

# PASO A PA DE LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL SO

ENFOCADO A:



**FULL DESIGN**

*habla por ti...*

Y A EMPRESAS STARTUPS

# ¿QUÉ ES LA CUARTA REVOLUCIÓN INDUSTRIAL?

**"La Cuarta Revolución Industrial genera un mundo en el que los sistemas de fabricación virtuales y físicos cooperan entre sí de una manera flexible a nivel global". Klaus Schwab**

**La Cuarta Revolución Industrial, también conocida como industria 4.0, está cambiando la forma en que los negocios operan y, por lo tanto, los entornos en los se ven obligados a competir.**

**Esta revolución está marcada por la aparición de nuevas tecnologías como la robótica, la analítica, la inteligencia artificial, las tecnologías cognitivas, la nanotecnología y el Internet of Things (IoT), entre otros. Las organizaciones deben identificar las tecnologías que mejor satisfacen sus necesidades para invertir en ellas. Si las empresas no comprenden los cambios y oportunidades que trae consigo la Industria 4.0, corren el riesgo de perder cuota de mercado.**

# IMPACTO DE LA CUARTA REVOLUCIÓN INDUSTRIAL

Los impactos de la Industria 4.0 pueden sentirse en múltiples niveles: en grandes ecosistemas, a nivel organizacional y a nivel individual (en empleados y clientes):

**Ecosistemas:** Además del cambio en el que las empresas operan y en la producción de bienes, la Industria 4.0 afecta a todos los agentes del ecosistema (los proveedores, los clientes, las consideraciones regulatorias, los inversores, terceros...). Estas tecnologías permiten interacciones entre cada punto de una red.

**Organizaciones:** La capacidad de ajustarse y aprender de los datos en tiempo real puede hacer que las organizaciones sean más receptivas, proactivas y predictivas. Asimismo, permite a la organización reducir sus riesgos en materia de productividad.

**Individuos:** La Industria 4.0 puede significar diferentes cosas para cada uno. Por ejemplo, para los empleados puede significar un cambio en el trabajo que van a realizar, mientras que para los clientes significaría una mayor personalización en los productos y servicios que satisfagan mejor sus necesidades.

# LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL

**Es cuando se usa la tecnología para que radicalmente se desempeñe de la mejor manera las empresas y logre un mejor alcance.**

**Gracias a las experiencias que los consumidores han planteado con el pasar del tiempo, enfocado a la situaciones digitales; se ha podido plantear que dichas experiencias deben de ser integradas, de funcionamiento simple y que estén articuladas en múltiples canales de servicios. Por otro lado, la transformación digital ahora es posible gracias a las diversas revoluciones tecnológicas que permiten a las empresas digitalizar todos los procesos de negocio.**

**La convergencia de la computación en la nube, las redes sociales empresariales, la movilidad, la inteligencia artificial y los productos conectados proporciona la plataforma tecnológica necesaria para los viajes de transformación digital. Esta "tormenta perfecta" entre las demandas de los consumidores y la viabilidad tecnológica hace que la transformación digital sea uno de los temas más candentes en este momento.**



# RELACIÓN

EMPRESA - CLIENTE

# PASO 1

## IDENTIFIQUEMOS QUÉ ACCIÓN TOMAR

La integración digital de la información desde diferentes fuentes y localizaciones permite llevar a cabo negocios en un ciclo continuo. A lo largo de este ciclo, el acceso en tiempo real a la información está impulsado por el continuo y cíclico flujo de información y acciones entre los mundos físicos y digitales.

Este flujo tiene lugar a través de una serie de pasos iterativos conocido como **PDP** – por sus siglas en inglés **physical to digital to physical**.

**Del mundo físico al digital:** Se captura la información del mundo físico y se crea un registro digital de la misma.

**De digital a digital:** En este paso, la información se comparte y se interpreta utilizando analítica avanzada, análisis de escenarios e inteligencia artificial para descubrir información relevante.

**Del mundo digital al físico:** Se aplican algoritmos para traducir las decisiones del mundo digital a datos efectivos, estimulando acciones y cambios en el mundo físico.

# PASO 2

## USO DE DATOS PARA CONOCER NUESTROS CLIENTES

La base de la experiencia de cliente es conocer en profundidad y saber cómo se comporta cada persona, además de anticiparnos a sus necesidades y deseos. Los datos e interacciones sociales se pueden explorar para analizar qué genera satisfacción, qué hace felices a los clientes y si, por el contrario, existe alguna insatisfacción.

### **Beneficios de esta aplicación:**

- Reduce los costos de mercadeo y comunicación.
- Facilita la consulta de la información sobre historial y análisis de potencial de ventas.
- Personalización para enfocar acciones de comunicación.
- Permite mantener una relación con los clientes, proveedores y prospectos de alta calidad.
- Evita repetición al momento de ser almacenada la información.

**Segmentar según el objetivo de cada uno de los clientes es un punto a favor para nuestra empresa.**

# PASO 3

## OPTIMICEMOS LA EXPERIENCIA

Las empresas deben adaptarse para fortalecer los lazos y mantener a los consumidores comprometidos utilizando la tecnología como aliada. Sin importar el momento, lugar y circunstancia se debe de interactuar con los clientes, la relación y la experiencia debe de ser fluida, con compromiso y totalmente positiva.

### ¿Cómo hacerlo digital y físicamente?

- Adaptación a las tendencias publicitarias.
- Unificar los mensajes en todas las plataformas digitales.
- Darle la usabilidad correcta a cada una de las plataformas.
- Brindar la facilidad para realizar los pagos.
  - Eliminar textos irrelevantes aplicados en los entornos digitales.
  - Mejorar constantemente la experiencia móvil y la accesibilidad.
- Proporcionar seguridad digital al usuario.
- Entrenamiento al apoyo comercial.
- Brindar amabilidad generando una experiencia memorable.
- Transmitir organización comercial.
  - Estética, acorde a la marca.
  - Aplicar el branding olfativo.
  - Uso de luces que resalten los productos más representativos.
- Cumplir con la apertura y cierre en horarios de atención.
- Facilidad de acceso a la locación.



# PASO 4

## TRANSFORMACIÓN DE LOS PROCESOS OPERATIVOS

Gracias a la cuarta revolución industrial las empresas se ven beneficiadas, una de las maneras en que se pueden aplicar estas situaciones, es a nivel interno empresarial por medio de la digitalización de procesos, reflejándolo en los empleados y fundadores para así generar una mayor productividad y reducir tiempos.

### ¿Qué hacer?

#### **Automatización y digitalización de procesos:**

- Crear más estrategias - crear comunidades internas - liberar recursos para otras actividades - lo manual a lo automatizado.

#### **Gestión del rendimiento:**

- Alianzas para el rendimiento y uso de las materias primas - analizar los chats para oportunidades de mejora - capacidad de interpretar cada detalle para el desarrollo de la producción.

# PASO 5

## TRANSFORMACIÓN DE LOS MODELOS DE NEGOCIO

Los 3 bloques principales de esta transformación son: cambios digitales en el negocio, creación de nuevos negocios digitales y globalización digital.

### **Negocios modificados digitalmente:**

Partimos del concepto de cómo se puede transformar un negocio a través de la tecnología.

- Difusión de E-mailing - apertura de sitio web o landing page
- desarrollo de portafolio digital - aprovechamiento de las herramientas de cada una de las aplicaciones usadas - estrategias de fidelización - comercio electrónico.

### **Nuevos negocios digitales:**

Se habla del aprovechamiento de productos digitales que complementen los productos tradicionales, según su público objetivo.

- Brindar la guía de seguimiento de su pedido - encuesta digital de calificación al momento de recibir su pedido - comunicación multicanal con información de descuentos, paquetes y kits disponibles.

### **Globalización digital:**

**Cuando la empresa toma la decisión de dar el paso a tener presencia digital, lo que atrae es expansión y se convierte en un negocio verdaderamente global. Cuando se tiene un objetivo claro junto con la información clarificada permite que la empresa logre alianzas importantes sin dejar de ser relevante a nivel local y donde se constituyó a sus inicios.**

**Las empresas que dan este paso logran beneficios colectivos no solo económicos, si no en recursos humanos, financieramente, líneas de producción, materias primas y demás.**

# CONCEPTOS DE LA CUARTA REVOLUCIÓN INDUSTRIAL

## - Internet de las cosas:

Nació para establecer una conexión entre el mundo físico y el digital, una gran cantidad de dispositivos ya cuentan con conectividad e incluso los objetos se vuelven inteligentes.

## - Cobots:

La robótica y los cobots están diseñados para la interacción física con los humanos, llegando a alejar a los empleados de sus actividades reemplazándolos cuando de empleos peligrosos se trata o para optimizar los recursos humanos.

## Realidad aumentada y realidad virtual:

Son tecnologías que combinan el mundo real con el digital, estas permiten enriquecer las experiencias con los consumidores generando una posible recordación.

## - Big data:

Se permite a la correcta gestión e interpretación de los datos recopilados con fines empresariales y crear estrategias empresariales ganadoras o para tomar decisiones.

# CONCEPTOS DE LA CUARTA REVOLUCIÓN INDUSTRIAL

## - Impresión 3D y 4D:

En la actualidad cada vez es más posible de crear prototipos de diseños 3D para la venta de manera asequible de forma rápida y consecuente a las necesidades de los clientes. Esta tecnología es cada vez más aplicada en distintas áreas a la del diseño.

Full Design se ve identificado en este concepto de la cuarta revolución industrial, ya que tenemos inicios de desarrollo a algo muy aproximado a la impresión 3D, que es la impresión laser que consiste en la impresión de figuras prototipadas y la unión de ellas. Queremos contar la tecnología necesaria para desarrollarla y así estar alineados con las nuevas necesidades del mercado y contribuir a nuestro propio crecimiento.

¡AQUÍ ES DONDE QUEREMOS LLEGAR  
EN NUESTRA ÁREA DE PRODUCCIÓN!



“La Transformación Digital es un tema prioritario en la agenda de los CEOs y líderes empresariales. El potencial de estas iniciativas es inmenso, ya sea para revisar modelos de negocio existentes o para crear nuevas industrias o formas de actuar”.

# REFERENCIAS

Iberdrola. (s/f). *¿Qué tecnologías marcaran la cuarta revolución industrial?*. Iberdrola.

Consultado el 20 de octubre de 2022. <https://www.iberdrola.com>

Salesforce. (2017, 1 de septiembre). *¿Qué es la transformación digital?*. Sales Force Blog.

Consultado el 20 de octubre de 2022. <https://www.salesforce.com>

Da Silva, D. (2022, 7 de junio). *13 estrategias para mejorar la experiencia de los clientes desde hoy*. Blog de Zendesk. Consultado el 15 de octubre de 2022.

**CREADO POR:**  
DAYLI ÚSUGA & JOHANA CANO



**FULL DESIGN**  
*habla por ti...*