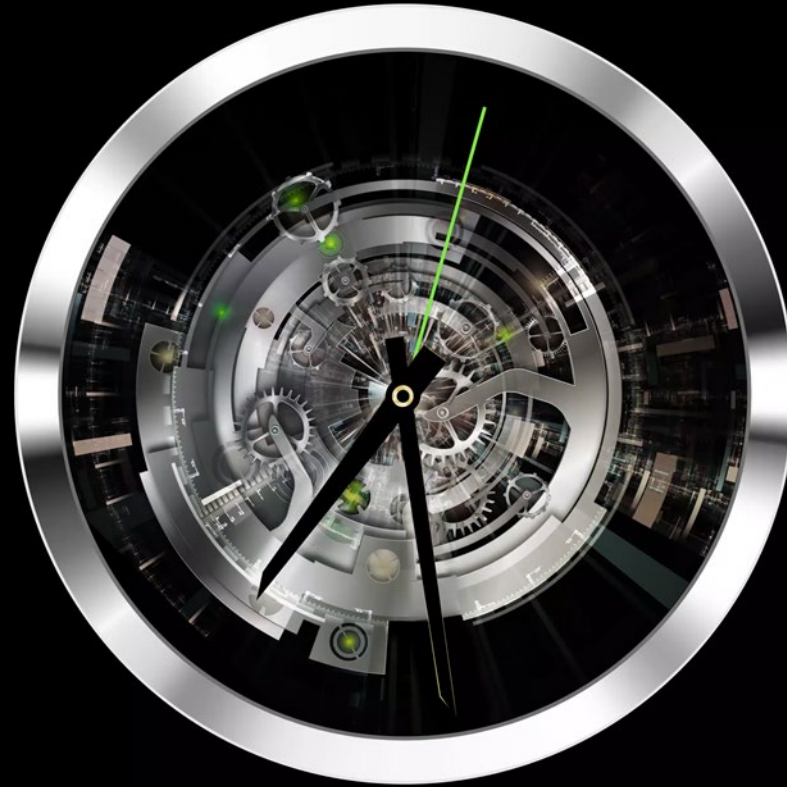


Deloitte.



**Las Empresas Costarricenses
en la Era Digital 2020**

Febrero 2020



**MAKING AN
IMPACT THAT
MATTERS**
since 1845



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

Los encuestados

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

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

Respuestas recibidas entre el 23 de diciembre de 2019 y el 19 de febrero de 2020.

Cuarta edición

Tercera edición en 2019.
Segunda edición en 2017.
Primera edición en 2015.

18%

Finanzas



33%

Servicios



29%

Producción



20%

Comercio

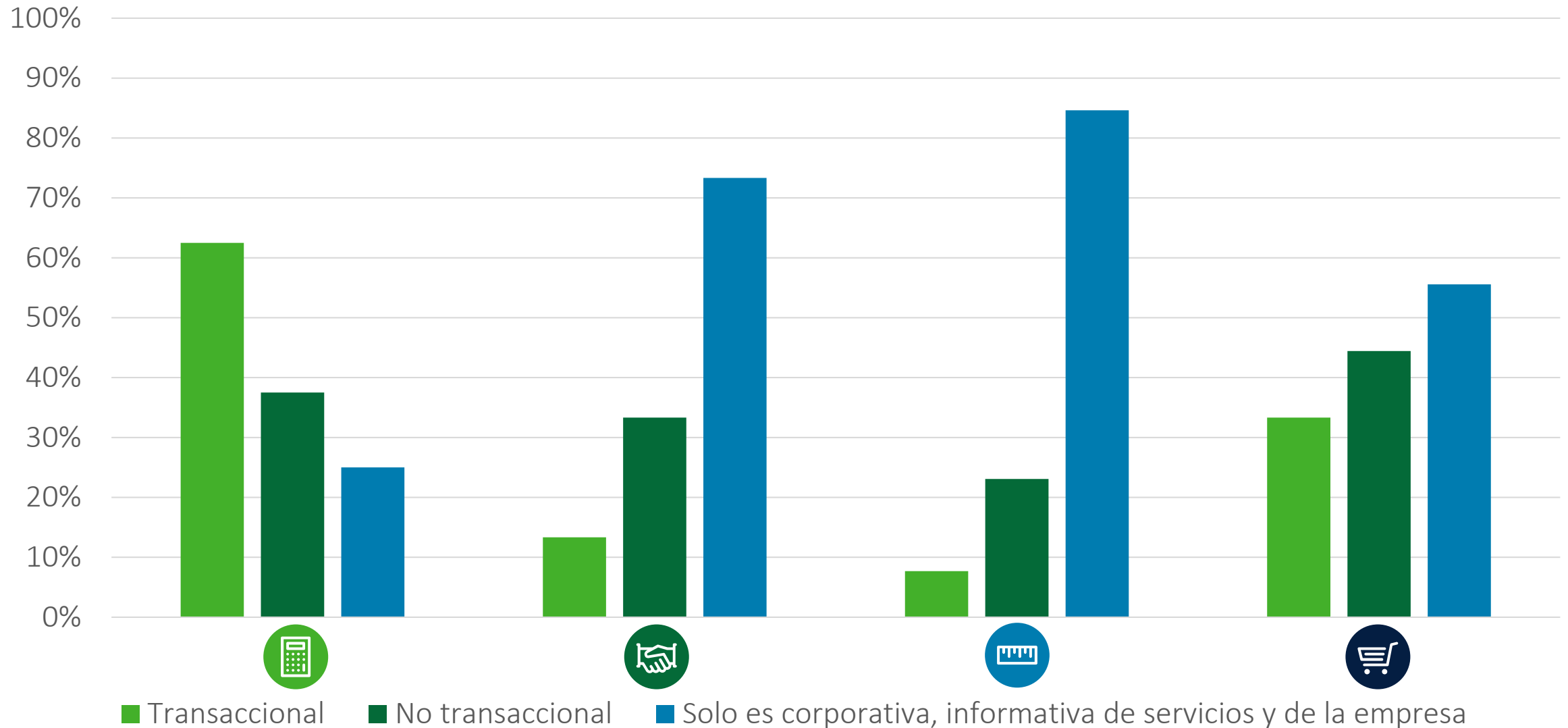


Resultados



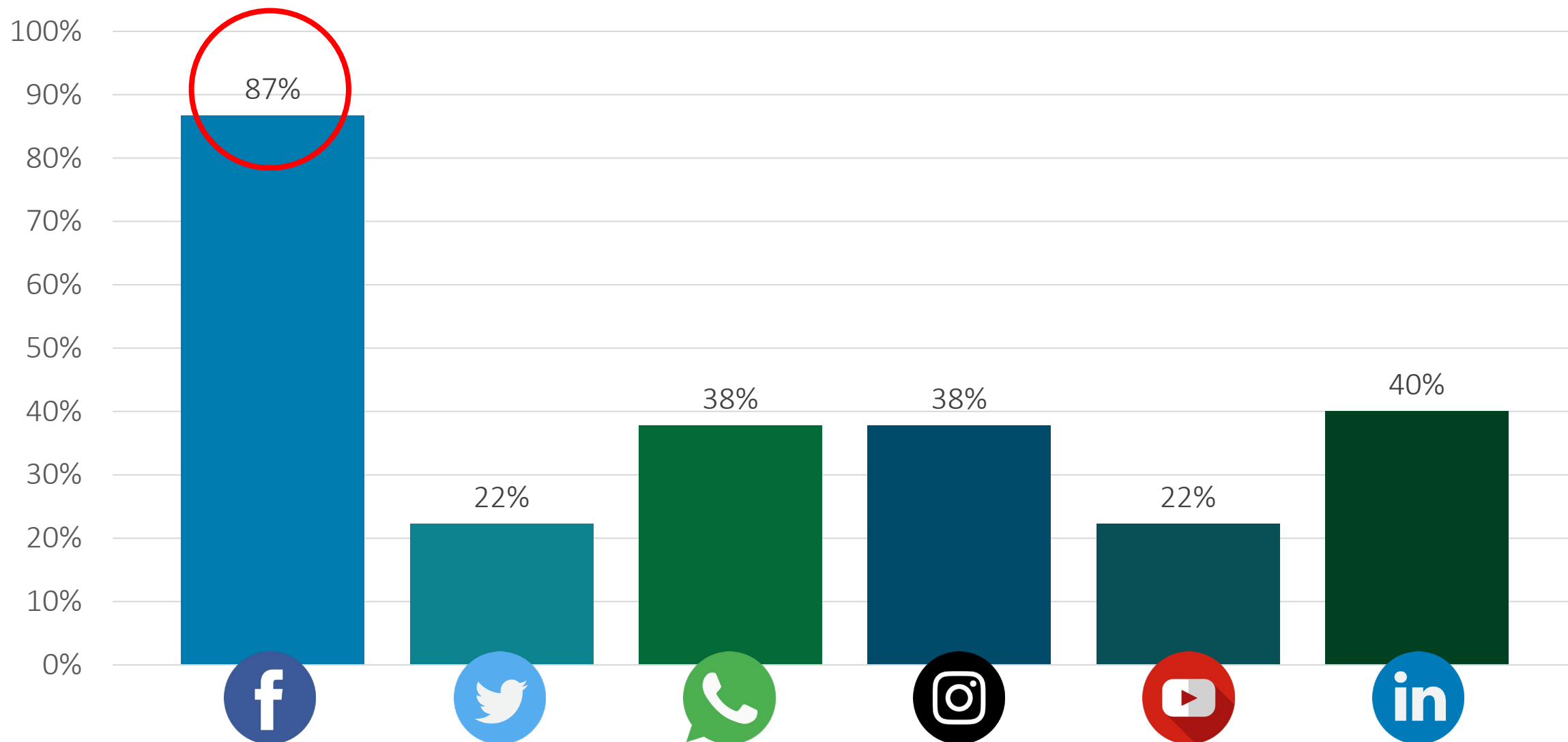
¿Cuál función tiene su sitio web?

Nadie ha seguido a Finanzas: ¿por atrasados o por adelantados?



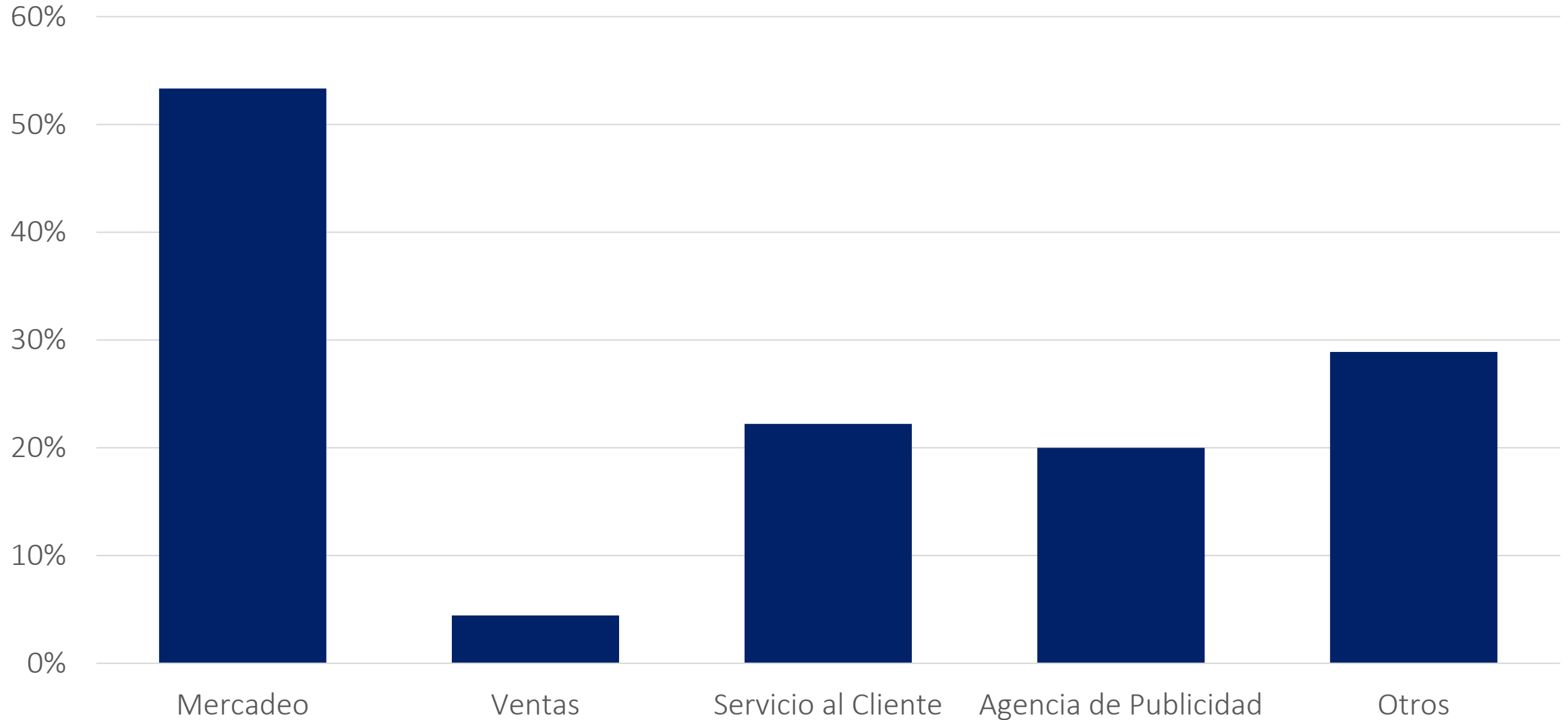
¿En cuáles redes sociales está activa la empresa?

Facebook perdió su monopolio. Un uso, una generación, una red específica.



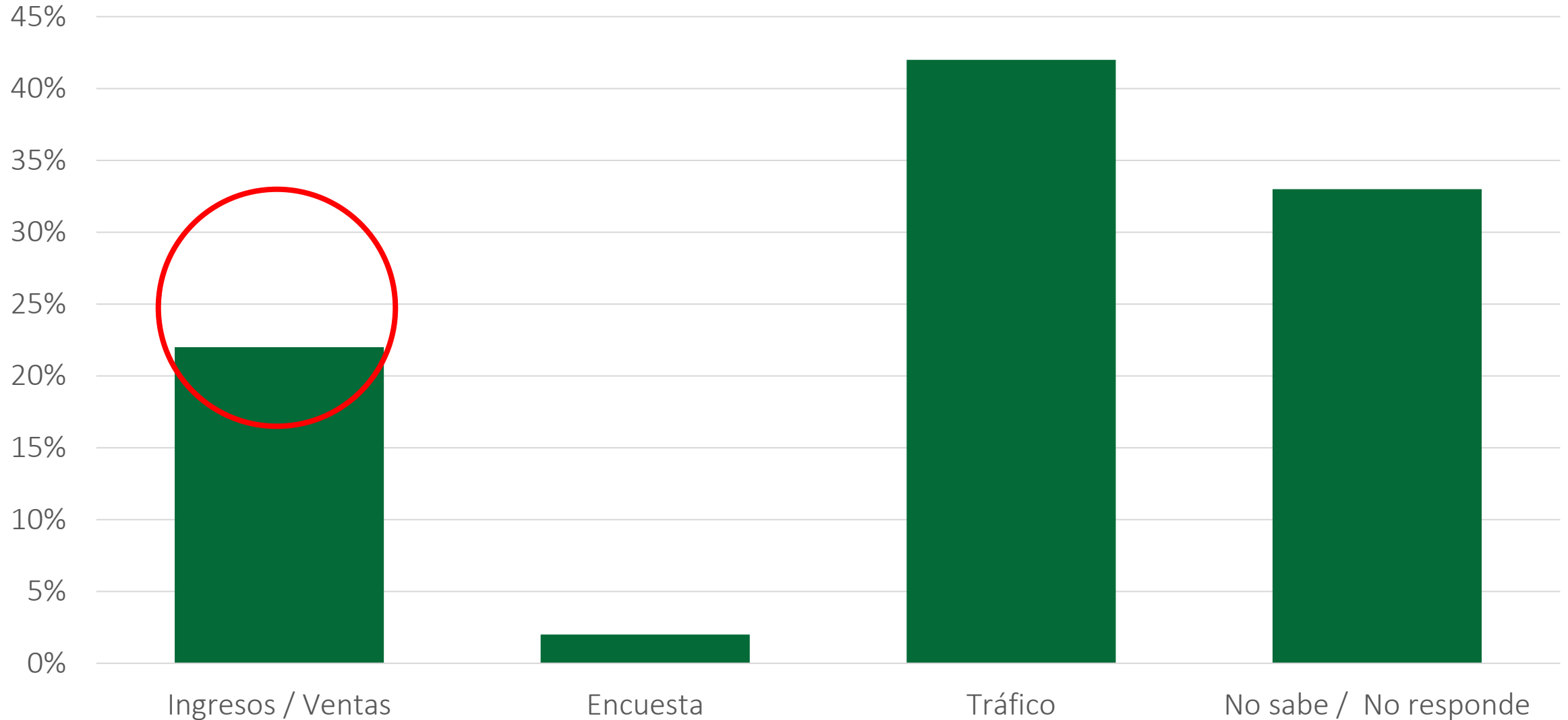
¿Quién administra las redes sociales?

El community management pasó a ser un commodity.



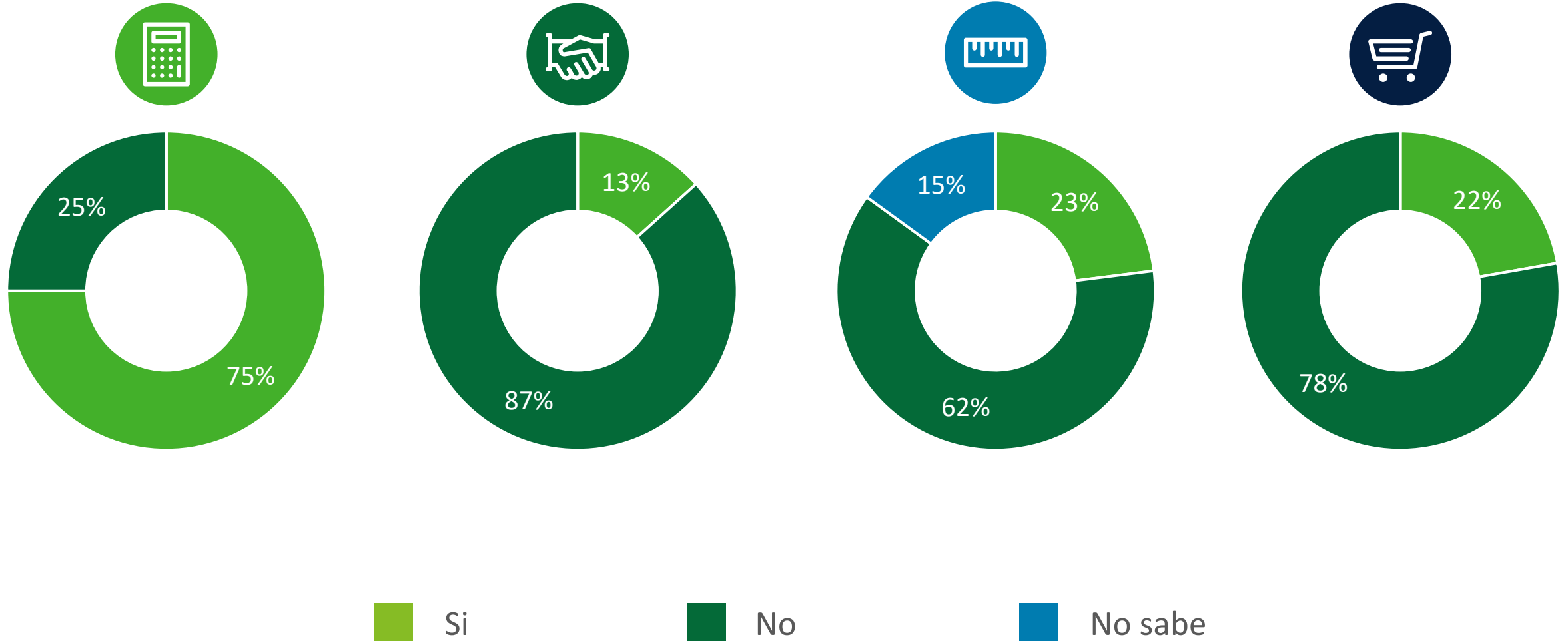
¿Cuáles indicadores usan para medir resultados?

La monetización de la relación digital no pasará por las RRSS.



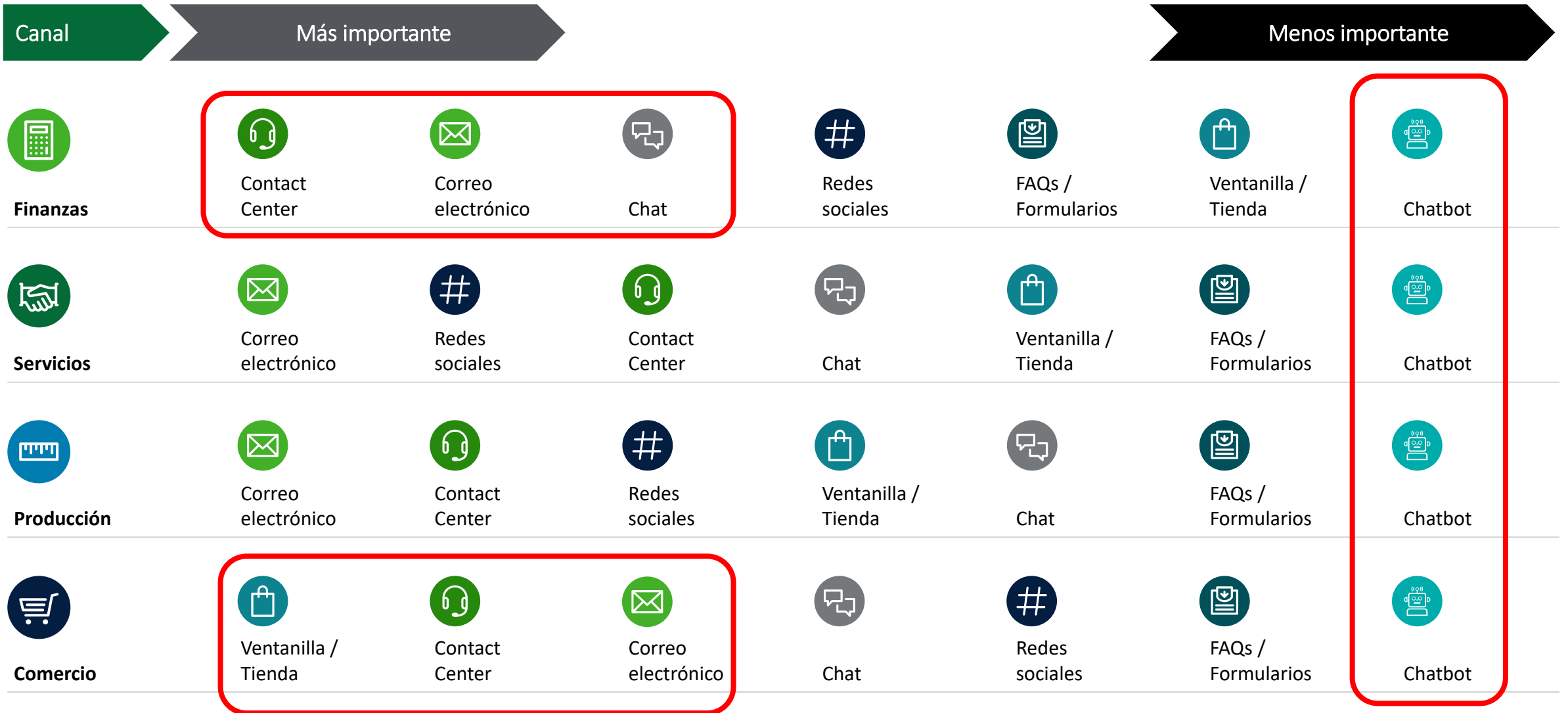
¿La empresa tiene una aplicación móvil a través de la cuál se puede realizar compras o transacciones?

Tenemos una barrera con el pago móvil. ¿Para cuándo Apple Pay acá?



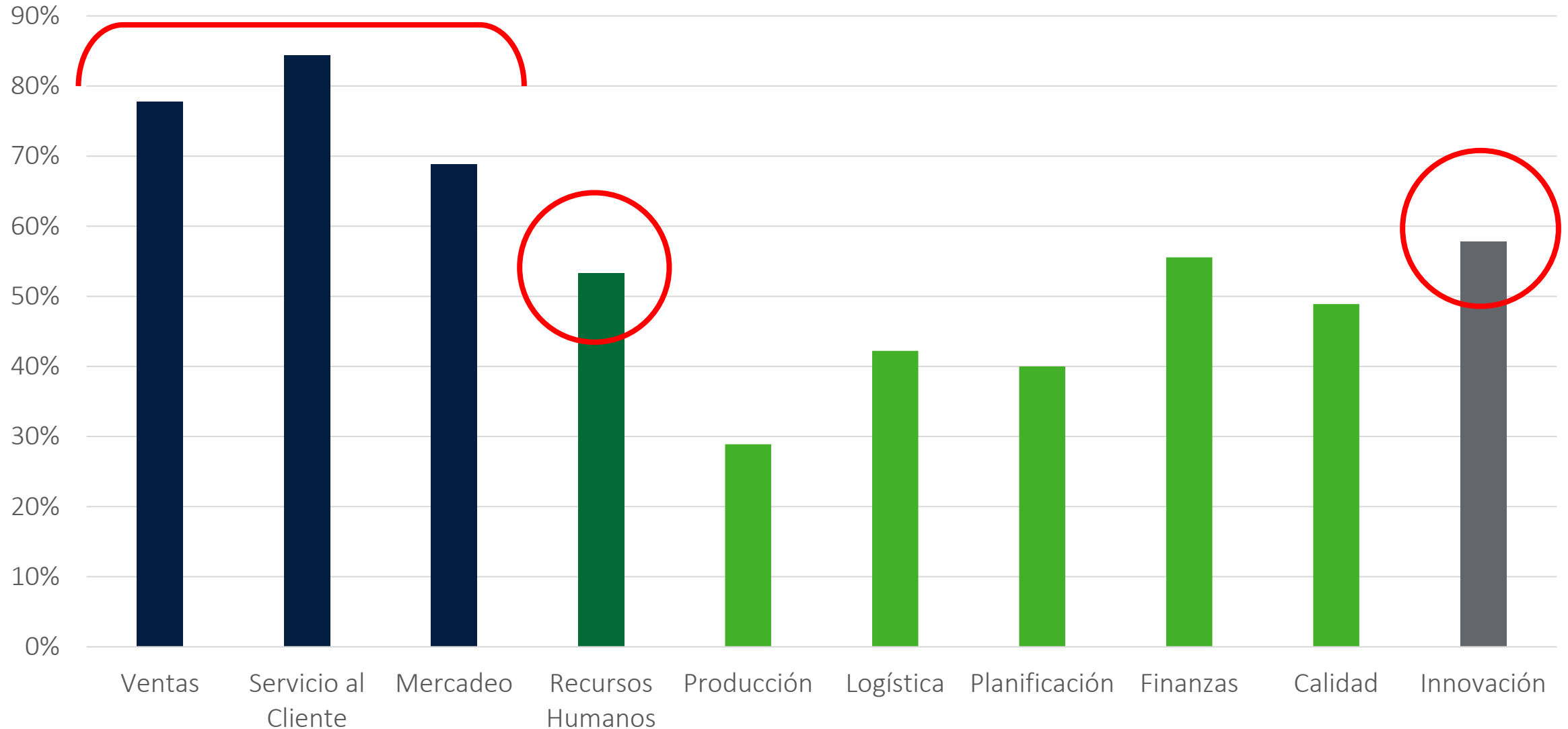
¿Cuáles son los canales prioritarios de atención al cliente?

Hacia una racionalización: Optimizar el costo / beneficio y confiar en lo que sirve.



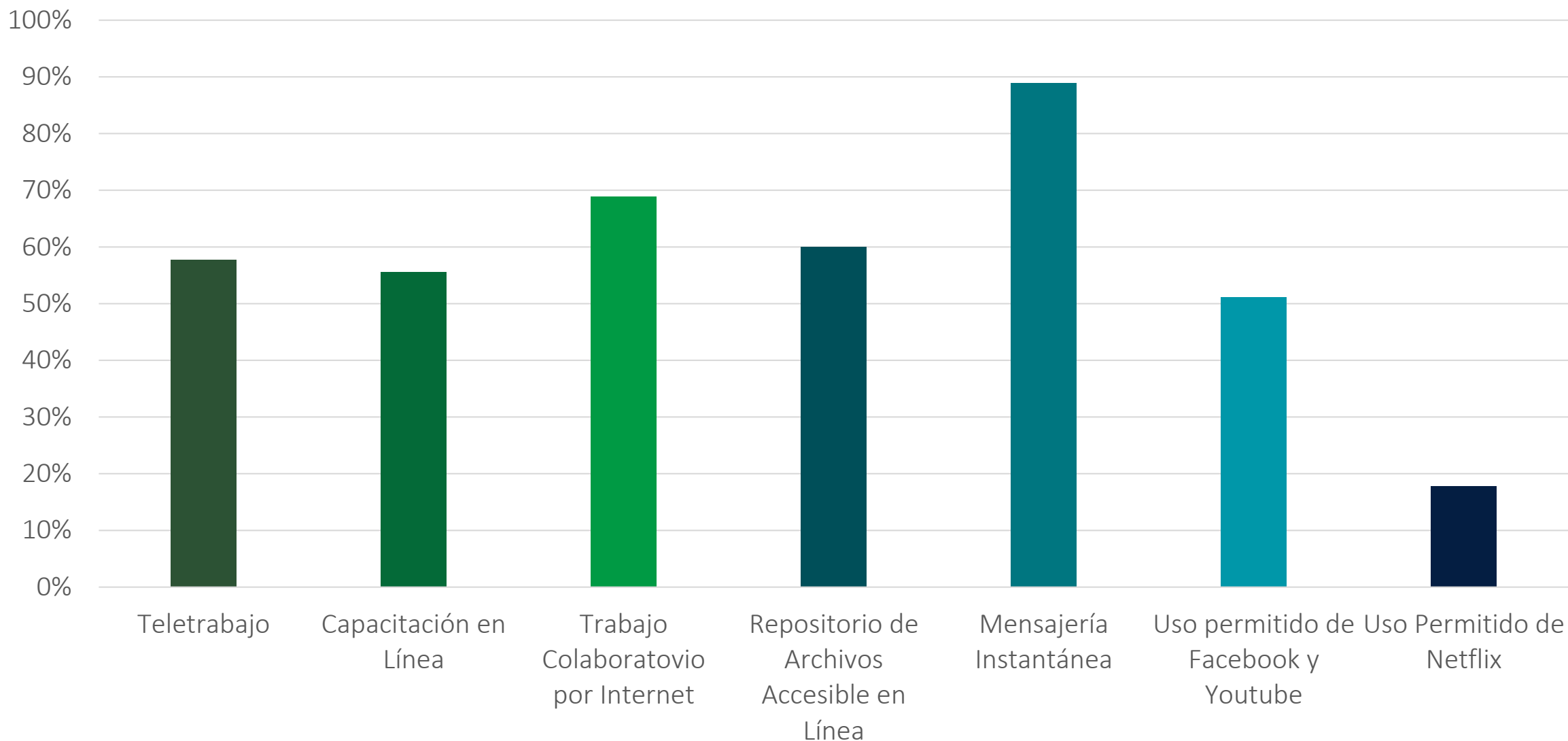
¿Cuáles áreas de su empresa podrían aprovechar el potencial de las tecnologías digitales?

Ya no hay necesidad de hablar de transformación digital. Hay que arriesgarse a experimentar más.



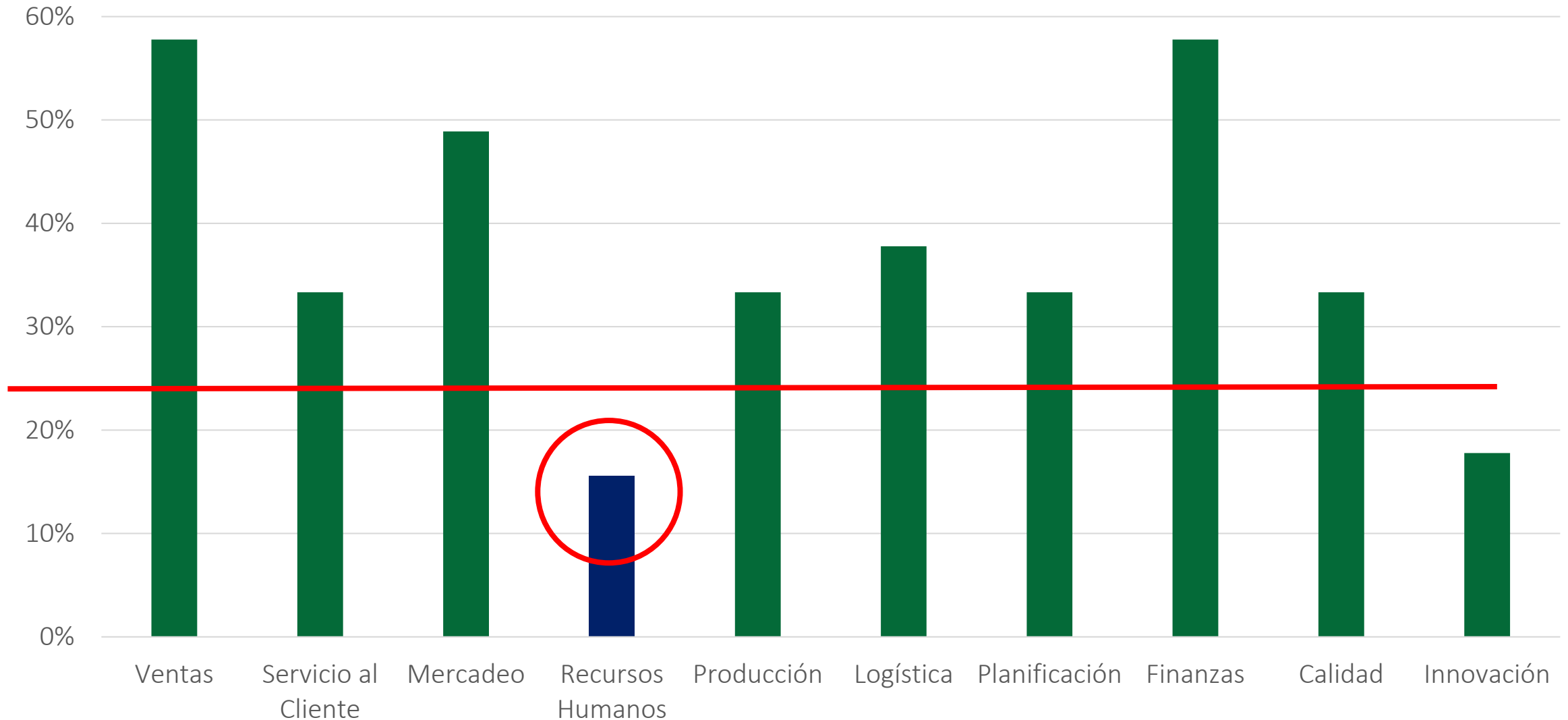
¿Cuáles de las siguientes aplican en la empresa?

Del dicho al hecho, hay mucho trecho.



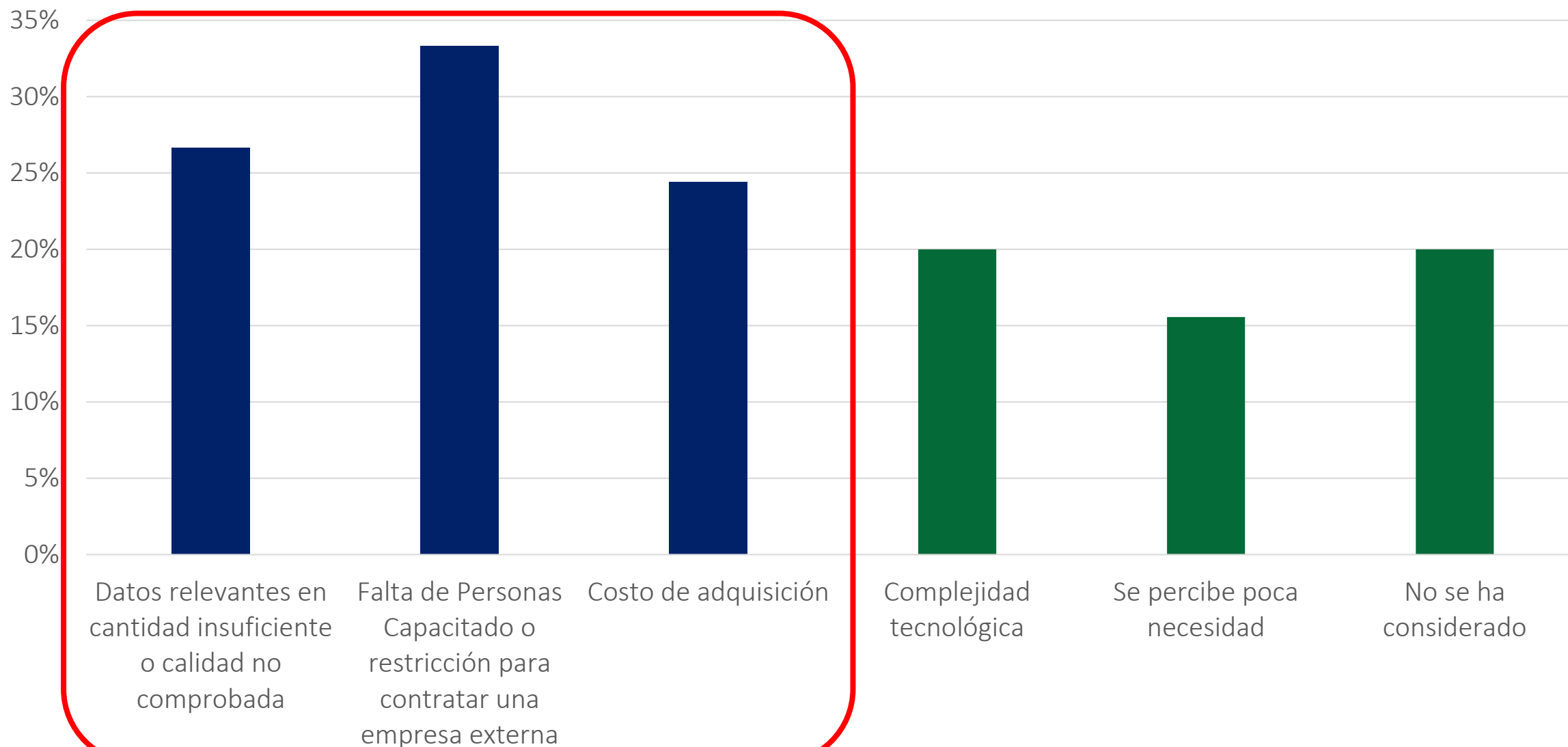
¿Cuáles áreas de su empresa utilizan el análisis de datos para la toma de decisiones?

Todas las empresas generan datos. Mala noticia: pocas las usan. ¿Cuál es el miedo?



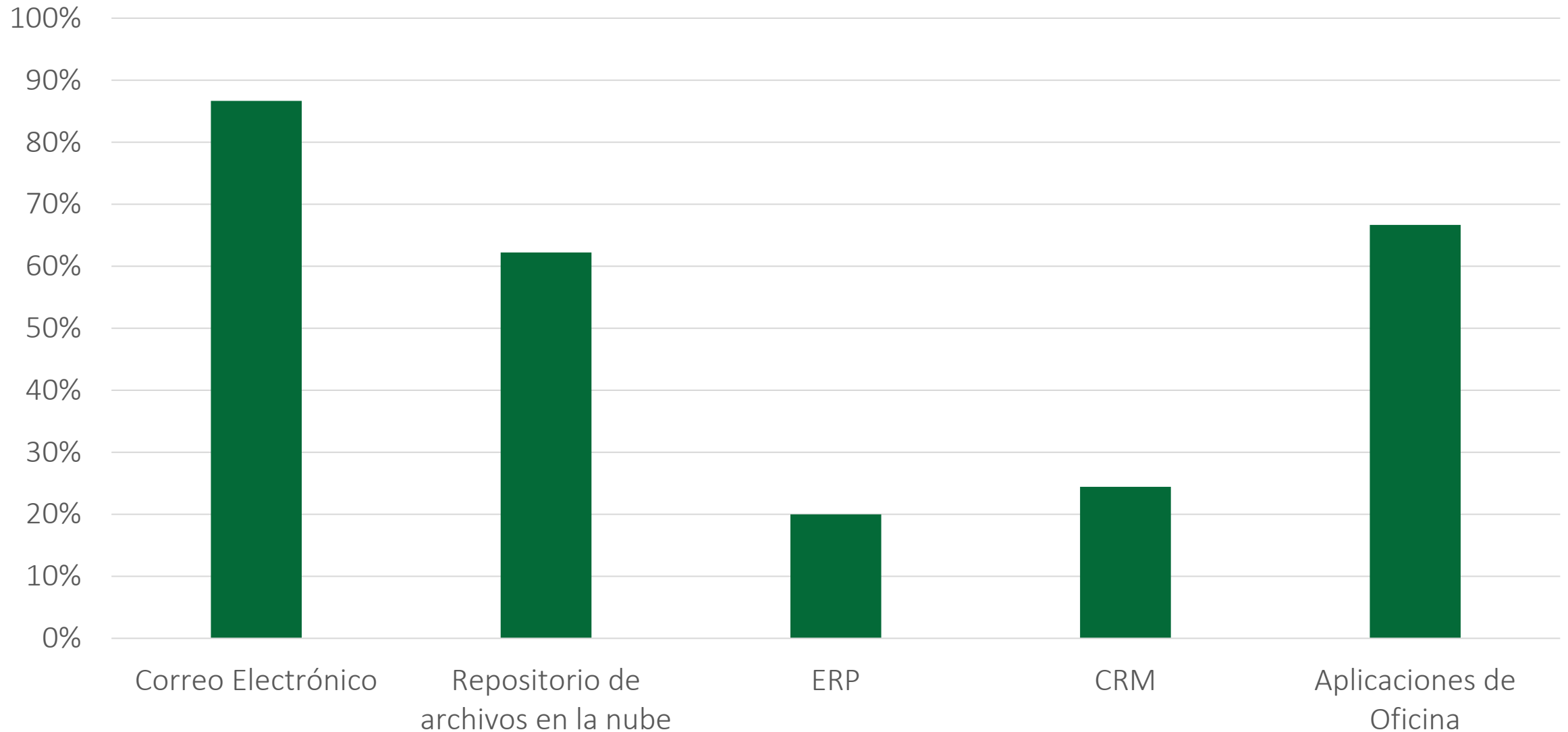
¿Cuáles son las razones de porqué en su empresa no utiliza el análisis de datos para la toma de decisiones?

Talento y Gobierno de datos son la prioridad.



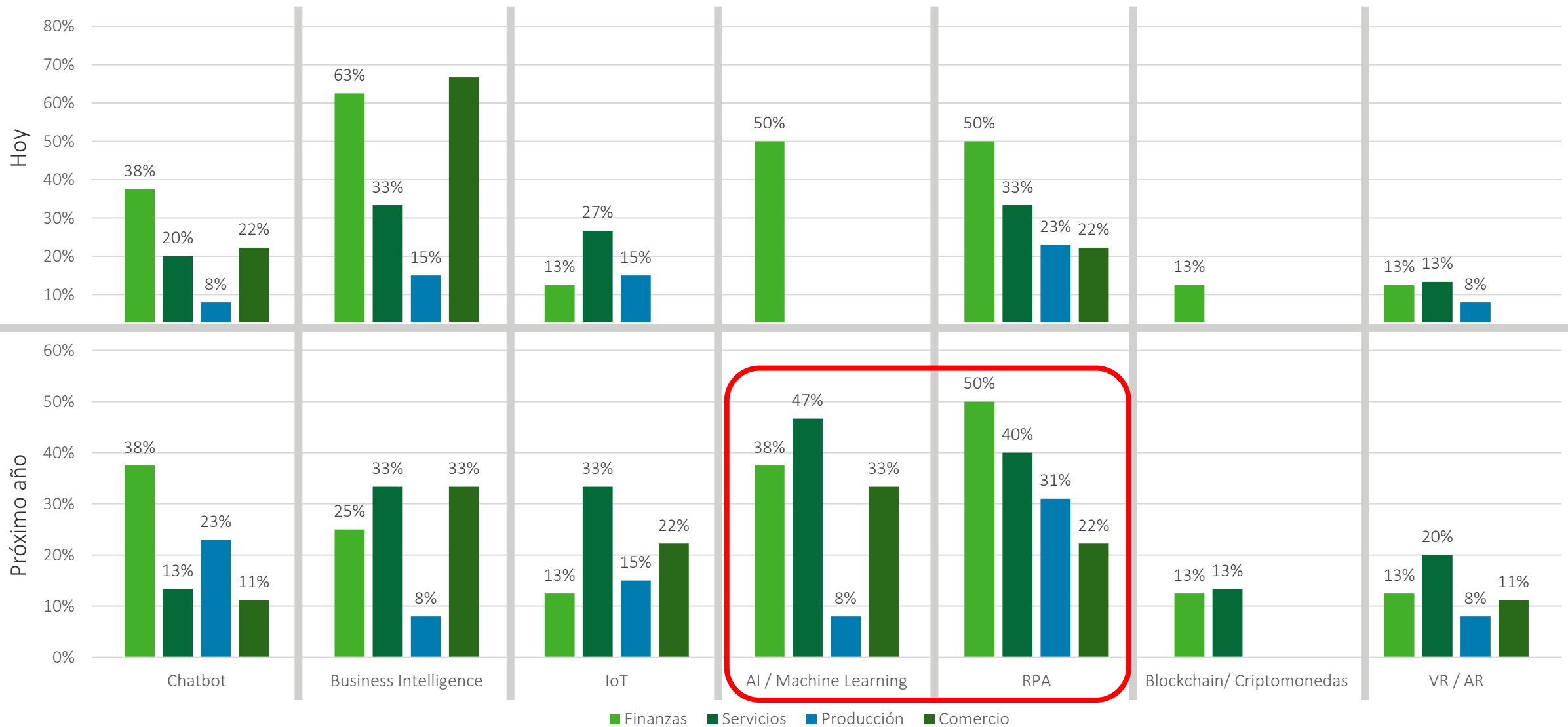
¿Utiliza la empresa aplicaciones en la nube para algunas de las siguientes opciones?

Costa Rica le perdió el miedo a la nube, pero aún desconoce su potencial.



Implementación de tecnologías

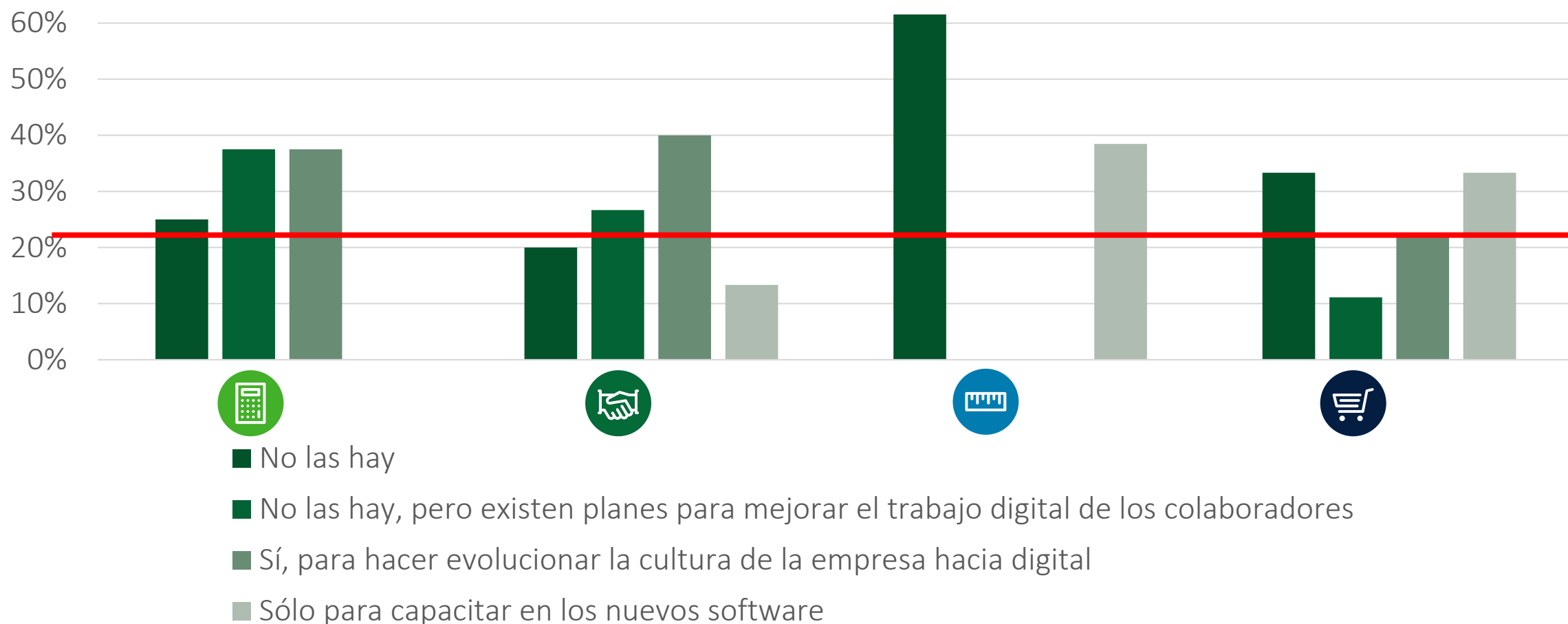
Mientras BI y Chatbot se establecieron, el enfoque este año está en RPA e IA. Las demás tecnologías son aún incipientes.



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

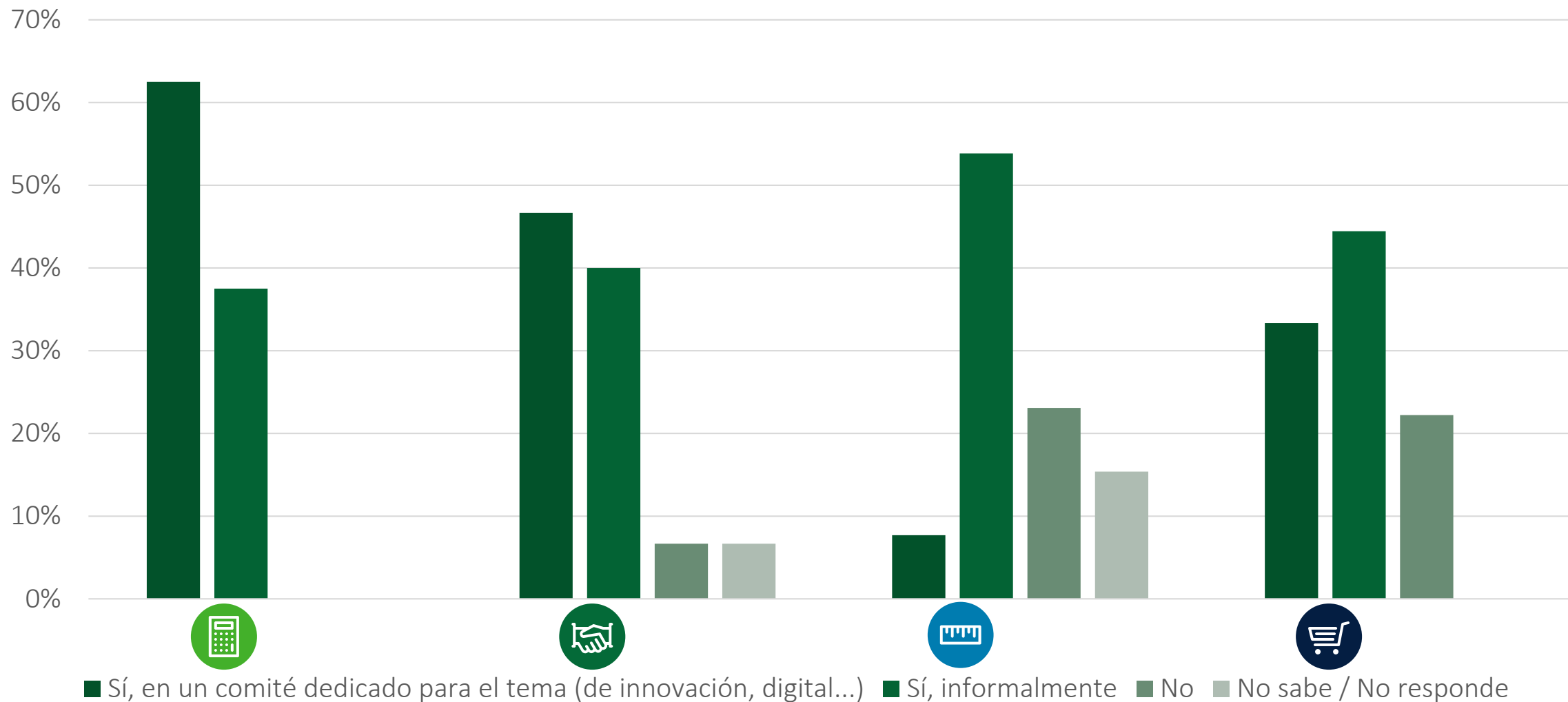
La transformación digital se logra a través de la experimentación.

Design thinking, prototipaje, fail fast, deben ser del día a día.



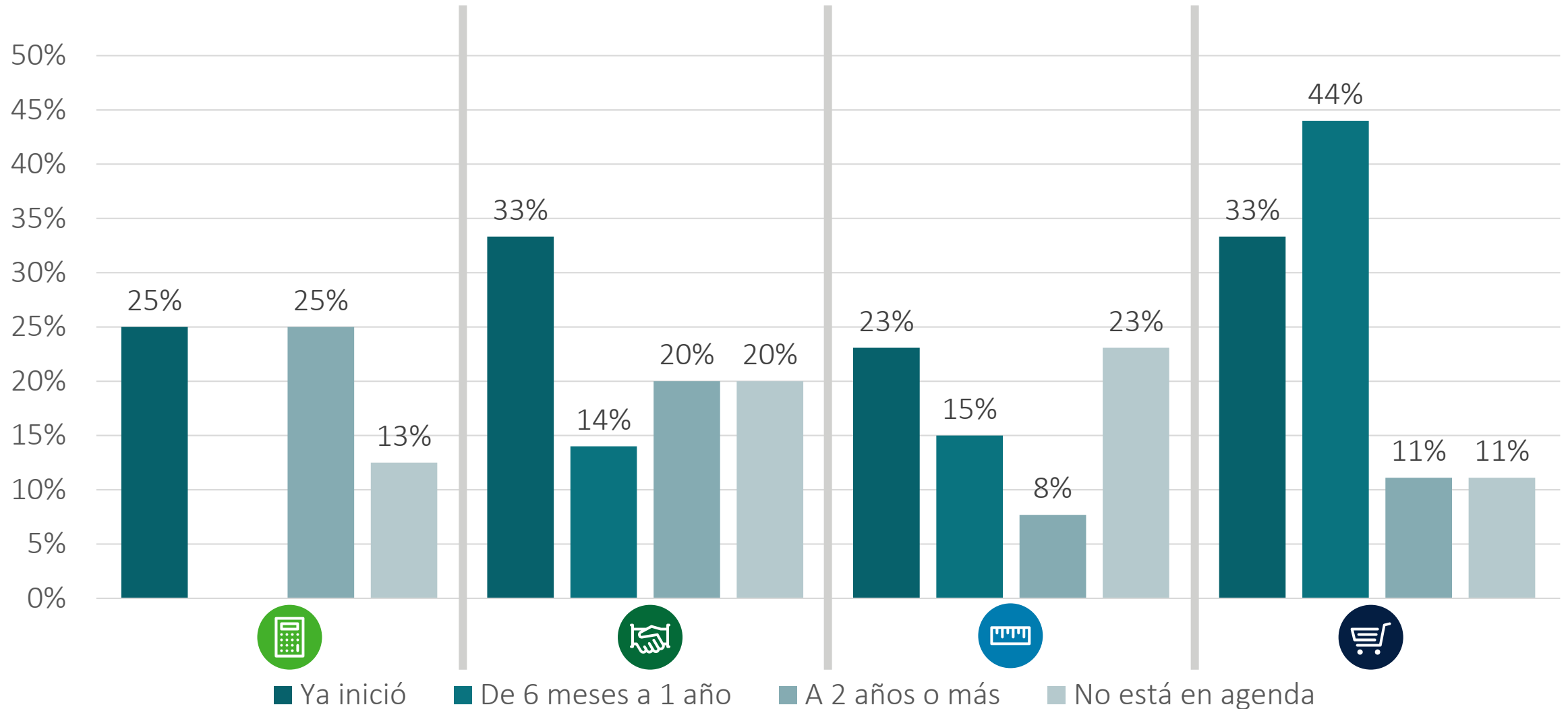
¿Los gerentes de diferentes departamentos a veces comentan acerca de los beneficios de las tecnologías digitales?

La formalización de los CoE avanza a paso lento. Son indispensables para la coordinación transversal.



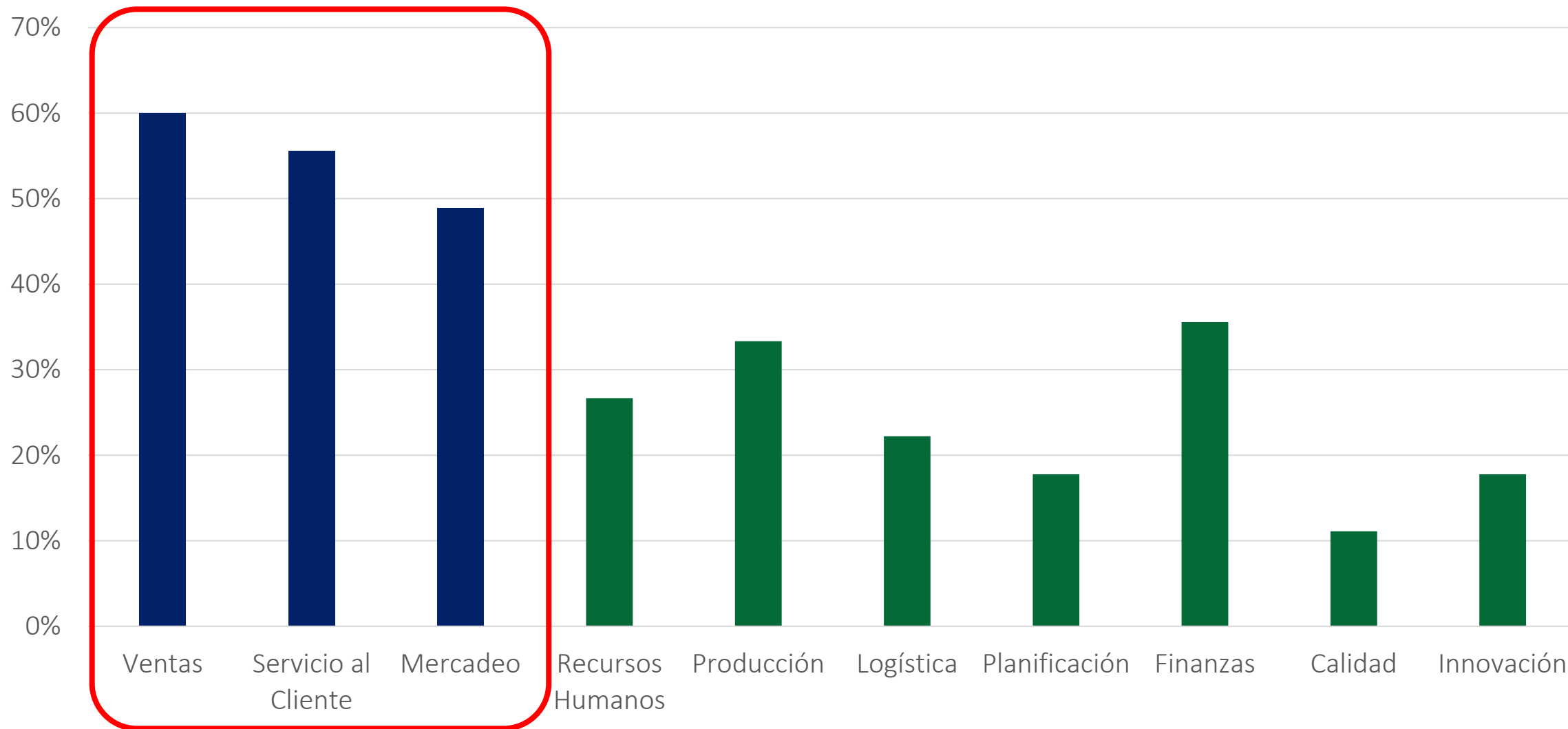
¿Cuál es el plazo de implementación de una estrategia digital en su empresa?

¿Dónde quiere estar usted? ¿Pionero o Rezagado?



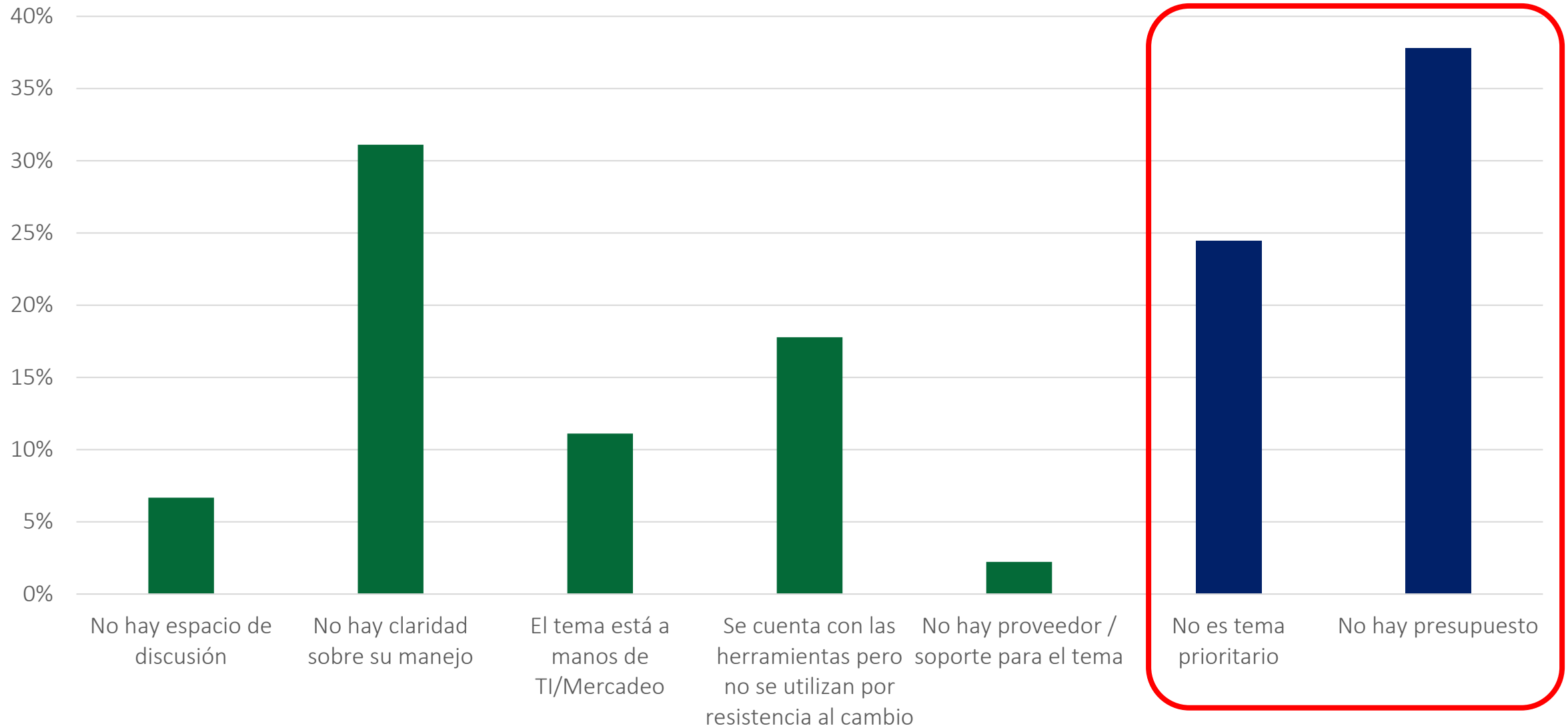
¿En cuales áreas se aplican tecnologías digitales actualmente?

Estamos fallando en el gobierno digital de la organización.



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

Las víctimas de disrupción se perdieron buscando el ROI en lugar de cambiar su cultura.





Gilles Maury
Líder de Innovación
Deloitte Latinoamérica
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.

© 2020. Deloitte Costa Rica.

