

El nuevo rol del CIO

Cristian I. Cordova, *Strategy & Transformation Leader, México*
ccordova@mx1.ibm.com



Agenda

1

Parte I: Un vistazo atrás (2011)

Introducción

Antecedentes

Tendencias tecnológicas

Rol del CIO y su percepción empresarial

- ✓ Mandatos CIO
- ✓ Recomendaciones
- ✓ Factores críticos de éxito

2

Parte II: Anticipándonos al futuro

Antecedentes Global C-suite Study

Evolución del “Back” al “Front” Office

Habilitación de la visión empresarial

Clientes digitalizados

Tendencias

Recomendaciones

El futuro del CIO

Introducción



Sabine Everaet, CIO, Europe Group
The Coca-Cola Company

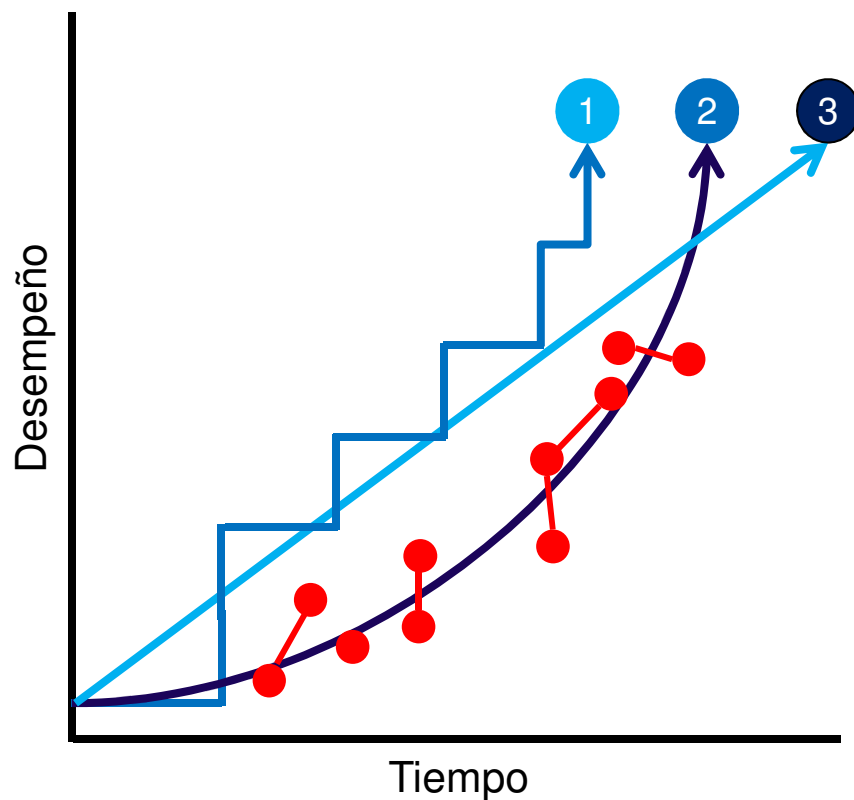
“Para alinear las prioridades de negocio y TI, es difícil decidir qué es más importante:

‘presencia de negocio en proyectos TI’ o ‘presencia de TI en proyectos de negocio’.

El arte consiste en crear equipos realmente híbridos y de dirección conjunta”.

Antecedentes

Aunado a atender las operaciones, los roles de TI han evolucionado y esto lo podemos observar en 3 momentos distintos:



1. Tending

- Actualización de capacidades y sistemas existentes
- Ejecución de Plan de TI al costo y con calidad

2. Hunting

- Innovaciones que mejoren la estrategia de negocio
- Implementación de nuevas soluciones

3. Harvesting

- Transformación de procesos de negocio, productos y servicios de operaciones
- Generación de valor por gestión proactiva de los resultados de negocio creando nuevas operaciones soportando el desempeño

Fuente: Gartner – CIO 2013

Tendencias tecnológicas

IBM Global CIO Study (2011) entrevistó a **3,018 directores de tecnología de la información**, en **71 países** y **18 industrias** identificando entre múltiples hallazgos, la necesidad de **simplificar** las **operaciones**, los **procesos de negocio**, los **productos** y los **servicios**.

Para incrementar la productividad, 83% de los CIO's tienen planes visionarios sustentados en:

¿Cómo incrementan la productividad los CIOs?



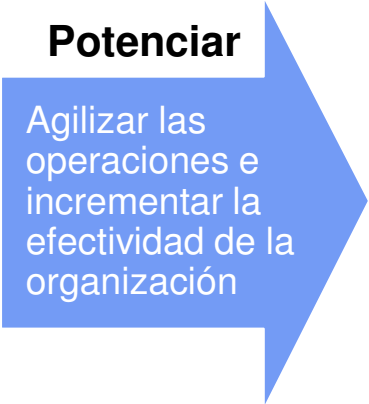
*Aumento del 45% en relación con el estudio anterior

1. **The Global CIO Study** forma parte de nuestra serie de estudios dirigidos a la alta dirección, incluye entrevistas con **más de 13.000 ejecutivos de alta dirección** realizadas en los últimos **seis años**. (2011)
2. Los encuestados escogieron 'más de una alternativa

Rol del CIO - ¿Cómo se perciben?

El rol de TI se sustenta en las necesidades y objetivos concretos de una organización:

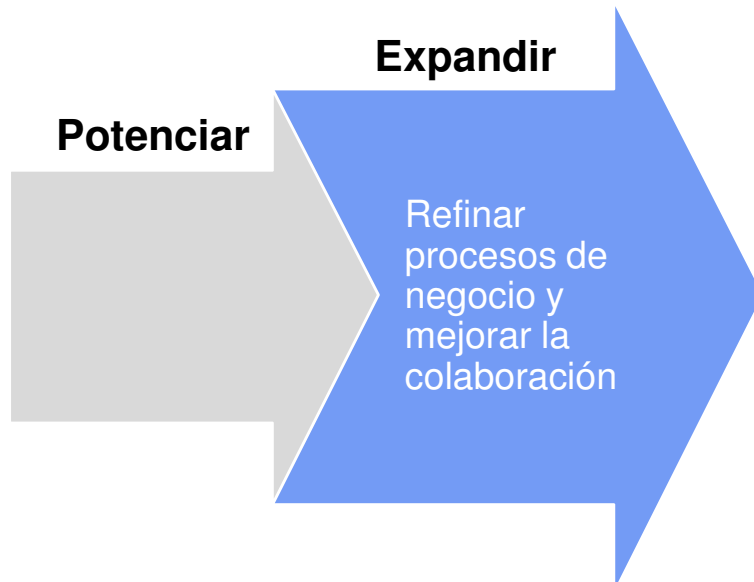
Potenciar



Agilizar las
operaciones e
incrementar la
efectividad de la
organización

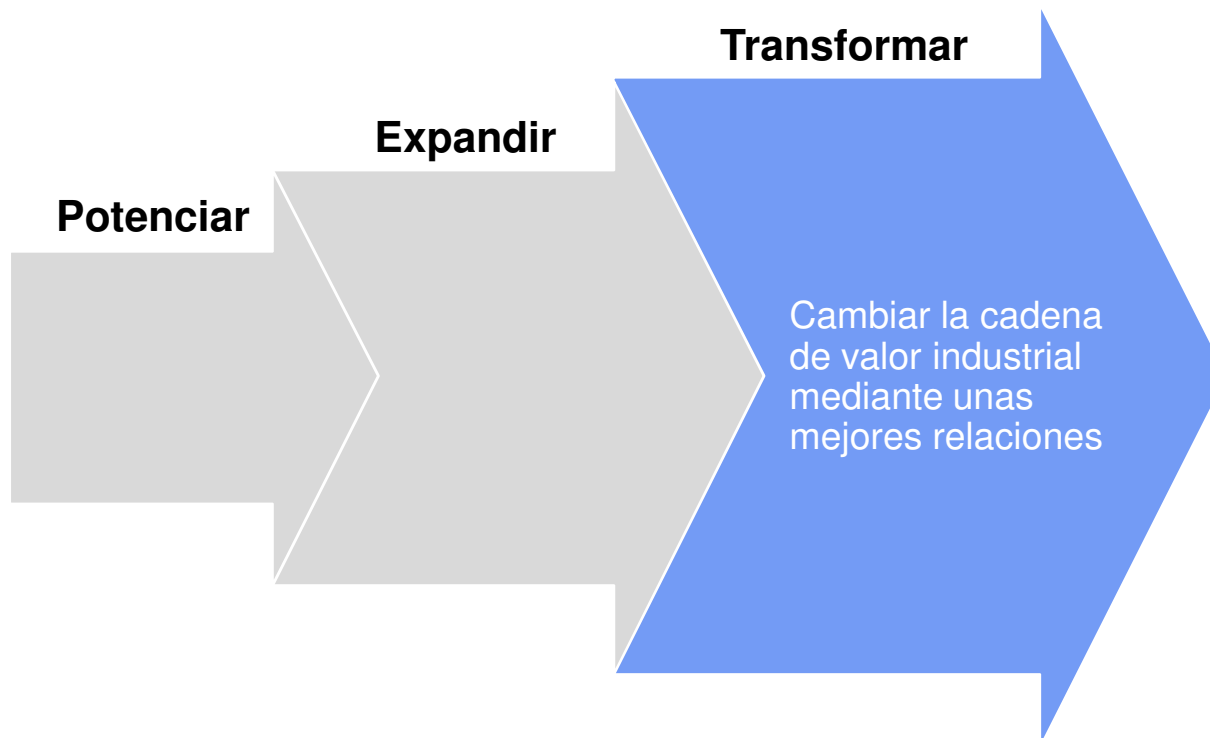
Rol del CIO - ¿Cómo se perciben?

El rol de TI se sustenta en las necesidades y objetivos concretos de una organización:



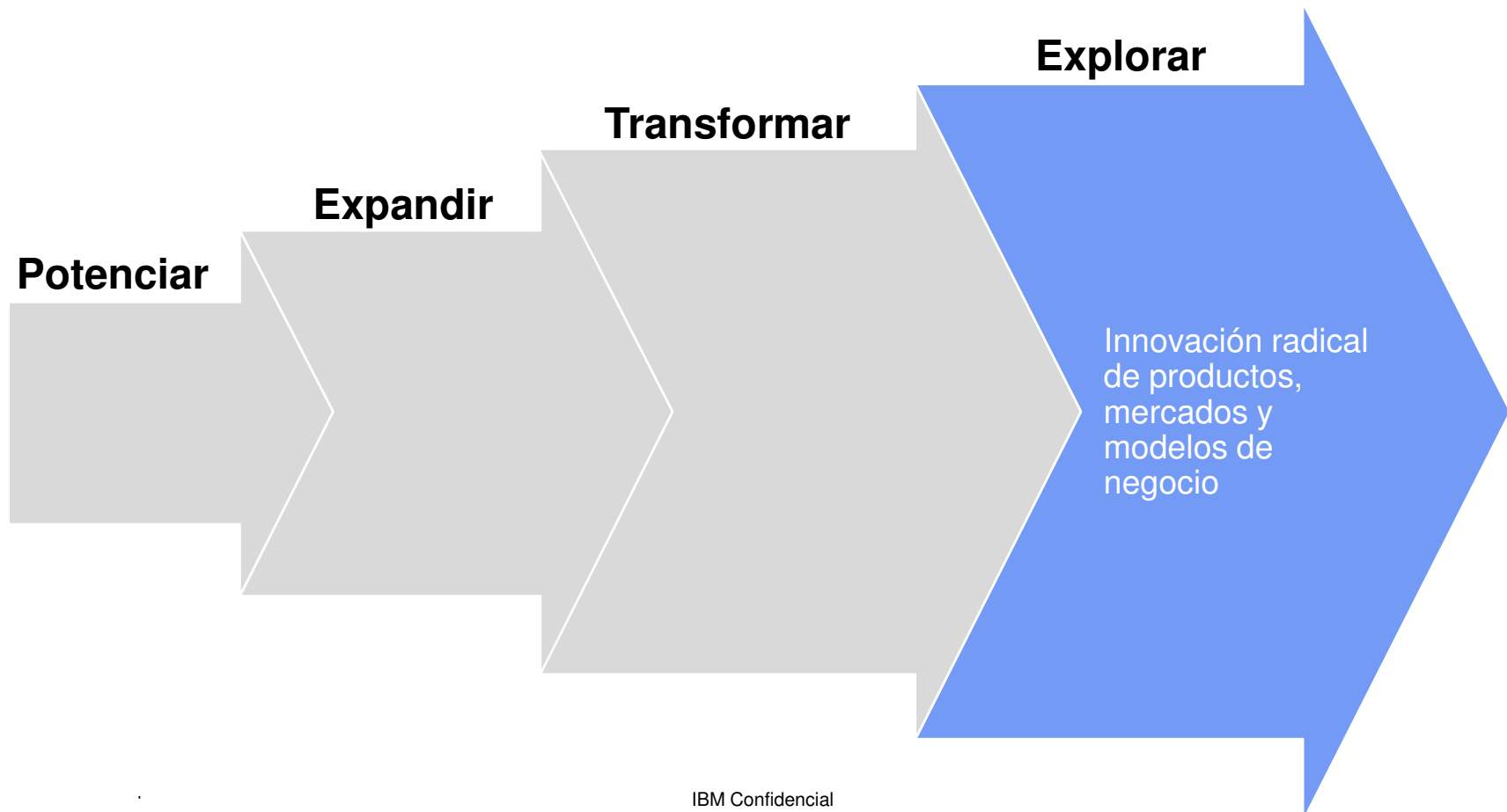
Rol del CIO - ¿Cómo se perciben?

El rol de TI se sustenta en las necesidades y objetivos concretos de una organización:



Rol del CIO - ¿Cómo se perciben?

El rol de TI se sustenta en las necesidades y objetivos concretos de una organización:



Rol del CIO - ¿Cómo los perciben las empresas?

Identificamos cuatro 'Mandatos del CIO' mediante los cuales las organizaciones perciben sus roles de TI:



Potenciar

- Proveedor de servicios tecnológicos
- TI para mejorar las operaciones y mejorar la eficacia de la organización

Rol del CIO - ¿Cómo los perciben las empresas?

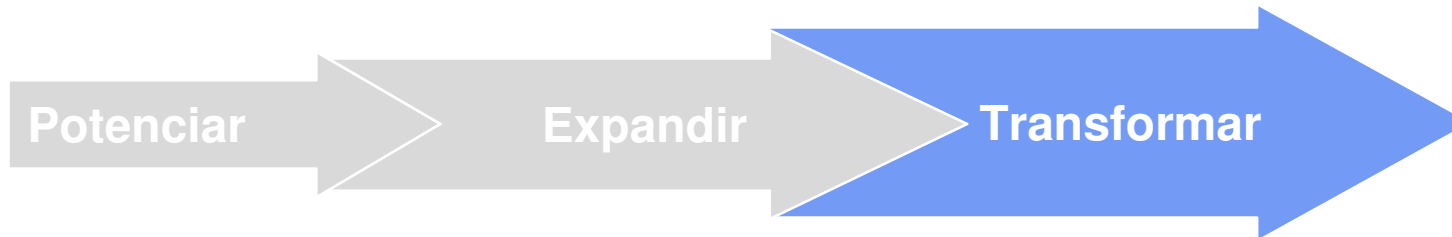
Identificamos cuatro 'Mandatos del CIO' mediante los cuales las organizaciones perciben sus roles de TI:



- TI para expandir las capacidades de la organización refinando los procesos de negocio y mejorando la colaboración

Rol del CIO - ¿Cómo los perciben las empresas?

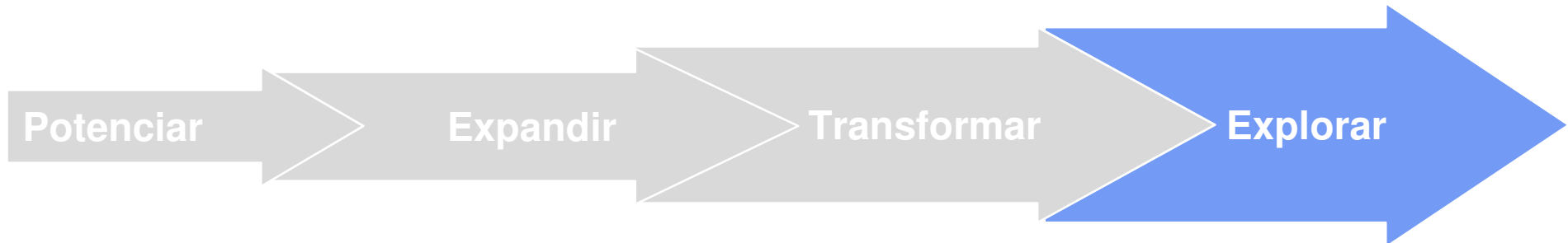
Identificamos cuatro 'Mandatos del CIO' mediante los cuales las organizaciones perciben sus roles de TI:



- Proveedores de soluciones
- Transformar la cadena de valor sectorial mejorando las relaciones con clientes, socios de negocio y clientes internos

Rol del CIO - ¿Cómo los perciben las empresas?

Identificamos cuatro 'Mandatos del CIO' mediante los cuales las organizaciones perciben sus roles de TI:



- Factor crítico de la visión de la empresa
- Ser pioneros en rediseñar productos, mercados y modelos de negocio

Factores críticos de éxito



Entender las necesidades y los objetivos de la organización, divisiones, unidades de negocio y cumplir sus mandatos



Comunicación eficaz con los ejecutivos de la alta dirección para acordar soporte a los objetivos de negocio



Los mandatos deben cambiar con los objetivos de la organización, las tendencias de economía, competitividad y tecnología



Generar conocimiento y valor a partir de los datos



Actuar como catalizador de la innovación

¿Cómo alcanzar el mandato?



Agenda

1

Parte I: Un vistazo atrás (2011)
Introducción
Antecedentes
Tendencias tecnológicas
Rol del CIO y su percepción empresarial
Mandatos CIO
Recomendaciones
Factores críticos de éxito

2

Parte II: Anticipándonos al futuro
Antecedentes Global C-suite Study
Evolución del “Back” al “Front” Office
Habilitación de la visión empresarial
Clientes digitalizados
Tendencias
Recomendaciones
El futuro del CIO

Antecedentes Global C-suite Study



IBM Institute for Value entrevistó a **4,183** altos ejecutivos



Cubriendo más de **20 industrias**

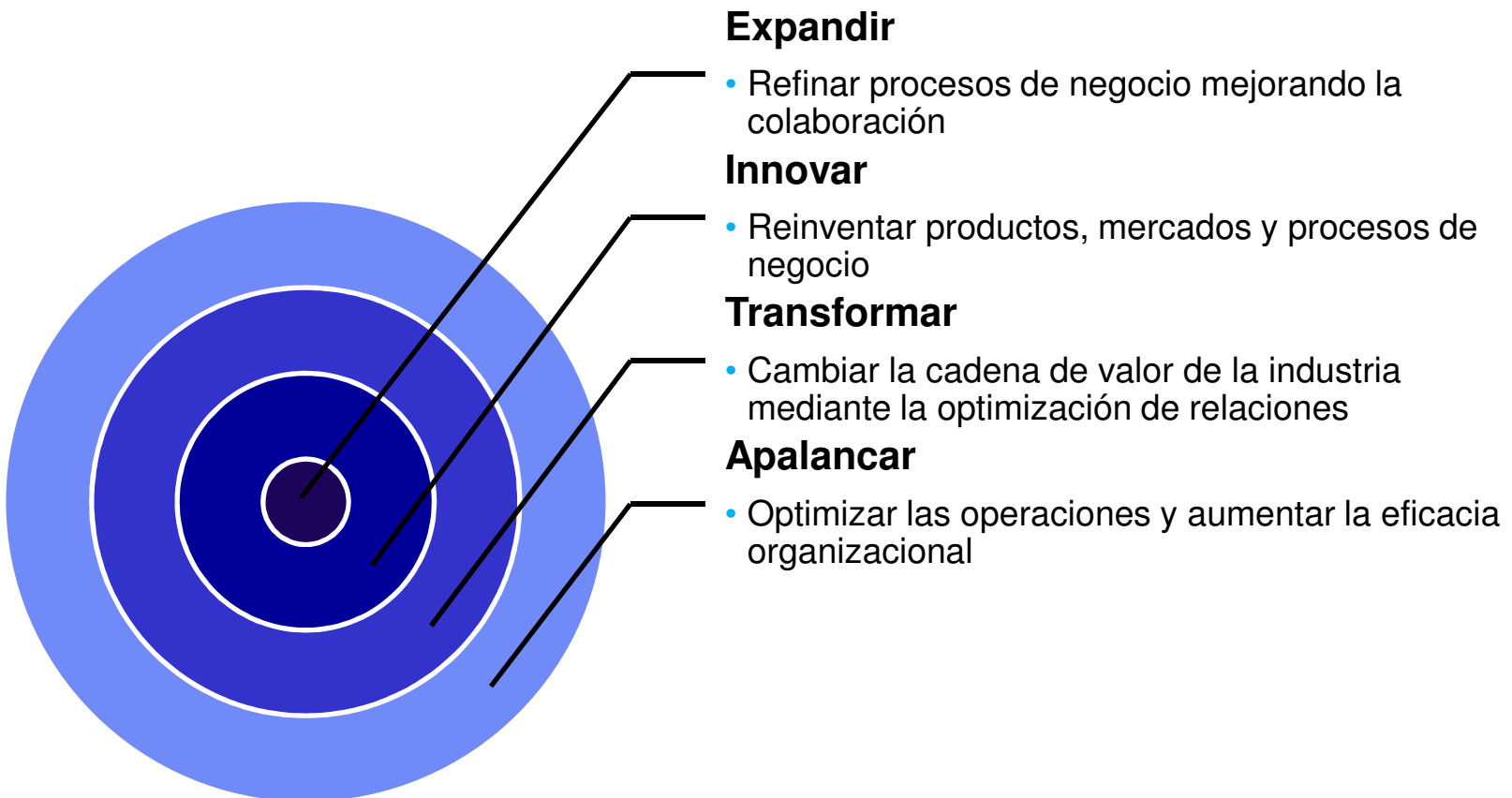


Generamos un análisis detallado de **1,656 CIO's** a nivel mundial con la siguiente distribución

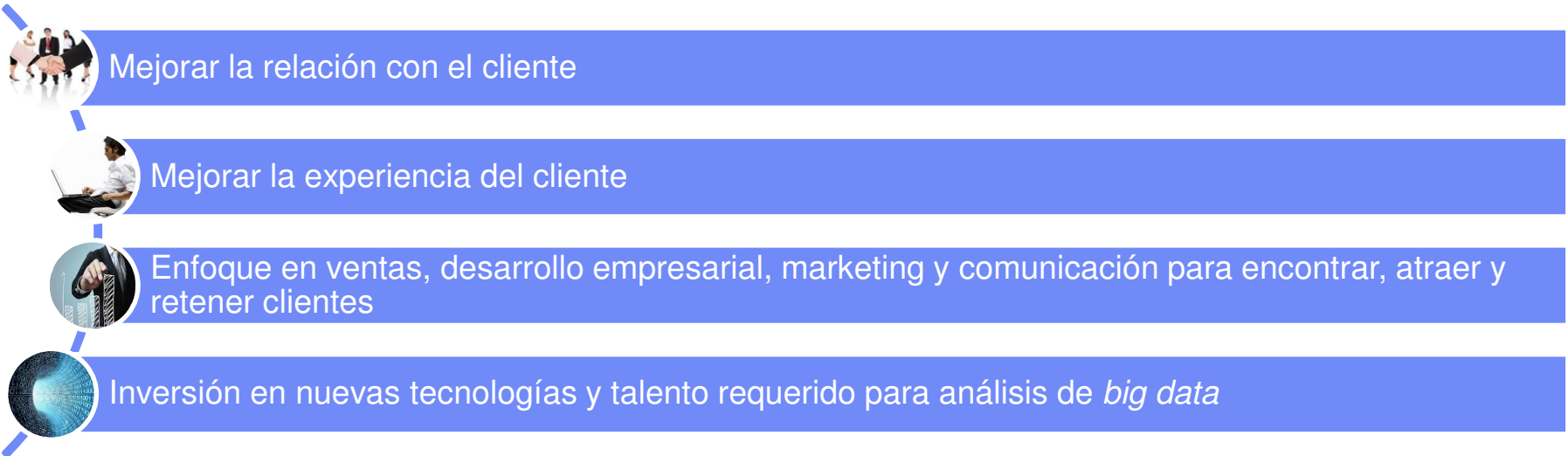
Regiones	CIO's
Asia	395
Europa, Medio Oriente & África	736
América	525
Total de CIO's entrevistados	1,656

Del “Back” al “Front” Office

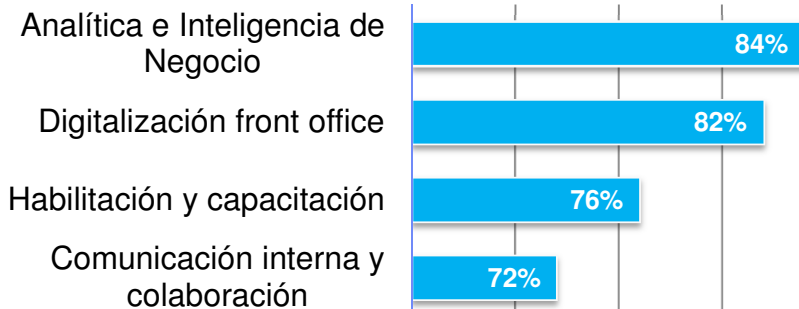
Cambio de mandatos



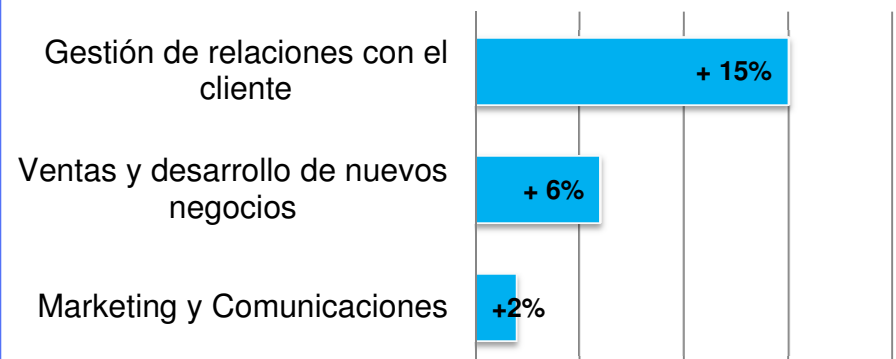
Habilitación de la visión empresarial



Nuevas tecnologías para mejorar la relación con los clientes



Actividades de relación con el cliente



Evolución del “Back” al “Front” Office



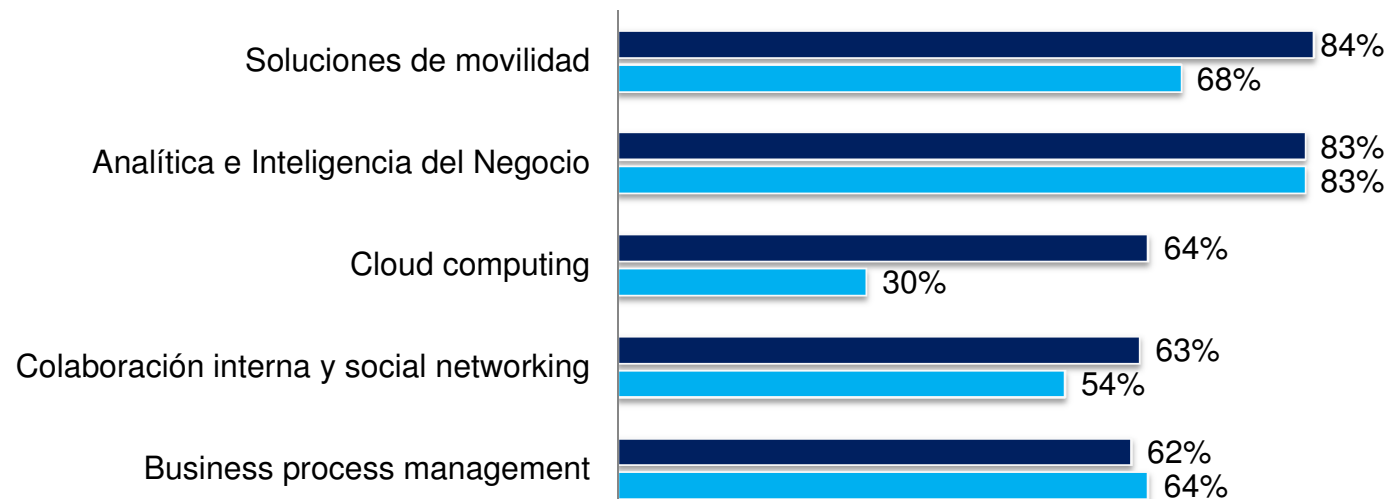
CIOs se enfocan en tecnologías que promuevan acercamiento a los clientes



Tendencia a la analítica, la colaboración, seguridad y protección de propiedad intelectual

Actividades para mejorar la relación con cliente

■ 2013 ■ 2009



Digitalización de Clientes



La revolución digital transforma al mercado



Tablets y smartphones abren un nuevo camino para conocer las expectativas de los clientes



Los clientes buscan productos, servicios y experiencias ajustadas a sus deseos



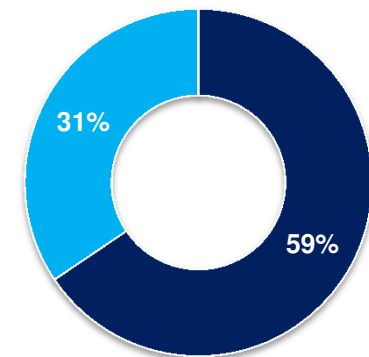
Soluciones en la Nube y redes sociales cambian la manera en la que las personas interactúan



Nueve de cada **diez** CIOs anticipa el uso de canales digitales para el 2018

Implementación de estrategias digitales

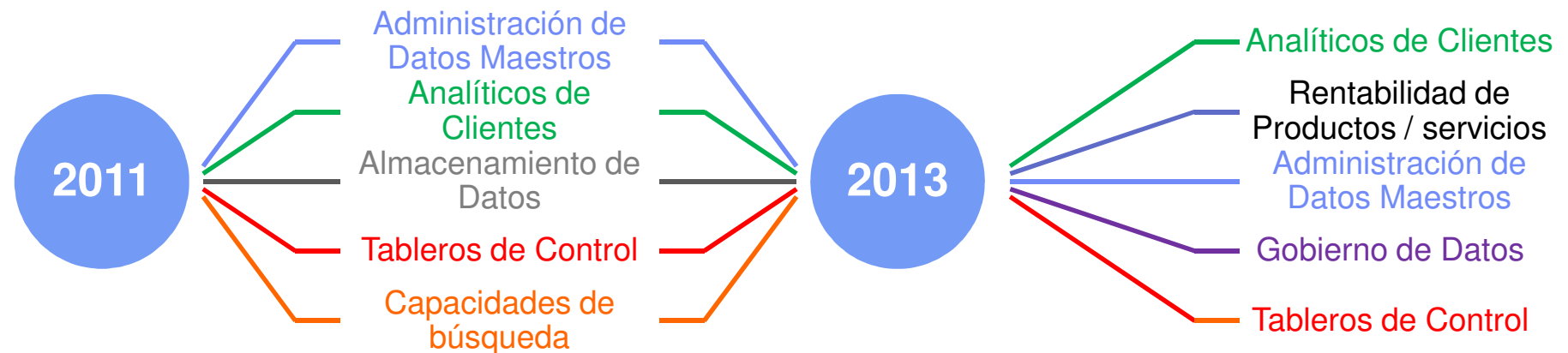
- Empresas innovadoras
- Empresas conservadoras



Los CIOs de grandes empresas son más propensos a las estrategias digitales

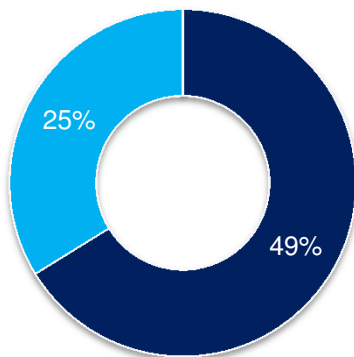
“Aprovechar los canales digitales no garantiza la retención de clientes. Es necesario entender, anticipar y ofrecer alternativas efectivas para la satisfacción de sus necesidades”

Tendencia a la inteligencia de datos



Combinación de datos internos y externos

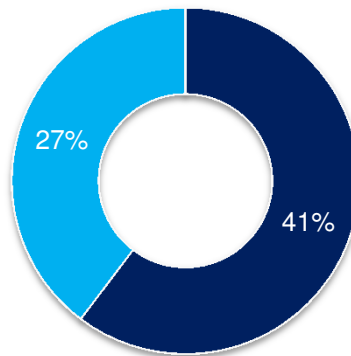
- Empresas innovadoras
- Empresas conservadoras



Combinación de datos internos y externos para mejor conocimiento del cliente

Tendencia Análisis del cliente

- Empresas innovadoras
- Empresas conservadoras

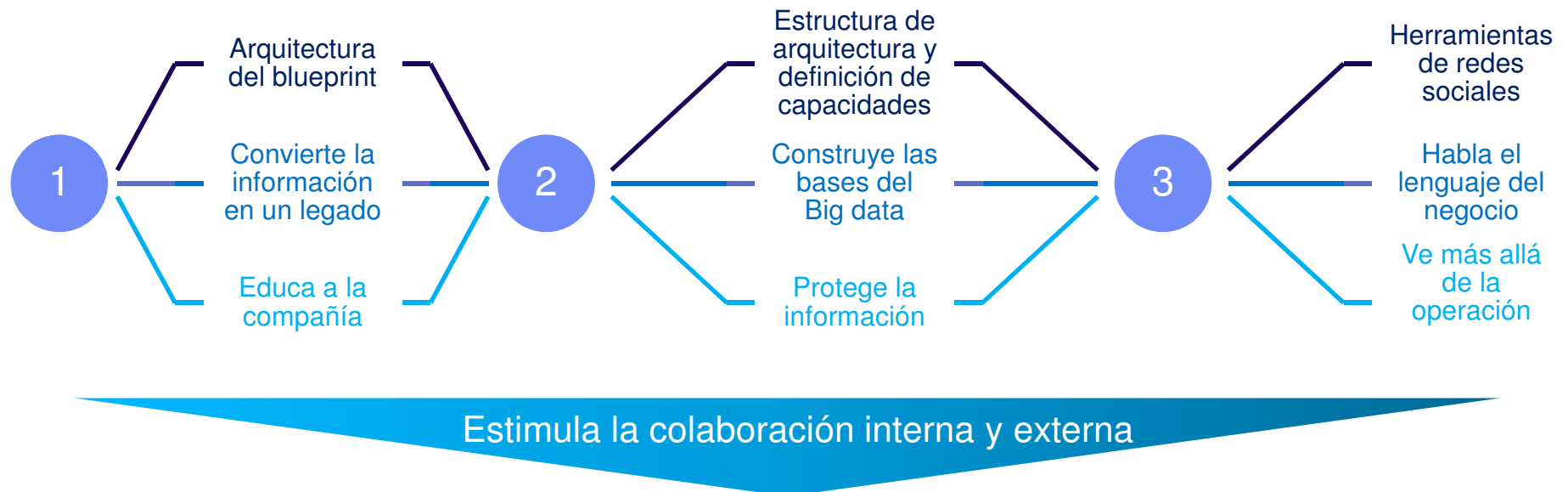


Tendencia al análisis del cliente

“After 30 years of focusing on technology, IT can finally fulfill its destiny. We’re moving from the big T to the big I in IT: information.”

Erwin Verstraelen,
CIO, Aveve Group, Belgium

Del “Back” al “Front” Office – Mejores prácticas



Tendencias de colaboración



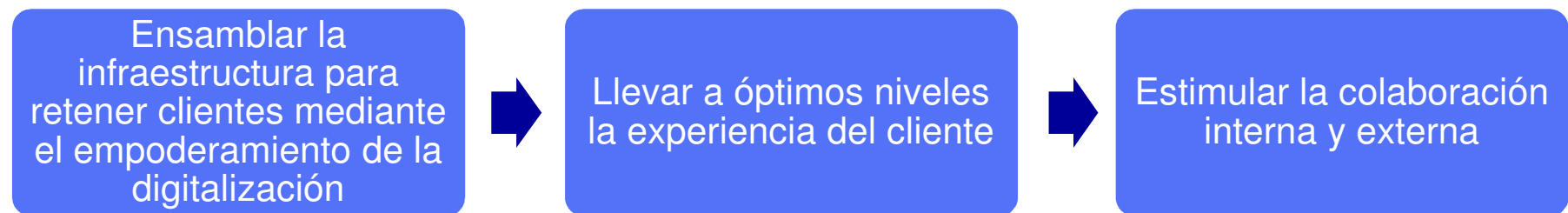
Del “Back” al “Front” Office - Recomendaciones



El CIO del futuro

En los últimos cinco años, los CIOs han cambiado su lugar en la pirámide organizacional, trabajando de cerca con las áreas de negocio.

Los próximos pasos:



Capacidades de consultoría de IBM que soportan la función de TI para la transformación y habilitación del Negocio

IT Performance Assessment

Social Business & Collaboration

Component Business Model

Front Office Digitization

Preguntas



Gracias

