

Aporte de las tecnologías

- ▶ Brindar herramientas a la organización para conocer y atender mejor al cliente
- ▶ Asesorar al cliente interno y acompañarlo en la adopción de nuevas tecnologías
- ▶ Perfilar mejor al cliente externo e interno para contribuir con la estrategia de la empresa

Desafíos

- ▶ Conectar las áreas internas de la organización, clientes internos de TI
- ▶ Lograr una adecuada gestión de datos de clientes para su aprovechamiento sostenible
- ▶ Cultivar una cultura orientada a la prevención de pérdida de datos
- ▶ Lograr patrocinio de la alta Gerencia para el uso de la tecnología en favor de la satisfacción de clientes



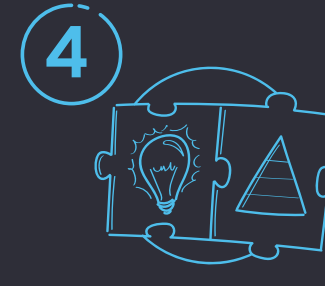
Enfocarse en los clientes ante todo



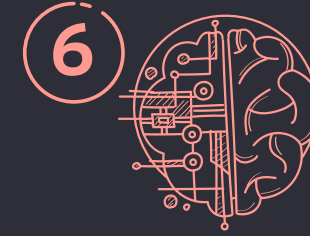
Nutrir el talento con nuevas recompensas y estrategias



Impulsar la innovación a través de ecosistemas y asociaciones



La innovación y la gobernabilidad van de la mano



Acelerar la IA para impulsar el crecimiento



Potenciar la innovación aprovechando los datos y siendo ágil

Aporte de las tecnologías

- ▶ Enfocar estrategias de *upskilling* y *reskilling*
- ▶ Reclutar asertivamente usando IA y *Data Analytics*
- ▶ Generar una cultura de cuidado de los datos, consciente del riesgo cibernético

Desafíos

- ▶ Lograr un adecuado mix respecto a tercerización vs. *inhouse*
- ▶ Definir modelos sostenibles y rentables de gestión del talento clave
- ▶ Obtener talento adecuado con mix de habilidades blandas
- ▶ Captar y fidelizar talento con los *skills* requeridos
- ▶ Desarrollar ambientes colaborativos y abiertos a la innovación
- ▶ Estar en sintonía con la velocidad de cambio en las diferentes capacidades requeridas

Aporte de las tecnologías

- ▶ Potenciar el relacionamiento con *stakeholders*: universidades, gremios sectoriales, gobierno y proveedores de tecnología
- ▶ Planificar y priorizar inversiones
- ▶ Generar ecosistemas *cross-sectores*
- ▶ Tomar en cuenta startups de tecnología con soluciones de nicho
- ▶ Utilizar tecnología para capturar, cuidar, proteger y aprovechar datos

Desafíos

- ▶ Co-crear vs. trabajar juntos considerando las diferentes velocidades de los *stakeholders*
- ▶ Cambio de *mindset* en aspectos regulatorios
- ▶ Sobrellevar agendas distintas dentro de áreas en la organización
- ▶ Lograr resultados tangibles y ágiles en asociación "público privado"

Aporte de las tecnologías

- ▶ Priorizar la importancia de la arquitectura empresarial para un gobierno adecuado de tecnologías emergentes
- ▶ Considerar procesos, datos, tecnologías y personas en la gobernanza dentro de la organización
- ▶ Tomar en cuenta regulaciones base locales e internacionales (GDPR, sostenibilidad, entre otras)

Desafíos

- ▶ Alinear procesos de TI a la normativa digital con foco en ciberseguridad y cumplimiento
- ▶ Tener una arquitectura versátil y flexible lista para escalar oportunamente
- ▶ Conseguir capacidades internas y proveedores estratégicos para lograr objetivos rentables y sostenibles en el tiempo
- ▶ Sensibilizar a la alta gerencia para la obtención de beneficios más allá de un año calendario
- ▶ Concientizar que la adopción temprana de tecnología incluye errores y aciertos

Aporte de las tecnologías

- ▶ Identificar los casos de uso que brinden valor en determinados horizontes temporales
- ▶ Experimentar con nuevas tecnologías accesibles en ambientes controlados
- ▶ Construir casos de negocio con todas las variables del ecosistema: priorizar, alinear expectativas y analizar la eficiencia de los procesos

Desafíos

- ▶ Disponer del talento adecuado tanto interno como externo
- ▶ Involucrar a la alta Gerencia del negocio
- ▶ Interiorizar un mecanismo para adaptar el gobierno de datos existentes
- ▶ Sensibilizar a las personas respecto al resguardo de la información, aunque sea generada por IA

Aporte de las tecnologías

- ▶ Prepararse para cumplir regulaciones actuales y futuras, locales e internacionales
- ▶ Optimizar *time to market* de implementación
- ▶ Aprovechar la mezcla de tecnologías probadas con las tecnologías emergentes para potenciar agilidad

Desafíos

- ▶ Lograr un gobierno de datos razonable y flexible
- ▶ Enfrentar la regulación cambiante y diversa
- ▶ Cumplir con la expectativa de la alta Gerencia de logros en plazos muy cortos y sin tolerancia al error
- ▶ Mayor conectividad supone mayor riesgo cibernético
- ▶ Educar y sincerar el alcance de los objetivos y las responsabilidades del equipo