



Transformación Digital y Cultural

Caso Telefónica Hispam

Vinka Samohod de la Villa

La industria de las Telcos no sigue una única receta en su evolución y transformación digital

Existe más de un camino...



Nativos digitales
(Digital Operator)



Soluciones digitales



Backfront



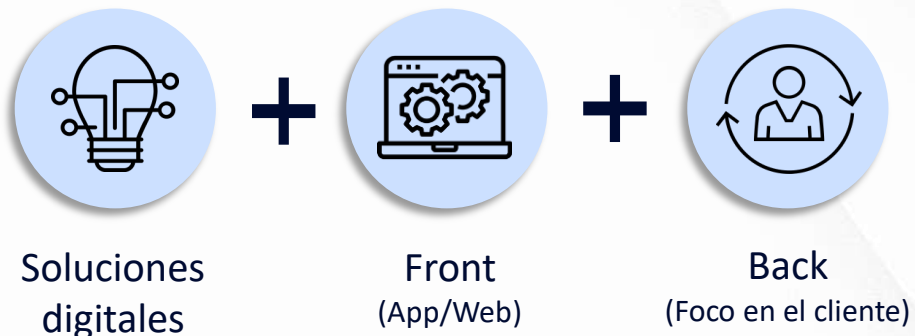
Front
(App/Web)



Personas
(Organización/Cultura Digital)

... y combinaciones de rutas

En Telefónica abordamos la transformación como una combinación de rutas...



Buscando un equilibrio entre:



y con una perspectiva del mercado cada vez más desafiante...



... y en Telefónica Hispam, respetando esta evolución en cada país, empezamos por aprovechar esa diversidad...

2021



Agenda Digital Hispam Única



Visión transversal



Iniciativas de digitalización

...Heterogeneidad y diversidad que enriquecen...

Oportunidad para compartir aprendizajes,
experiencias y buscar sinergias entre los países

... y también priorizamos el medir, para sobre eso evolucionar...

Índice de Madurez Digital (IMD)



Beneficios por Digitalización

Cuantificación Homologada.

Contribución de **Digitalización** a Nivel **Hispano**,
con foco **Cliente**



Valor



Eficiencias

...y para evolucionar en una transformación estructural, es importante sentar las bases o habilitadores, que para nosotros son 7:



C Personas: Talento y Cultura

L Procesos: Simplificación y Digitalización

I Ser y Hacer Ágiles

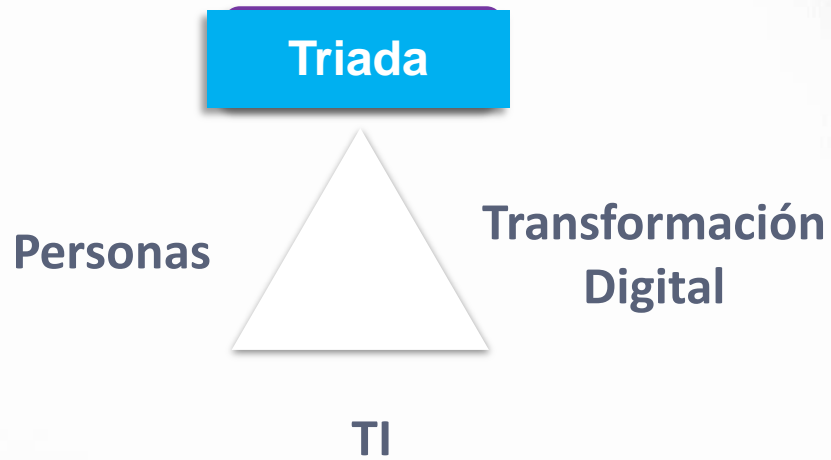
E Tecnología / DevSecOps

N BI / Big Data / Analítica

T Canales Digitales

E Innovación

Empezando por Personas, foco en nuevas capacidades, nuevas formas de trabajo y evolución hacia un mindset y cultura + digital con foco en el Cliente



A finales del 2023 creamos el
CED

**Centro de Excelencia
Digital y
El Hub de Innovación
Digital**



Laboratorio para aprender cómo gestionar de una forma más flexible y dinámica.

Ser Compañías más líquidas y flexibles, con gestión basada en habilidades (Skills) y no en posiciones (jerarquía)

Procesos: Mindset de Mejora Continua de los Procesos orientados al Cliente

Procesos quebrados, complejos, poco estandarizados y flujos de aprobación extensos y burocráticos, son **barreras** para ejecutar una Transformación Digital.



Mejora continua significa:

- Procesos simples y digitales, en ese orden.
- Uso y explotación de nuevas herramientas de gestión: + asertivos.
- Democratizar la digitalización de los procesos a través de la autogestión.

Según Gartner, para 2025 las organizaciones reducirán los costos operativos aproximadamente en 30%, combinando tecnologías de hiperautomatización con rediseño de procesos.

Agilidad: Ser y Hacer

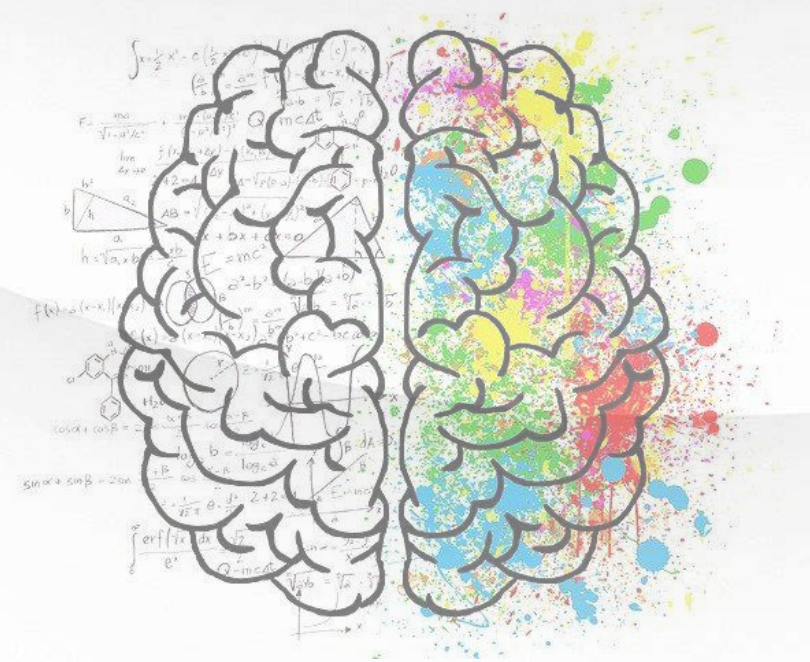
No todos deben “Hacer Agile” ...

... pero sí todos deben “Ser Agile”

Lo Ágil y Lean son como “antídotos” para:

- Estructuras funcionales jerárquicas
- Proyectos secuenciales o en Cascada

Y nos hace + Adaptables y Flexibles para el mundo VUCA



Y se puede medir:

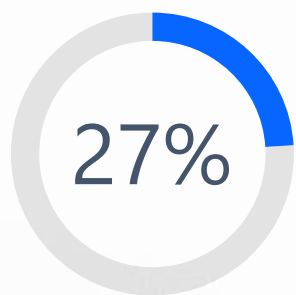
Time 2 Market - Productividad - Calidad

Agilidad: Ser y Hacer

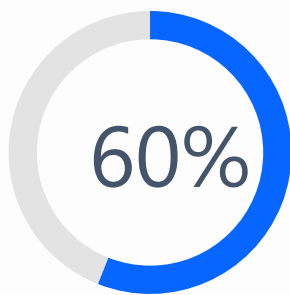


Potenciar los Canales Digitales para una mejor experiencia de los clientes

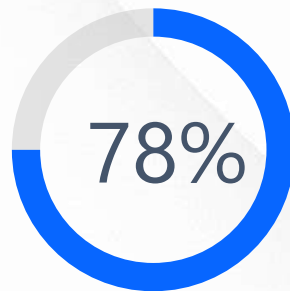
El canal digital ... ventaja diferencial para brindar **escala y velocidad de aprendizaje**



% Ventas Digitales



% Ventas Automáticas



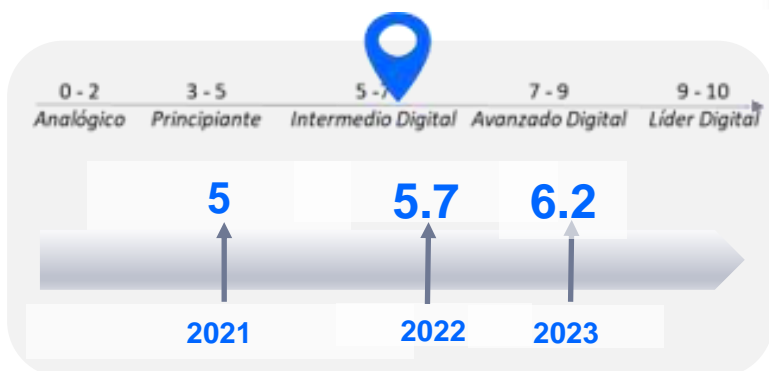
% Usuarios Únicos Digitales (UUD)

*Puramente digitales



... y cómo vamos hasta ahora: Principales resultados y Aprendizajes

Índice de Madurez Digital (IMD)



Beneficios por Digitalización



Valor

37.6 MM EUR



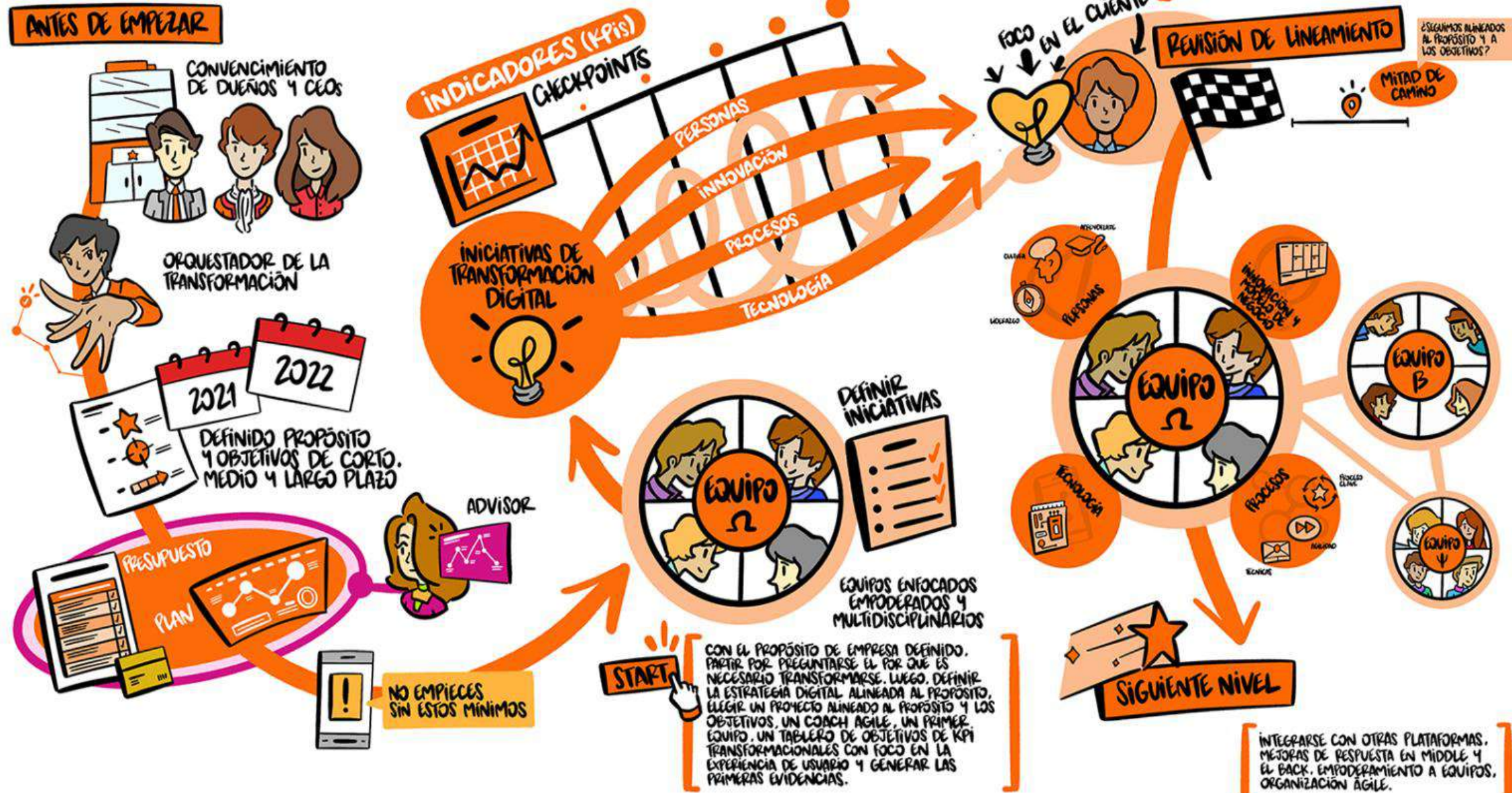
Eficiencias

Principales Aprendizajes

- Aprender a trabajar en equipo E2E, romper silos y egos
- Tolerar el error y aprender de él, equivocarse en agile es más barato que en waterfall
- Definir indicadores (OKRs / KPIs) de validación (alineados con el propósito)
- Alinear los proyectos a los objetivos y estrategia
- Acompañar la TD con una adecuada gestión del cambio (darse tiempo para ello y saber hacerlo)
- Asignar un presupuesto mínimo a la TD
- Pensar en grande y ejecutar en pequeño
- Construir las capacidades al interno de la organización, sin esto, no escalas.



El Journey de la Transformación Digital



“En Amazon tenemos tres grandes ideas que hemos conservado por 18 años y son la razón de nuestro éxito: Poner al consumidor en primer lugar, inventar y tener paciencia”. Jeff Bezos





Telefónica