

# **Annie Fernández: «La pandemia aceleró el proceso de transformación digital»**

**El COVID-19 ha transformado la forma de hacer negocios para las empresas. ¿De qué manera las pymes peruanas han acelerado su paso hacia la transformación digital por la pandemia?**

Sin duda, la situación que estamos atravesando debido a la expansión del **COVID-19** exige que las actividades, procesos y modelos de negocio de una gran cantidad de empresas empiecen a digitalizarse; es decir, que adopten herramientas digitales para reactivar, reemplazar o mejorar los indicadores de negocio. Incluso, se estima que el avance en esta transformación durante el 2020 corresponderá a lo que se esperaba vivir durante los próximos 5 años.

Esta aceleración tiene como causa principal el radical cambio de hábitos tanto de consumidores como de empleadores quienes, al priorizar actividades “de no contacto”, empiezan a adoptar rápidamente nuevas herramientas que les permitan responder a estos cambios.

Esto último es clave para entender la transformación que está ocurriendo a lo largo de la cadena de valor de las pymes, quienes empiezan a incorporar herramientas digitales en las principales actividades de su negocio como la gestión del abastecimiento, el procesamiento de materiales, la publicidad, las ventas, la atención postventa y la gestión de empleados. Y podemos afirmar que esto está ocurriendo pues las tendencias de consumo así lo demuestran.

Por ejemplo, las herramientas de teletrabajo han multiplicado su compra por 10 desde que inicio la pandemia, mientras que las plataformas de e-commerce o Chatbots de atención se van volviendo más populares, al punto que las ventas por internet se ha incrementado en 900% durante la primera semana del inicio de la liberación del periodo de emergencia respecto a similar período del 2019. Asimismo, se espera que las pymes consuman 30% más cloud computing durante el 2020, entre otros.

**Hasta hace unos años, para muchos la transformación digital se trataba de un espacio exclusivo de las grandes empresas. Evidentemente esto no es así.**

Definitivamente. La transformación digital pudo ser percibida por algunas pymes hace algunos años como un proceso costoso, complejo y poco necesario en el que temían incluirse, pese a los posibles beneficios. Sin embargo, hoy, y especialmente en el contexto en el que nos encontramos, el mito de la gran corporación desaparece y el paso hacia la transformación digital resulta ser un cambio determinante para todas las empresas, sin importar su tamaño, con el fin de lograr la continuidad de sus operaciones y la competitividad en sus mercados bajo esta coyuntura.

**¿Qué clase de herramientas son indispensables en este momento para desarrollar negocios de forma eficiente?**

Actualmente, las herramientas cloud de ofimática, backup e intercambio de información destinadas a mantener la productividad de los trabajadores, así como las plataformas de videoconferencia que mantienen las coordinaciones dentro de la

empresa, resultan ser las más indispensables para la reactivación eficiente de los negocios en este contexto.

Sin embargo, existen también soluciones más específicas que son indispensables para algunos sectores. Por ejemplo, en el retail minorista se ha requerido la implementación de plataformas de e-commerce para continuar con la comercialización de sus productos. En el sector educación se han implementado plataforma de teleeducación para llegar a los alumnos. En el sector construcción se han distribuido trackers para el monitoreo de temperatura, ubicación y distanciamiento social de los operario; mientras que las entidades financieras han implementado cámaras térmicas para detectar la temperatura de los clientes. Y así podríamos seguir con la lista de ejemplos.

### **¿Cuál es el nivel de adopción de las pymes en cuanto a transformación digital en el Perú?**

A finales del año pasado, la dirección de Digitalización y Formalización del Ministerio de Producción estimaba que cerca del 33% de las pymes había iniciado el proceso de digitalización en alguna de sus actividades, 23% había utilizado internet para hacer publicidad de sus productos y 15% había logrado vender sus servicios a través del e-commerce. Si bien estos números reflejan un nivel de adopción digital en las pymes relativamente pequeño, debido al contexto en el que nos encontramos, esperamos que la transformación digital para este año rompa récords de crecimiento.

### **¿En qué casos concretos una pyme puede percibir el valor que genera la digitalización?**

Actualmente, el caso más concreto del valor de la digitalización se encuentra en la habilitación de los negocios, en reactivar sus operaciones a través del uso de herramientas digitales que les permitan adecuarse al nuevo contexto. Así, por ejemplo, los restaurantes y el retail, necesitan nuevos elementos tecnológicos para iniciar la comercialización, como son las plataformas de e-commerce, sistemas de tracking de pedidos, entre otros.

Otro caso igual de importante es la adopción de herramientas de cloud computing en la operación empresarial. Utilizar infraestructura propia requiere de altos costos de inversión que van desde cables, routers, switches, hasta sistemas de refrigeración, mantenimiento, uso de electricidad, así como elementos seguridad y monitoreo propios; mientras que en el caso de la adopción de soluciones cloud, las empresas acceden a un esquema de pago por uso en componentes de pago mensuales, lo que elimina la barrera de entrada de la inversión y minimiza los costos al pagar solo por la capacidad consumida en cada momento.

**Coméntenos acerca de la problemática actual que están viviendo las empresas pyme que no han podido sumar aún a sus negocios herramientas digitales ¿Cuáles son las debilidades de estas empresas al no adoptar la tecnología necesaria?**

La pérdida de competitividad es la principal consecuencia de la falta de adopción de tecnología. Tomemos consciencia de las grandes diferencias que tendría una compañía que domina la publicidad en redes sociales donde puede llegar a millones de personas versus una que aún confía en afiches físicos para encontrar clientes, o en el contraste de ahorro que existiría entre una empresa que no requiere espacios físicos ni servidores propios para operar versus una que requiere el

alquiler de un espacio y la compra de hardware para mantener sus operaciones. La tecnología bien utilizada conlleva a la mejora de competitividad, en definitiva. Las pymes que no consigan esta adopción tecnológica indudablemente no sobrevivirán por mucho más tiempo.

### **¿A qué rubro pertenecen las empresas pyme que requieren más soluciones tecnológicas en épocas de pandemia?**

Sin duda, las empresas que han visto su operación afectada en gran medida debido a las condiciones que trae consigo el distanciamiento social son las que requieren mayores soluciones tecnológicas. Allí se encuentran cerca del 35% de nuestros clientes pyme.

Las empresas pertenecientes a los sectores del retail, los comercios minoristas, el transporte de pasajeros, el transporte de carga, los call centers, la construcción, los restaurantes y cafés, los hoteles, las notarías, los servicios profesionales, entre otros tienen la necesidad de reinventar su modelo de hacer negocios para adaptarse a las condiciones la nueva normalidad que hoy enfrentamos. Justamente, es por ello que en Movistar monitoreamos constantemente los sectores que mayor impacto operativo asumen para ofrecer servicios digitales adecuados a sus nuevas necesidades.

### **¿Qué soluciones tecnológicas brinda Movistar Empresas y cuál es su diferencial con los productos existentes en la competencia?**

En Movistar empresa contamos con un amplio catálogo de soluciones tecnológicas que parten desde servicios de cloud computing, herramientas de colaboración y teletrabajo,

aplicaciones de gestión comercial y monitoreo de trabajo de campo; así como soluciones especializadas en ciberseguridad, IoT (internet de las cosas) y hasta soluciones para identificar posibles síntomas del Covid-19.

Todos nuestros servicios están orientados a ayudar a nuestros clientes a incorporar la tecnología para mejorar el rendimiento de su empresa. Y hoy más que nunca se convierten en herramientas clave para garantizar la continuidad de sus operaciones y para adaptarse a las nuevas necesidades del mercado.

Nuestro principal diferencial se encuentra en nuestras capacidades tanto locales como globales, respaldadas por más de 100 socios especialista en servicios digitales alrededor del mundo; así como en nuestra amplia experiencia internacional en 14 países donde como Grupo Telefónica tenemos presencia. Además de ello, contamos con un Centro de Monitoreo de Servicios de Seguridad (SOC) local, con personal especializado las 24 horas y los 7 días de la semana. Todo esto nos permite presentarnos como el socio de mayor confianza y respaldo para apoyar a la transformación digital de las pymes peruanas.

**Cuéntenos acerca de un caso de éxito de una pyme que cuente con los productos Movistar Empresas y haya rentabilizado sus costos en época de pandemia.**

Durante estas semanas, debido a la inmovilización obligatoria, muchos de nuestros clientes están notando que realmente no necesitan espacios físicos para operar sus compañías y gestionar de manera eficiente. Esto ocurrió con nuestro cliente PYME Grúas y Maniobras S.A.C., una empresa de 75

personas dedicada al alquiler de maquinaria y equipo, quien adquirió un set de licencias y capacitación de office365 con la intención de reactivar rápidamente sus operaciones de manera remota y, a su vez, disminuir el riesgo de contagio de sus colaboradores. Jorge Ponce, gerente de administración y finanzas, nos mencionaba que, durante los primeros días de uso de las nuevas herramientas digitales, notó un impacto positivo en la productividad de sus trabajadores y una mejora tácita en sus procesos lo que le llevó a tomar decisiones estructurales para la institucionalización del trabajo remoto en su empresa, lo cual trajo como consecuencia ahorros de hasta 61% en costos de alquiler de oficinas y movilidad del personal.

**Uno de los principales temores de las empresas al ingresar al mundo digital es la seguridad. Coméntenos sobre esto.**

Sin duda la seguridad es una preocupación latente en las pymes al momento de digitalizarse. Sin embargo, es importante aclarar que si bien muchas empresas comparten la creencia de que su información estará más segura en servidores o hardware propios, la experiencia indica lo contrario en la mayoría de los casos. De esta manera, por ejemplo, es mucho más sencillo que alguien ingrese maliciosamente a los servidores particulares de una PYME a que rompa los códigos de seguridad de un producto digital de Microsoft utilizado por la misma empresa.

Más allá de esta explicación, si bien los productos digitales certificados son más seguros, es necesario recordar que la seguridad es un componente clave en la transformación digital de las empresas, sin importar su tamaño o rubro de negocio, ya que todos estamos expuestos a riesgos y vulnerabilidades. Por eso, es importante implementar una estrategia de prevención, detección y tener capacidad de respuesta ante cualquier

eventualidad que pueda surgir.

Si analizamos el contexto actual, con el home office las empresas han intentado llevar sus políticas de seguridad laboral hacia la casa del trabajador, tratando de cubrir todos los frentes para que desarrolle su trabajo de manera segura, accediendo, por ejemplo, a través de una conexión remota, aplicando múltiple factor de autenticación, navegando con filtro de contenido en internet u otras herramientas que permitan al empleador eliminar cualquier malware o ransomware que puedan infectar cualquier red empresarial. En general, la digitalización debe venir acompañada siempre con una estrategia de seguridad integral, pues con ello la empresa estará protegiendo uno de sus activos más importantes: la información.