

Introducción	03
Programa de Transformación Digital	06
¿Qué obtienen los participantes?	08
Metodología del programa	09
Expertos de Deloitte	12
Panelistas	13
Deloitte Nuestro enfoque multidisciplinar	14
Anexos Contenido metodológico	16
Contacto e inscripciones	18

Introducción



"Deseamos que este programa se convierta en todo un acelerador del cambio para aquellas compañías que apuestan e invierten en llevar la delantera en la competitiva carrera hacia el liderazgo".

Beatriz Dager
Líder del programa
Socia Estrategia y Operaciones LATCO
bhdager@deloitte.com

Es para mí un placer presentarles la primera edición del programa de Transformación Digital, programa que se fundamenta en la creciente necesidad de las compañías de adaptarse a un entorno cada vez más cambiante que exige una respuesta integral de las principales áreas que impulsan y transforman las compañías; Clientes, Ventas, Big Data, Recursos Humanos y Transformación Digital como catalizador.

Hasta este momento el mercado ofrecía diversos programas de especialización en cada campo pero no existía ningún programa transversal que acelerase la transformación colaborativa. Deloitte con este programa ofrece una plataforma en la que los líderes de las áreas clave donde se genera la innovación tengan la oportunidad de formarse y trabajar conjuntamente para trazar un plan de acción integral.

Deloitte se adelanta a dar respuesta a una necesidad creciente en el mercado y la plantea desde una perspectiva metodológica sólida y bien focalizada, de la mano de sus mejores expertos internacionales y de los más prestigiosos profesionales independientes del mercado.

Un cordial saludo.



Ignacio Luque
Coordinador del programa
Senior Manager Estrategia y
Operaciones LATCO
iluque@Deloitte.com

Estimados clientes,

Nunca como hasta ahora había sido tan crítico que las compañías integrasen sus esfuerzos de manera coordinada para responder a los retos que afrontan.

Desde Deloitte hemos identificado los cinco principales retos que debe afrontar una compañía inmersa en mercados y sectores en rápida transformación. Ver Figura 1.

Nuestro programa de Transformación Digital ofrece a las compañías la posibilidad de desarrollar un plan de transformación que abarque estas cinco claves de manera que toda la organización se ordene eficientemente para el logro de objetivos a partir de un compromiso y una estrategia común.

Esperamos que este reto sea de su interés y que consideren a Deloitte como su compañero de viaje para afrontarlo.

Un cordial saludo.

Figura 1.



Los rápidos **avances tecnológicos y de innovación** han potenciado la aparición de una nueva competencia, modelos de negocio disruptivos y con nuevas normas de juego en casi todos los sectores.



Sólo las compañías capaces de **adaptarse a la singularidad de cada cliente y mejorar su relación**, podrán triunfar en el nuevo mercado globalizado.



Se necesitan nuevas formas para identificar oportunidades y **capturar el crecimiento a través de propuestas de valor adaptadas** y estrategias diferenciadas.



El Big Data y la analítica avanzada proporcionan a un negocio la capacidad de descubrir y aprovechar un nuevo mundo de conocimiento para toda la compañía.



La globalización y la transformación radical de las compañías han hecho necesaria una nueva forma de realizar **la gestión del cambio** y la difusión de los procesos de gestión de personal a nivel global.

Programa de Transformación Digital

Este es el **primer programa formativo** en Perú pensado y diseñado para la transformación digital de las compañías.

Abarcará los motores de transformación de la compañía desde una perspectiva completa, vinculando a expertos en:

- Transformación Digital
- Clientes
- Ventas
- Big Data
- Recursos Humanos





```
IDEAL
MODEL SMALL
STACK 100h
DATASEG
HW DB "Danger", 13, 10, 2
CODESEG
Begin:
MOV AX, @data
MOV DS, AX
MOV DX, OFFSET HW
MOV AH, 09H
INT 21H
MOV AX, 4C00H
INT 21H
END Begin

MOV AX, 56h
XOR SLDI
MOV AX, 0F77:0000 B8790F
MOV AX, 0F77:0000 8ED8
MOV AX, 0F77:0000 B409

MOV AX, 1234H
PUSH AX
MOV AH, 09

INT 21H
POP AX

; inline int civil host1(int sys)
; asm ("int 180x80'n"
; "a" (sys), "b" (int)
; "0" (sys), "b" (int))
return sys;
}

model small
stack
data
message db "Connecting"
; "2"
```

```
10000101010101010101010101010101
11000101010101010101010101010101
00100010101010101010101010101010
00010101010101010101010101010101
01010101010101010101010101010101
01100101010101010101010101010101
01010101010101010101010101010101
10010101010101010101010101010101
```

```
MOV AX, 0F77:0000 B8790F
MOV DS, AX
MOV AX, 0F77:0000 8ED8
MOV AX, 0F77:0000 B409
MOV AH, 09
INT 21H
MOV AX, 4C00H
INT 21H
```

```
01010101010101010101010101010101
01010101010101010101010101010101
01010101010101010101010101010101
01010101010101010101010101010101
01010101010101010101010101010101
01010101010101010101010101010101
01010101010101010101010101010101
```

```
0F77:0000
0F77:0000
0F77:0000
MODEL SMALL
STACK 100h
DATASEG
HW DB "Danger", 13, 10, 2
CODESEG
```

```
MOV AX, @data
MOV DS, AX
PUSH DX, OFFSET HW
MOV AH, 09H
MOV AX, 4C00H
INT 21H
END Begin
POP AX, 56h
```

```
MOV AX, 0F77:0000 B8790F
MOV DS, AX
MOV AX, 0F77:0000 8ED8
MOV AX, 0F77:0000 B409
MOV AH, 09
INT 21H
MOV AX, 4C00H
INT 21H
```

```
asm ("int 180x80'n"
"a" (sys), "b" (int)
"0" (sys), "b" (int))
return sys;
}

model small
stack
data
message db "Connecting"
```

¿Qué obtienen los participantes?

Beneficios para las compañías

Quien participe, obtendrá las herramientas para **diseñar un plan de acción** que le permita generar una transformación integral de su compañía.

Este programa formativo le brinda a los directivos las bases para identificar sus retos y generar un cambio sostenible.



Perfil del participante

Dirigido a **todo tipo de empresa** cuyo objetivo de crecimiento incluye un plan de transformación integral y para lo cual es necesario profundizar en temáticas de vanguardia y adquirir conocimientos prácticos y aplicables a sus negocios.



Metodología del programa



Diagnóstico

01

Para construir un plan de acción ajustado a las necesidades de cada compañía, es necesario partir de un diagnóstico inicial donde se identifiquen los retos particulares en las áreas claves de actividad.



Sesiones

02

Una serie de sesiones grupales le permitirán a los expertos compartir sus conocimientos con los participantes para que éstos unifiquen y compartan los mismos conceptos y entiendan los retos comunes.



Talleres

03

Los talleres están diseñados para aplicar los conocimientos y habilidades adquiridas y construir un plan de acción elaborado en conjunto entre las áreas.



Plan de acción

04

El resultado final será un plan de acción de transformación digital, ajustado a la realidad y necesidades de cada compañía.

El programa parte de un diagnóstico inicial por empresa y concluye con un plan de acción por cada una de las áreas.

Fase 1 Diagnóstico

Fase 2 Sesiones

Fase 3 Talleres



Objetivo

Identificar la realidad y punto de partida de cada empresa.

Comprender el contenido metodológico y mejores prácticas por cada una de las áreas.

Construir un plan de acción a corto, mediano y largo plazo.



Metodología

Se realizará un diagnóstico para cada una de las empresas a partir de encuestas en línea.

Se realizarán 3 sesiones de contenido por área. Estas sesiones serán grupales incluyendo a todas las empresas.

Se realizará un taller de trabajo de forma individual para cada empresa.



Duración

Encuestas multidepartamentales de 15 minutos

3 sesiones de 4 horas por cada una de las 5 áreas para un total de 60 horas de contenido.

Un taller intensivo de 6 horas para cada empresa.



Para garantizar la construcción de un plan de acción de transformación integral que genere un crecimiento sostenible, los participantes estarán en continuo contacto con diferentes perfiles de expertos que los guiarán en su formación.



Deloitte

Garantizarán la aplicación de los conceptos y metodologías aprendidas.

- **Ignacio Luque**
(Clientes y Ventas)
- **Carlos Labanda**
(Big Data y Transformación Digital)
- **Iván Butrica**
(Recursos Humanos)



Mejores prácticas

Se brindarán casos reales de compañías nacionales e internacionales para ver la aplicabilidad de los conceptos y conocer las mejores prácticas en diferentes sectores.



Panelistas

Transferirán sus conocimientos en cuanto a metodologías para cada área a evaluar.

- **Raúl Guillermo Amigo**
(Clientes)
- **Juan Carlos Cañón**
(Ventas)
- **Gabriel Álzate**
(Transformación Digital)
- **Tito Neira**
(Big Data)
- **Alejandra D Agostino**
(Recursos Humanos)

Expertos de Deloitte



Beatriz Dager
Socia del área de Consultoría en Deloitte para la práctica de Strategy & Operations LATCO
Líder del Programa de Transformación Digital

- Transformación Digital
- Clientes
- Ventas
- Big Data
- Recursos Humanos



Ignacio Luque
Senior Manager del área de Consultoría en Deloitte para la práctica de Strategy & Operations LATCO
Coordinador del Programa de Transformación Digital

- Clientes
- Ventas



Carlos Labanda
Senior Manager en Deloitte para la práctica de Digital LATCO
Líder de Big Data y Digital en el Programa de Transformación Digital

- Big Data
- Transformación Digital



Iván Butrica
Senior Manager de Human Capital en Deloitte Perú
Líder de Recursos Humanos en el Programa de Transformación Digital

- Recursos Humanos

Panelistas



Raúl Guillermo Amigo

- Gerente y fundador de UMUNTU CX Design en Miami
- Ponente principal en Direct Marketing Association US & Asia
- Conferencista internacional
- Profesor de CEM del MBA en Universidad de Lyon, Francia

— Clientes



Juan Carlos Cañón

- Consultor y cofundador de AGNI Coaching & Consulting SAS
- Gerente comercial, Director de Mercadeo y Ventas, Gerente de Affinity en el sector asegurador y de comunicaciones
- Creador de la conferencia “Cinco momentos de verdad”
- Docente universitario
- Conferencista y entrenador a nivel nacional e internacional

— Ventas



Tito Neira

- Más de 15 años de experiencia en importantes empresas nacionales y multinacionales
- Experto en implementación de proyectos analíticos y de datos
- Docente de la Maestría Ingeniería de la Información en Universidad de los Andes

— Big Data



Gabriel Álzate

- Director de Gestión Interactiva SURA Colombia
- Creador del modelo de transformación digital GAT
- Más de 40 proyectos digitales como líder
- Docente en la Maestría de Marketing en la Universidad EAFIT Colombia

— Digital



Alejandra D Agostino

- Socia del área de Consultoría en Deloitte LATCO
- Directora Regional de Estrategia y Transformación para 9 países en IBM

— Recursos Humanos

Deloitte

Nuestro enfoque multidisciplinar

Nuestro posicionamiento multidisciplinar y único nos permite ofrecer una amplia gama de servicios integrales que combinan el conocimiento funcional con las soluciones específicamente diseñadas para ayudar a nuestros clientes en sus retos y oportunidades. Con esto, acompañamos a las compañías en el diseño de una transformación integral que les permitirá alcanzar un crecimiento sostenible.

Las firmas miembro de Deloitte trabajan para más del 80% de las compañías globales del ranking Fortune 500.

Deloitte se enfoca en ayudar a sus clientes a conseguir la excelencia a través del desarrollo de soluciones, conformando equipos con especialistas de las industrias a nivel mundial.

Consultoría



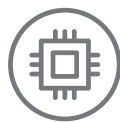
Estrategia y Operaciones

- Fuerza de ventas
- Estrategia de canales
- *Pricing*
- *Category Management*
- Experiencia del cliente



Gestión Humana

- Talento
- Transformación del área de Recursos Humanos
- Transformación organizacional



Tecnología

- *Big Data y Analytics*
 - *Business Intelligence*
 - Estrategia y arquitectura tecnológica
 - ERP y CRM
-

Firma líder en servicios profesionales con cobertura global



Anexos

Contenido metodológico

Digital

Sesión 1

Contexto y pilares de la transformación digital

- Revolución digital y tendencias
- Casos de éxito por sector
- Canales y herramientas digitales
- Marketing digital

Sesión 2

Digitalización de procesos y evaluación de TI

- Cadena de valor de la compañía
- Tendencias futuras
- Tendencias cloud
- Herramientas destacadas
- Tecnologías disruptivas por sector

Sesión 3

Manejo de datos y modelos de negocio digitales

- Visualización y presentación de resultados
- Modelo de innovación digital
- Creación de ADN digital
- Modelos operativos y de gobierno digitales

Taller

Creación de iniciativas a implementar en la compañía, de acuerdo a su nivel de madurez digital

Resultado final

Los asistentes adquirirán una visión práctica sobre los momentos de transformación digital para su negocio específico

Clientes

Sesión 1

Conceptualización de CX y el significado de los clientes

- Conceptos fundamentales de CX
- Entendimiento y gestión de CX
- Modelo multidimensional de CX como insumo de diseño

Sesión 2

Design thinking en el diseño de experiencias

- Diseño de experiencia
 - Recorrido del cliente y mapa de empatía
 - Propuesta de valor y modelo de negocio experiencial

Sesión 3

Conectando la experiencia con la cuenta de resultados

- Visualización y presentación de Blue prii de procesos
- Ponderación del impacto financiero
- Priorización de procesos según su impacto sobre CX y la cuenta de resultados

Taller

Construcción de un marco que permita decodificar CX en cada compañía y diseño de la experiencia ideal

Resultado final

Los asistentes se llevarán la metodología de Gestión Experiencial y las plantillas par diseñar experiencias

Ventas

Sesión 1

Gestión del mercadeo y planificación de mercados

- Tamaño del mercado e identificación de nuevos segmentos
- Modelo “Blue Ocean Strategy”
- Estrategias de entrada a un nuevo mercado
- Proyección de mercado y ventas

Sesión 2

Comportamiento del consumidor y neuroventas

- Contextualización de las nuevas tendencias
- Análisis y aplicación del modelo MSH
- Técnicas de neurociencia aplicadas a las ventas, la negociación y la comunicación

Sesión 3

Innovación aplicada a la gestión comercial en la organización

- Fundamentos de innovación en ventas
- Innovación a partir de técnicas de creatividad
- Métodos de valoración y selección de ideas
- Construcción y evaluación de conceptos

Taller

Análisis y generación de recomendaciones para la implementación de nuevos modelos de actuación comercial

Resultado final

Los asistentes apropiarán los métodos y tendencias en la venta para implementar procesos que aumenten la productividad

Big Data

Sesión 1

Introducción a la analítica, conceptos y volumen de datos

- Introducción a la analítica de datos y aplicaciones generales
- Conceptos básicos de Ciencia de Datos Aplicada (CDA)
- Jerarquía de *Analytics*: Descriptiva, Predictiva y Prescriptiva

Sesión 2

Data, tratamiento y entendimiento de la información

- Origen de datos y su rol: Pirámide DIKW
- Planeación estratégica en proyectos de CDA
- Especificación de las hipótesis hacia el manejo de datos
- Calidad y manejo de datos (tipos de datos)

Sesión 3

Modelamiento e interpretación de resultados

- Familias de modelos
- Modelos de segmentación, interdependencia y dependencia de variables
- *Machine Learning* para la automatización de la analítica

Taller

Planteamiento de soluciones de transformación en torno a la generación y análisis de la información

Resultado final

Los asistentes conocerán métodos estadísticos y de programación para descubrir, extraer y crear inteligencia a partir de datos

Recursos Humanos

Sesión 1

Nuevas tendencias a nivel mundial en recursos humanos

- La nueva organización
- Entendimiento de modelos ONA
- Cultura organizacional, compromiso y experiencia del empleado
- Nuevos modelos de aprendizaje

Sesión 2

Significado e implementación del liderazgo disruptivo

- Significado del líder en la era digital
- Aprendizaje social y adaptación
- Transformación cognitiva y conductual del líder digital
- Pionero digital versus inversionista digital

Sesión 3

Aplicación tecnológica sobre los recursos humanos

- Modelos de madurez en recursos humanos digital
- Analítica de talento y plataformas digitales
- Colaboración y diversidad
- El nuevo espacio digital

Taller

Aplicación de *design thinking* a los recursos humanos de la compañía y generación de iniciativas de mejora

Resultado final

Las compañías obtendrán un diagnóstico de madurez y las herramientas para innovar en recursos humanos



Contactos e inscripciones

Para mayor información, por favor contáctese con:

Ignacio Luque de la Orden

Senior Manager | Consultoría | LATCO

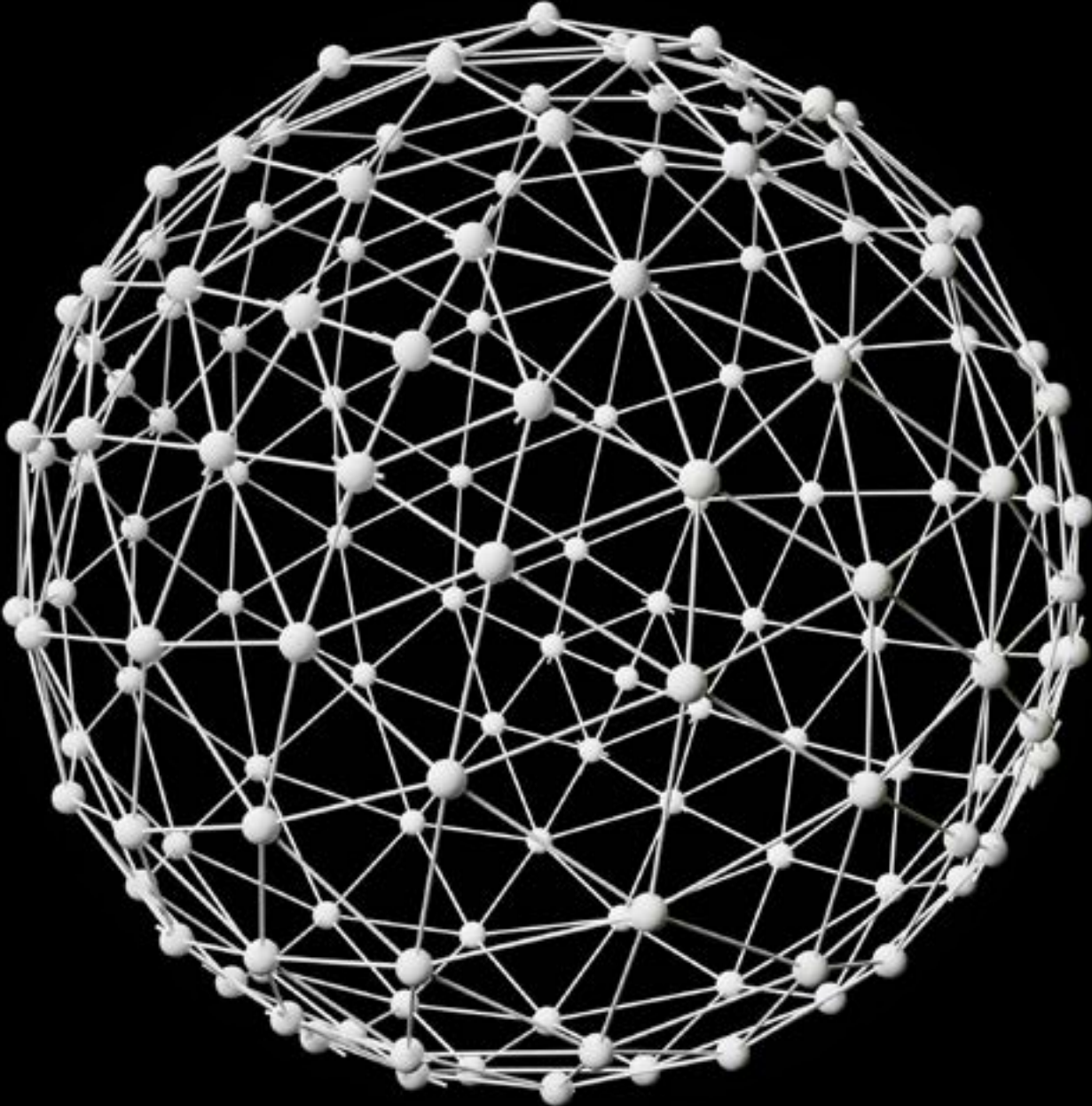
iluque@deloitte.com

Tel: 51(1) 2118585 (ext. 5075)

Mercadeo Deloitte Perú

deloitteperu@deloitte.com

www.deloitte.com/pe



Deloitte.

Deloitte se refiere a una o más firmas de Deloitte Touche Tohmatsu Limited ("DTTL"), y su red global de firmas miembro y de entidades relacionadas. DTTL (también denominada "Deloitte Global") y cada una de sus firmas miembro son entidades legalmente separadas e independientes. DTTL no presta servicios a clientes. Por favor revise www.deloitte.com/about para conocer más.

Deloitte es líder global en Servicios de auditoría y aseguramiento, consultoría, asesoramiento financiero, asesoramiento en riesgos, impuestos y servicios relacionados. Nuestra red de firmas miembro presente en más de 150 países y territorios atiende a cuatro de cada cinco compañías listadas en Fortune Global 500®. Conoce cómo aproximadamente 264.000 profesionales de Deloitte generan un impacto que trasciende en www.deloitte.com.

Esta comunicación contiene únicamente información general, ni Deloitte Touche Tohmatsu Limited, ni sus firmas miembro o sus entidades relacionadas (colectivamente, la "Red Deloitte") están, por medio de la presente comunicación, prestando asesoría o servicios profesionales. Previo a la toma de cualquier decisión o ejecución de acciones que puedan afectar sus finanzas o negocios, usted deberá consultar un asesor profesional cualificado. Ninguna entidad de la Red Deloitte se hace responsable por pérdidas que pueda sufrir cualquier persona que tome como base el contenido de esta comunicación.

© 2018. Para información, contacte a Deloitte Touche Tohmatsu Limited.