiente. DTTL (también conocida como "Deloitte Global") no provee servicios a clientes. Por favor, consulte www.deloitte.com/about para una descripción detallada de nuestra red global de firmas miembro.

Deloitte provee servicios de auditoría, consultoría, asesoría financiera, gestión en riesgos, impuestos y servicios relacionados a clientes públicos y privados abarcando múltiples industrias. Deloitte atiende cuatro de cada cinco compañías del Fortune Global 500® a través de una red global de firmas miembro en más de 150 países brindando capacidades de clase mundial, conocimiento y servicio de alta calidad para hacer frente a los desafíos de negocios más complejos de los clientes. Más de 286.000 profesionales de Deloitte generan un impacto que trasciende.

Esta presentación contiene información general solamente, y ni Deloitte Touche Tohmatsu Limited, sus firmas miembro o sus entidades relacionadas (colectivamente, la "Red Deloitte"), mediante este documento, prestan asesoramiento o servicios profesionales. Antes de tomar una decisión o tomar cualquier medida que pueda afectar sus finanzas o su negocio, debe consultar a un asesor profesional calificado. Ninguna entidad en la Red Deloitte será responsable de ninguna pérdida sufrida por ninguna persona que confíe en esta presentación.

© 2019. Deloitte Costa Rica.

