



TECNOLOGÍAS CLAVE EN MOMENTOS DE CORONAVIRUS

Juan Carlos Cantó.



Castilla-La Mancha

<https://somos-digital.org/ddi/#tecnologias-coronavirus>

[#diadeinternet](https://www.diadeinternet.org/)

www.bilib.es

11-05-2020

TECNOLOGÍA



¿Cómo de importante es la tecnología en la sociedad de hoy en día?

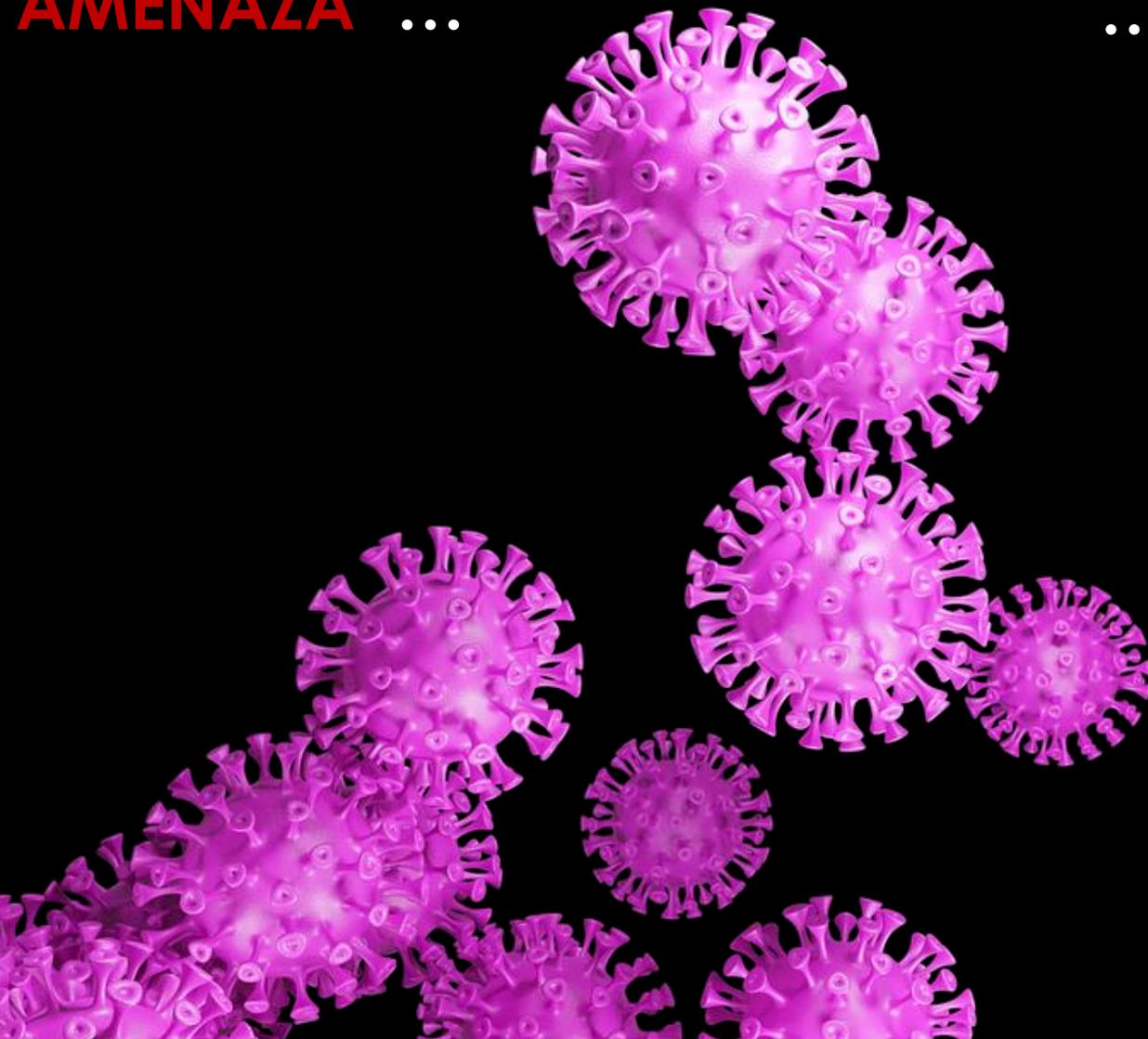
HOJA DE RUTA



... APRENDER TODOS JUNTOS !

ERA COVID-19

AMENAZA ...



... **OPORTUNIDAD
ÉTICA**



**Ayudar
Aportar valor**





LA CONSTANTE ES EL CAMBIO



REVOLUCIÓN DIGITAL



DICCIONARIO MUNDO REAL/INTERNET



EL ALQUILER DEL LOCAL



LA CERRADURA Y
LA ALARMA



MOBILIARIO



PONER BONITO EL
ESCAPARATE



¿ME LO ENVUELVE
PARA REGALO?



RELACIONES PÚBLICAS



EL ALOJAMIENTO WEB



LA SEGURIDAD Y EL
CERTIFICADO SSL



LA WEB
(O LA TIENDA ONLINE)



MANTENIMIENTO DE
PRODUCTOS Y CONTENIDOS



LA LOGÍSTICA DE ENVÍOS



SEO, SEM, MARKETPLACES
Y REDES SOCIALES

CONTEXTO DIGITAL



TIEMPOS LIQUIDOS... TIEMPOS DE CAMBIO...

- **INCERTIDUMBRE.**
- **MOVILIDAD.**
- **FLEXIBILIDAD**

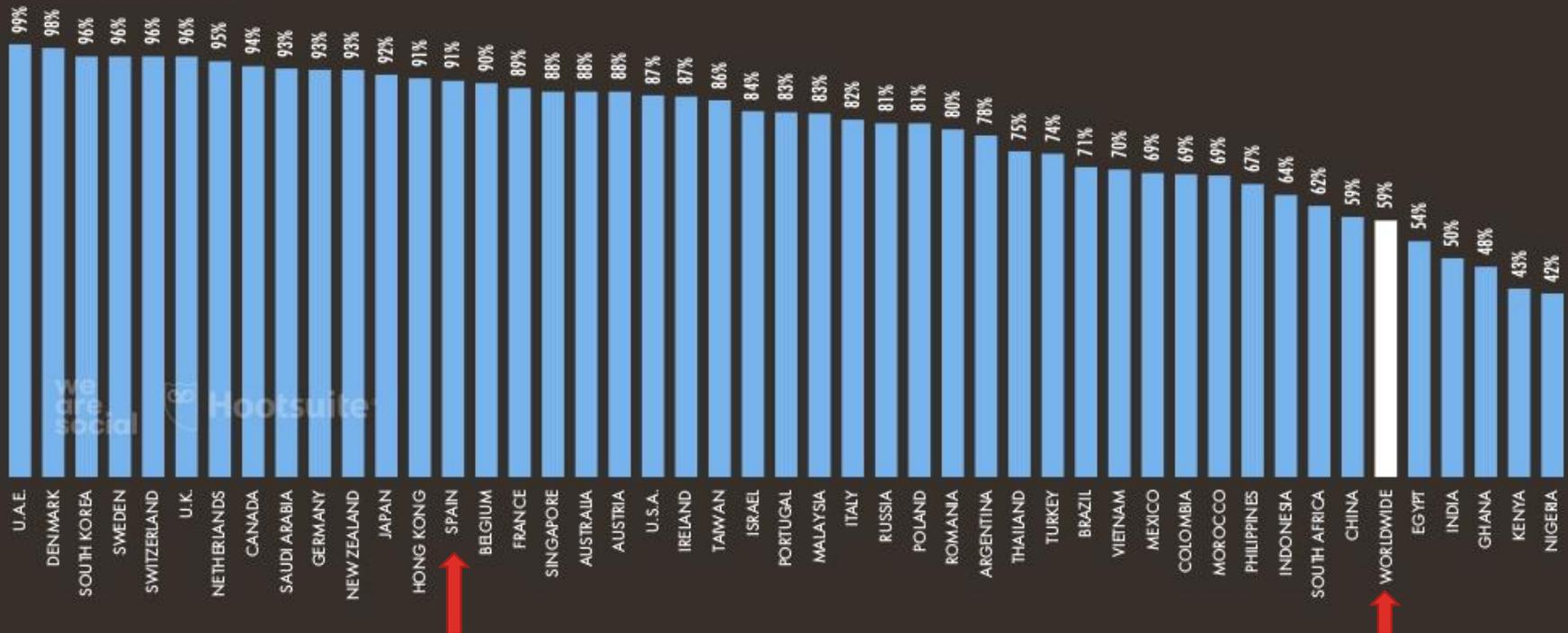
DIGITALIZACIÓN EN CIFRAS



JAN
2020

INTERNET PENETRATION IN 2020

PERCENTAGE OF THE TOTAL POPULATION (REGARDLESS OF AGE) THAT USES THE INTERNET



37

SOURCES: ITU; GLOBALWEBINDEX; GSMA INTELLIGENCE; EUROSTAT; SOCIAL MEDIA PLATFORMS' SELF-SERVICE ADVERTISING TOOLS; LOCAL GOVERNMENT BODIES AND REGULATORY AUTHORITIES; APJIL; UNITED NATIONS. NOTE: PENETRATION FIGURES ARE FOR TOTAL POPULATION, REGARDLESS OF AGE. COMPARABILITY ADVISORY: SOURCE CHANGES.

we
are
social

Hootsuite®

Penetración en ESPAÑA: puesto 14: 91 %
MEDIA A NIVEL MUNDIAL: 59 %



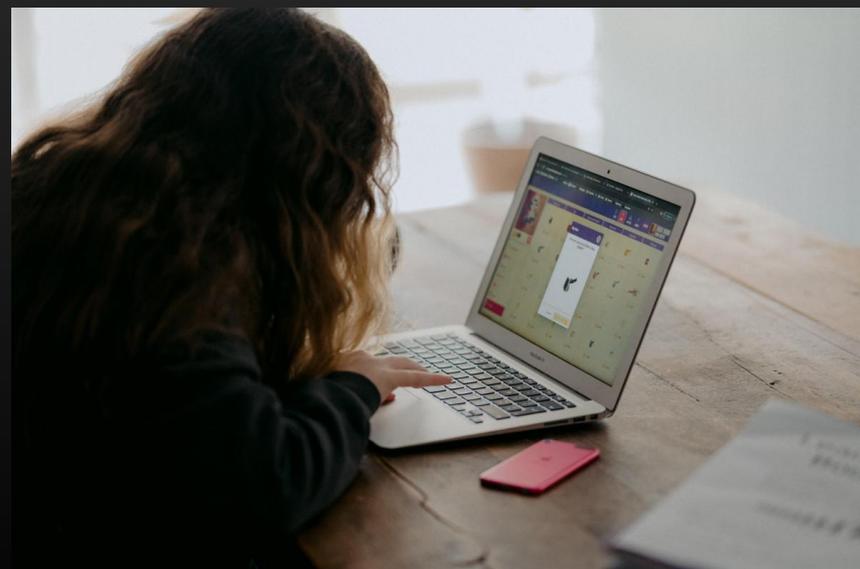
CIUDADANÍA DIGITAL

SERVICIOS TELEMÁTICOS

- ACCESO A LA INFORMACIÓN.
- VIDEOLLAMADAS.
- TELETRABAJO.
- TELEMEDICINA.
- COMPRAS ONLINE.
- PLATAFORMAS DE STREAMING.

¿ZONAS RURALES? ¿SERVICIOS DE CONECTIVIDAD?

Conexión de 30Mbps, la velocidad mínima que establece la UE



ERA COVID-19

CAMBIO DE HÁBITOS:

- Más estrés, preocupación .
- Más teletrabajo, Más Ordenador.
- Más de suscripciones.
- Compras online.
- Incremento uso RRSS.
- Apoyo pequeños comercios.
- Nuevas rutinas. Aumento hobbies.



... **OPORTUNIDAD** ?

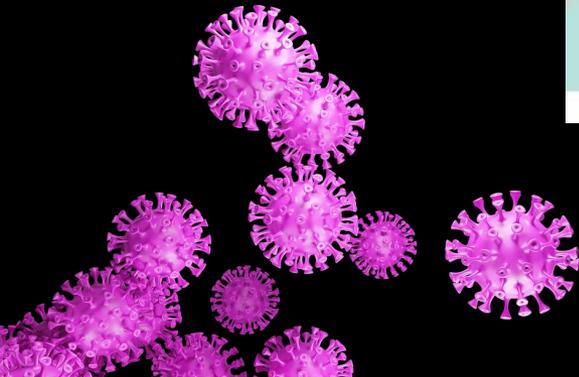
ERA COVID-19

Tecnología y niños.

Mantener a los niños activos y entretenidos en casa se ha convertido en uno de los más difíciles de cumplir.

OCIO

ACTIVIDAD FÍSICA



EDUCACIÓN

SEGURIDAD.

... OPORTUNIDAD ?

EL CONSUMIDOR DIGITAL

Hoy el **CONSUMIDOR**
es **INFIEL**
sensible al precio, busca un
MEJOR SERVICIO
y le da más importancia a la
PROPUESTA DE VALOR



VOLÁTIL

DECALOGO DEL CLIENTE DIGITAL

1. Siempre ON. Aquí, ahora y siempre.
2. Ignora la publicidad,
3. Valora la inmediatez.
4. Espera “mucho más” (WIFI, ofertas flash...)
5. No solo escucha, también es activo.

Ref. INOVERLAP



DECALOGO DEL CLIENTE DIGITAL

6. No quiere objetos, quiere el servicio. Disfrutar, no la propiedad.
7. Es prescriptor.
8. Adapta y crea producto. Economía de la colaboración.
9. Inmerso en la economía del compartir, colaborar.

Ref. INOVERLAP



DECALOGO DEL CLIENTE DIGITAL

10. Busca su propia experiencia de cliente:

Suma de impresiones y sensaciones en sus interacciones (físicas y virtuales), en todos los puntos de contacto durante el ciclo de vida.

Básico: buscar elWow! del cliente. Customer Experience.

¿CUAL ES EL PRODUCTO ESTRELLA DE STARBUCKS? Café, el servicio, variedad...

“No estamos en el negocio del café, sino en el negocio de crear una **EXPERIENCIAS de consumo** en la que el café es una parte”



Howard Schultz

ERA COVID-19

Comprende al consumidor durante el confinamiento y
entiende cómo se comportará después

El 81% valora más el
ciudadano personal

El 86% valora más el
cuidado a los familiares

ecommerce**news**

REFLEXIONES
DEL
CONSUMIDOR

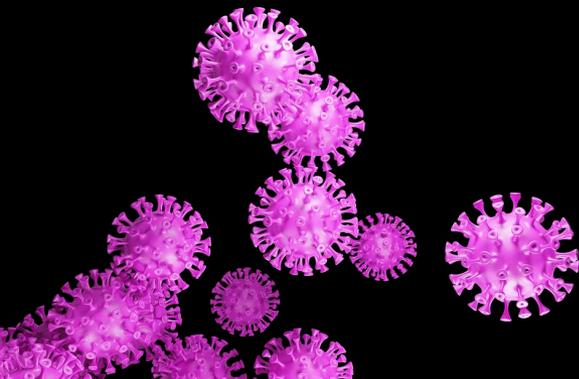
COVID19

El 38% cree que la
sociedad saldrá
totalmente reforzada

El 76% valorará más su
tiempo

**COMPRENDE AL CONSUMIDOR,
DESPUÉS PIENSA EN LAS TIC**

... **OPORTUNIDAD ?**





EMPRESA

**CONTEXTO
DIGITAL**

TIC CLAVE

CIUDADANÍA



**EL FUTURO
INMEDIATO**



**EL
CONSUMIDOR
DIGITAL**



EMPRESA. CONTEXTO DIGITAL.

DEL OFF AL ON Y VICEVERSA:



CLIENTE
POTENCIAL



SOLOMO

Social

- Vinculación a amigos
- Poder de recomendación

Local

- Búsquedas geolocalizadas
- Pequeños negocios con acceso a grandes plataformas

Movil

- Cualquier momento, cualquier lugar
- Personal e intransferible

Si vivimos en un mundo donde la constante es el cambio...



¿QUÉ ENTENDEMOS POR TD DIGITAL EN LA EMPRESA?

01
Montar
web,
email.

02
CRM,
ERP.

03
MRK
digital.

04
Tienda
online.

05
Inform
atizar
empres
a

¿QUÉ ES LA TD?

REORIENTACION continua de toda la organización:

MODELO DE RELACIÓN DIGITAL

- NO SOLO ES TECNOLOGÍA.
- El cliente ESCOGE.
- GENERAR NEGOCIO.

Negocio

¿ENTONCES DE QUE VA LA TD?



PERSONAS

SHOW ME THE MONEY

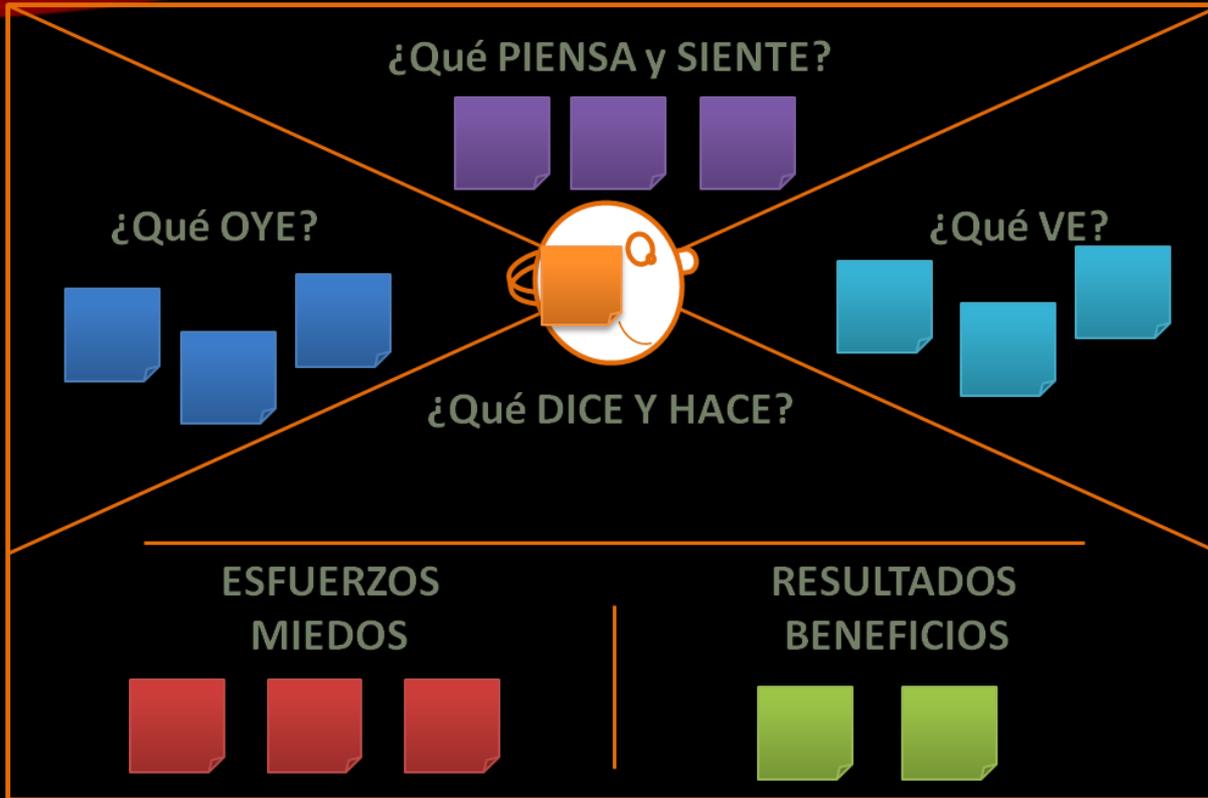
TD EN MI EMPRESA

¿Por dónde empiezo?

- 1. Enfoca toda la empresa a la experiencia del cliente**



SEGMENTACIÓN



DATOS:
Demográficos
Intereses
Gustos



MAPA DE EXPERIENCIA DEL CLIENTE

MAPA DE EXPERIENCIA DEL CLIENTE

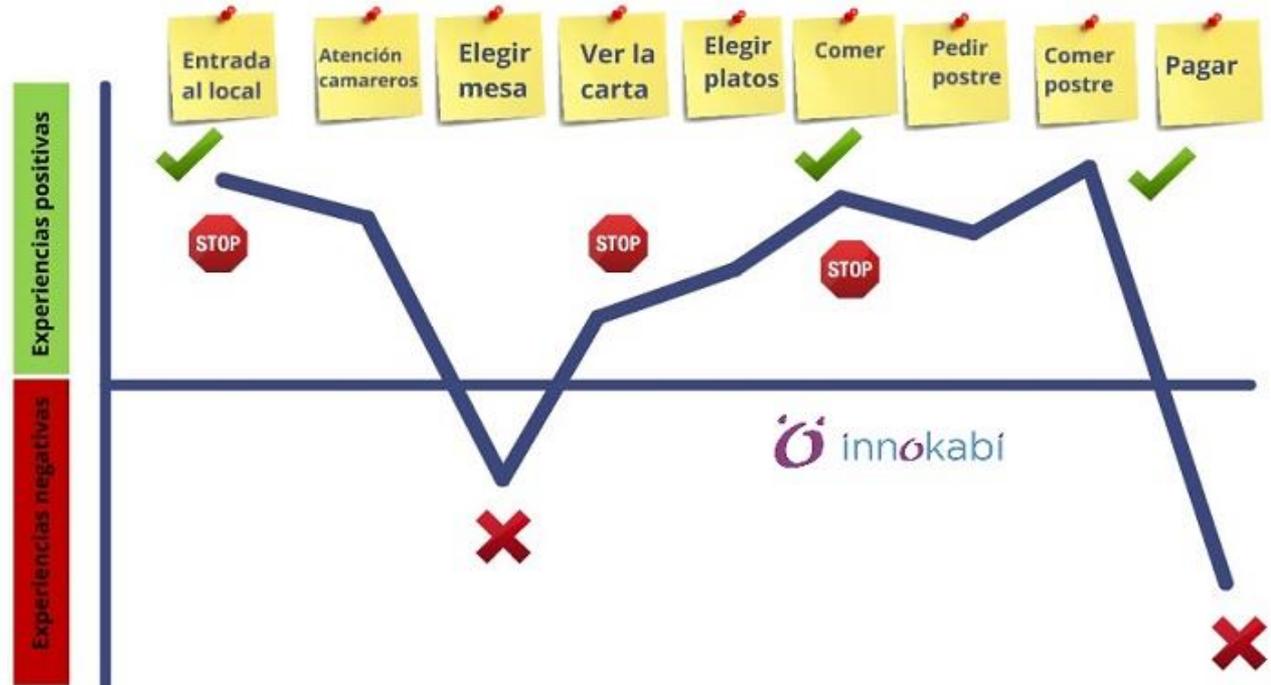
Esti

Publ



CUSTOMER JOURNEY MAP

Ejemplo: Restaurante



TD EN MI EMPRESA

¿Por dónde empiezo?

2. Personas y procesos:



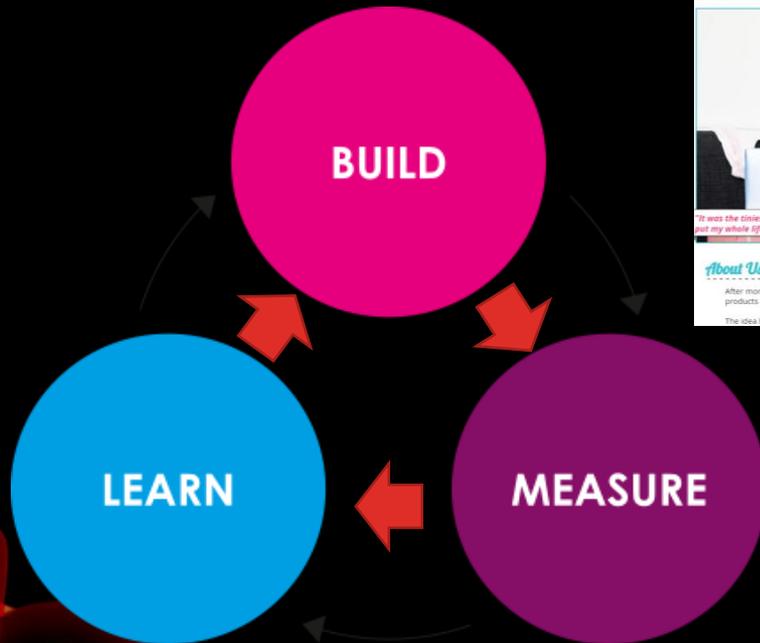
**Cultura
empresarial**

Personas

TD

TD EN MI EMPRESA

3. Identifica nuevas posibilidades de negocio introduciendo elementos digitales.



¿Cuál es tu curva de valor?

TAXI STOCKHOLM

Garantiön, pensionsavtal och flera korningar

Boka och betala på enklaste sättet i nya appen

Bambinobox

It was the tiniest thing I ever decided to put my whole life into - Terri Gullivernett

About Us



RENTAFRIEND

Enter a location of where you are looking to rent a friend:

Search by: City, State, Zip/Postal Code, Country

Example: , Spain

rent a friend to play sports or share a hobby with!

COCREACION

» FITNESS

Life Fitness elige Barcelona para su primer 'hub experience' de Europa

La compañía ha creado un espacio de cocreación con las cadenas para poner el acento en la prestación de servicios y la experiencia de los clientes. Es el tercero junto a los de Chicago y Hong Kong.

27 MAR 2019 — 11:26

PALCO23

TEMAS RELACIONADOS

- Life Fitness

COMPARTIR

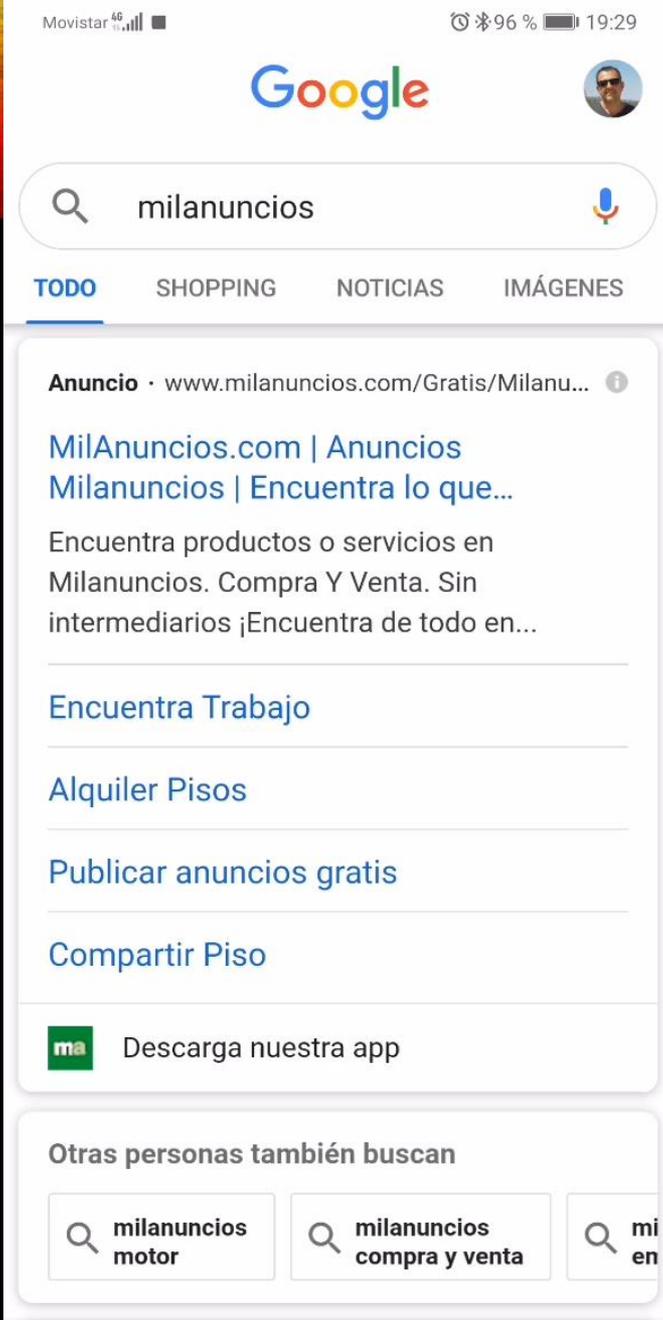


ME INTERESA





¿HACEMOS INNOVACIÓN EN VALOR?



¿Buscas piso
en una zona?



TD EN MI EMPRESA. EJS.



www.barrabes.com

Aplicaciones Proyectos Teambx Aula virtual PROFE bilib FB drive YouTube linkedin Recibidos (3) - jcantor linkedin Correo Horde Programa - III Jornada Otros marcadores

barrabes
ESQUÍ Y MONTAÑA

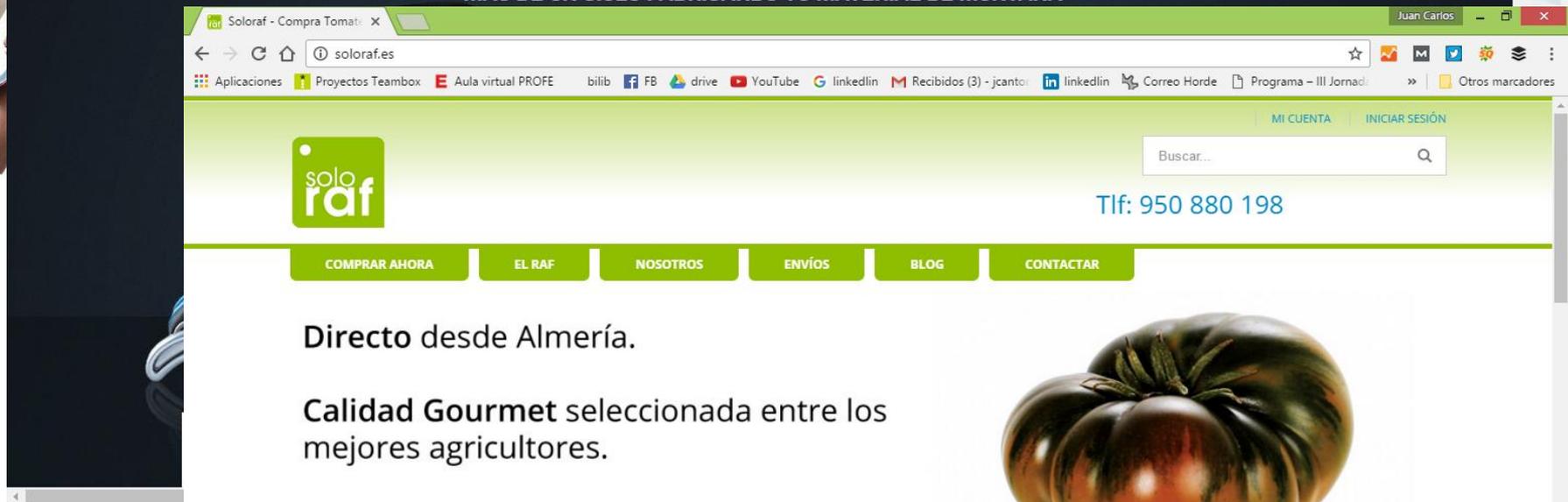
Buscar...

Portes Gratis a partir de 60 € Cambios y Devoluciones gratis en nuestras tiendas

La Tienda Actualidad Comunidad Mi Cuenta Ayuda Cesta

HOMBRE MUJER NIÑOS CALZADO MATERIAL MARCAS OUTLET

MÁS DE UN SIGLO FABRICANDO TU MATERIAL DE MONTAÑA



Soloraf - Compra Tomat: X

soloraf.es

Aplicaciones Proyectos Teambx Aula virtual PROFE bilib FB drive YouTube linkedin Recibidos (3) - jcantor linkedin Correo Horde Programa - III Jornada Otros marcadores

MI CUENTA INICIAR SESIÓN

Buscar...

Tif: 950 880 198

COMPRAR AHORA EL RAF NOSOTROS ENVÍOS BLOG CONTACTAR

Directo desde Almería.

Calidad **Gourmet** seleccionada entre los mejores agricultores.

Te lo enviamos directamente:
menos intermediarios = más barato.



Estamos fuera de temporada, la tienda está cerrada, **volveremos a mediados de Noviembre.**

Si quieres que te avisemos cuando abramos de nuevo...

TD EN MI EMPRESA. EJS.

CASOS DE ÉXITO. Taxi Oviedo. Rixar García

Inicio Momentos

Buscar en Twitter

¿Tienes cuenta? Iniciar sesión

¿Tienes cuenta?

teléfono, correo electrónico o nombr

.....

Recordar mis datos · ¿Olvidaste tu contraseña?

Iniciar sesión

¿Nuevo en Twitter?

Regístrate

Tweets 111 mil Siguiendo 5.860 Seguidores 12,7 mil Me gusta 79 mil

Seguir

Tweets Tweets y respuestas Multimedia

TaxiOviedo retweetó

SocialDrive @SocialDrive_es · 4 nov.
Cómo está la peña, eso sí, el audio de Lobato le aporta tensión y épica al momento. ¡Nuestra enhorabuena al editor @JORBAS_F1! 🎉

- Reservas: TW, WhatsApp, WEB o App.
- En web ver su disponibilidad actual.
- Tarjetas QR: ir a su web.
- Usar su ordenador en el taxi.
- Trayecto: aeropuerto, imprimir tarjetas de embarque (impresora portátil).
- ¡Poder pagar en Bitcoins!

"No hago cosas extraordinarias sino cosas ordinarias de forma extraordinaria".

TD EN MI EMPRESA

¿Por dónde empiezo?

1. Experiencia **CLIENTE**.
2. Personas y procesos.
3. Propuesta de **VALOR**.
4. Y por último... **tecnología**:



LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL



Jack Welch
ex-CEO General Electric

"Si el ritmo del **cambio** en el interior de una organización es **inferior** al del cambio en el **entorno**, estoy convencido que el **final** de la empresa está a la **vista**"



"En la transformación digital es el **consumidor**, y no la **tecnología**, quien ocupa el asiento del conductor".

Bertie Charles Forbes



CONTEXTO DIGITAL

TIC CLAVE

CIUDADANÍA

EMPRESA



CLIENTE DIGITAL

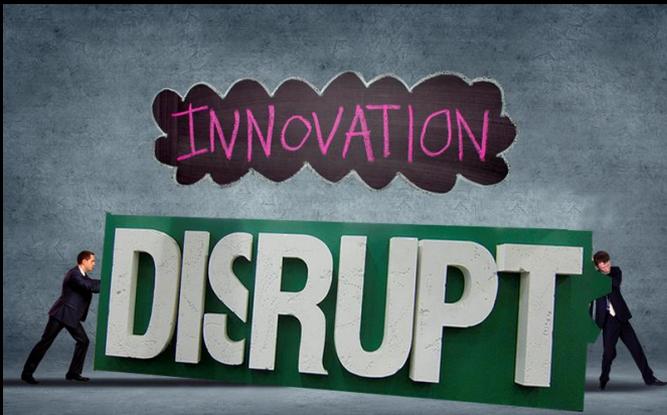
EL FUTURO INMEDIATO



TIC DISRUPTIVAS

Innovación que ayuda a crear un nuevo mercado y red de valor, y que acaba por romper el mercado y red de valor existentes, desplazando la tecnología anterior. (WIKIPEDIA).

Desaparición de productos o servicios que, hasta entonces, eran utilizados por la sociedad.



GPS (mapas).

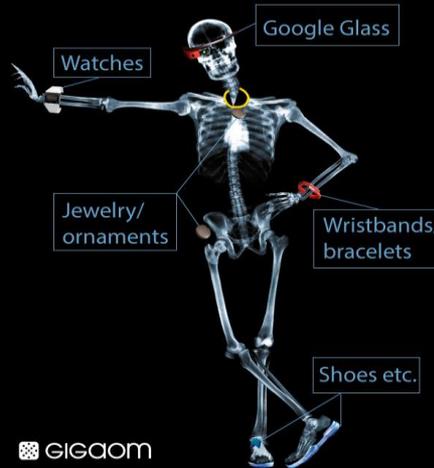
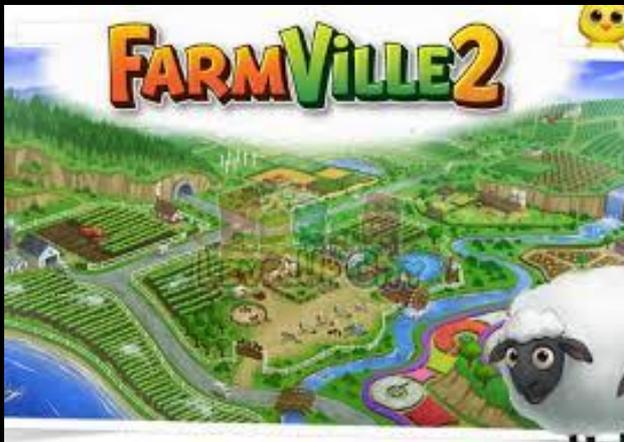
Móvil (fijo).

Fotografía digital (revelado).

Google: buscador, adwords....

Economía colaborativa.

TIC DISRUPTIVAS



ENTENDER LAS DISRUPCIONES

10 tecnologías que están revolucionando el mundo

Internet móvil.

Software de conocimiento.

Internet de las cosas.

Tecnología en la nube.

Robótica avanzada.



Nuevos materiales.

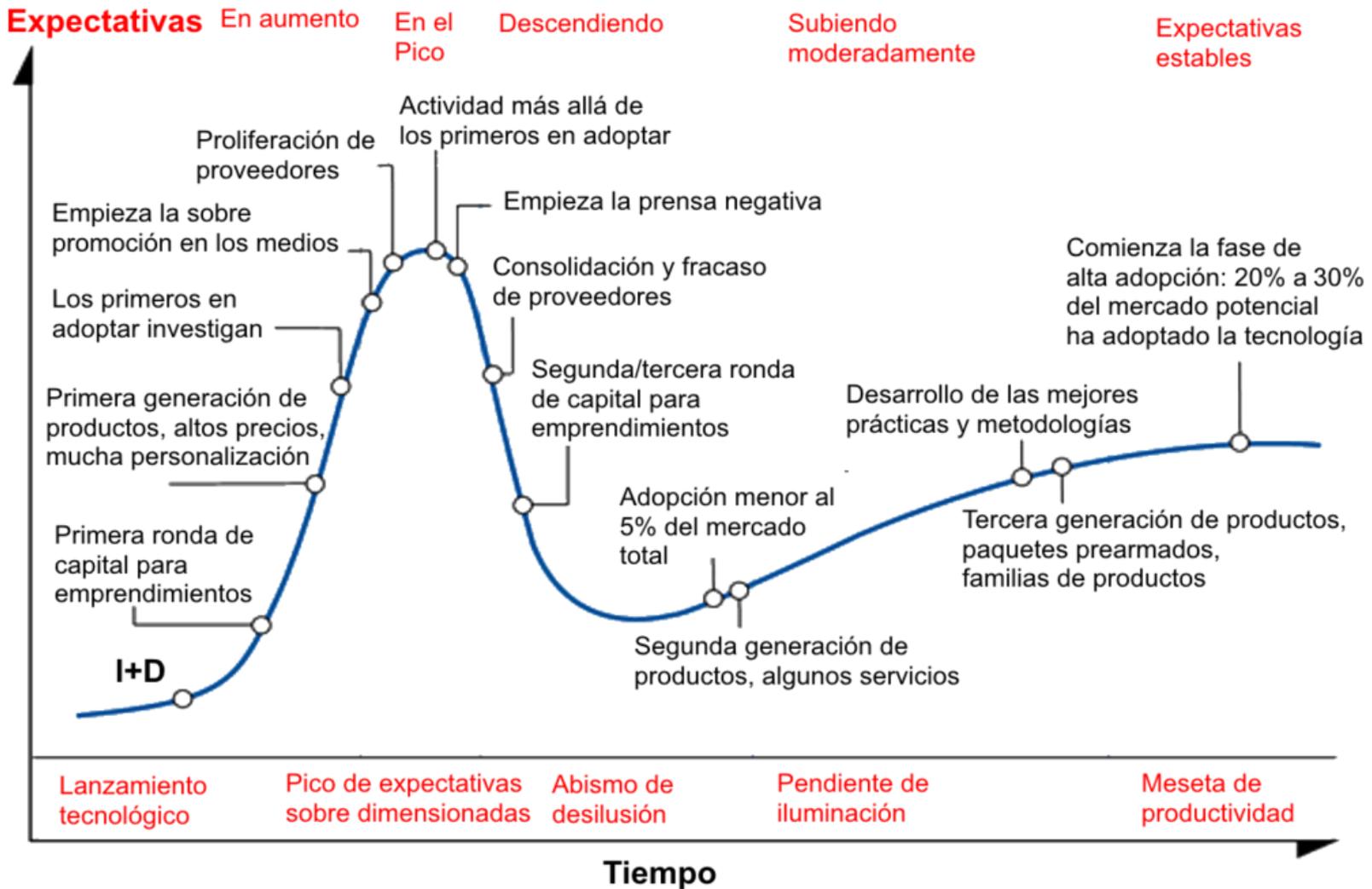
Vehículos autónomos.

Almacenamiento de energía.

Impresión 3D.

PERO... ¡¡OJO DONDE TE METES!!

Curva sobreexpectación de Gartner



Algunas TICs a seguir más de cerca

VR.

Big Data.

Internet de las cosas (IoT).

Beacons.



IA.

Movilidad.

Realidad aumentada.

...

VR.

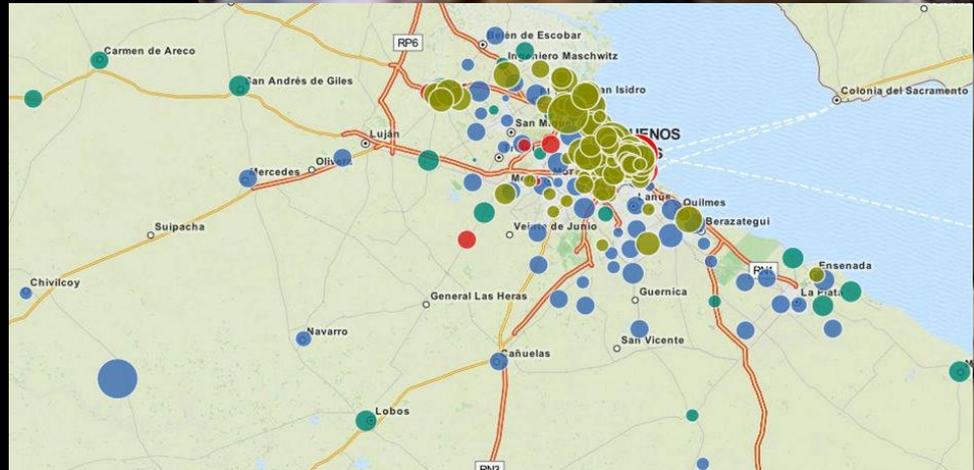
Un mundo virtual en el que el usuario tiene la sensación de estar en el interior de este mundo.



BIG DATA EN LA EMPRESA

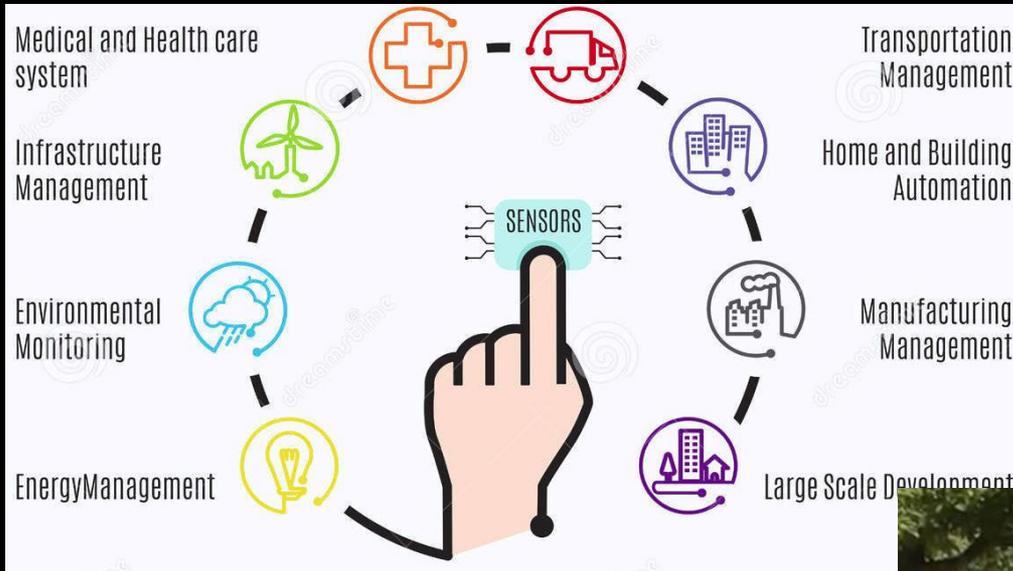
- Análisis estadístico y data mining.
- Conocer al cliente.
 - Comportamiento .
 - Planificar y ejecutar acciones de marketing personalizadas.
- Deportes.
- Banca.
- Supermercados.
- Servicios públicos
- ...

EMPRESA DATA DRIVEN



IOT

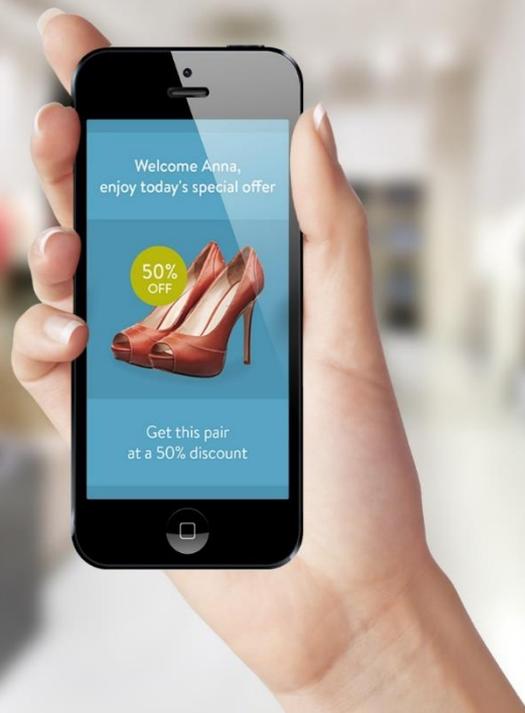
Conexión de personas, procesos, datos y cosas



Interacción entre objetos conectados.



Beacons



Comunicación "cercana"

Congresos



Kids



Hoteles



Marketing



IA



SISTEMAS PARA IMITAR RAZONAMIENTO HUMANO



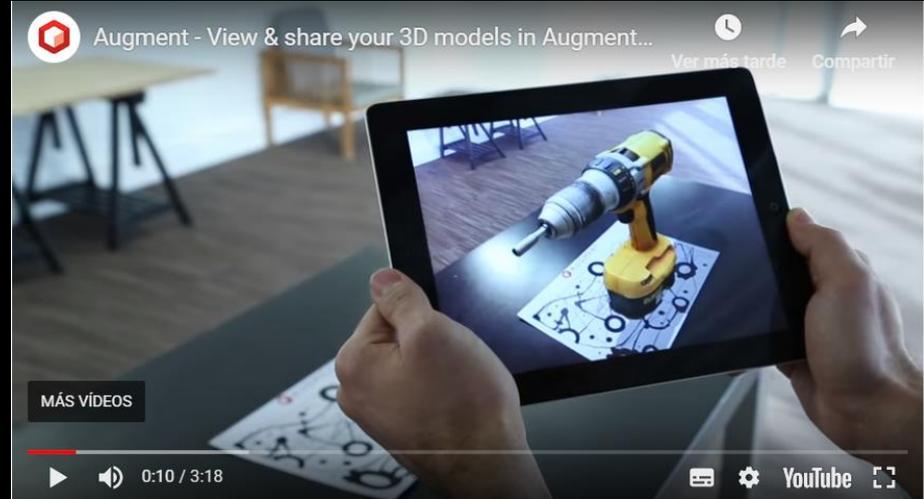
Razonar, aprender y resolver problemas.

The image features a blurred background of a grocery store aisle. A worker in an orange shirt is visible in the center-right. The text "amazon go" is overlaid in white, with the Amazon smile logo integrated into the letter 'a'.

amazon go

REALIDAD AUMENTADA

MUNDO REAL
+
INFORMACIÓN
GRÁFICA



TIC Y SOSTENIBILIDAD

IMPRESIÓN



EFICIENCIA ENERGÉTICA



CLOUD, IoT



TELEPRESENCIA



MATERIALES MÁS ECOLÓGICOS

CONEXIÓN CON CLIENTES



OPTIMIZACIÓN FABRICACIÓN



RECICLAR E-BASURA



TIC Y COVID-19

+34 91 542 29 00 fundacion@cibervoluntarios.org



CONECTARME

APOYA NUESTRAS ACCIONES

ES EN

CIBER VOLUNTARIOS.org

[Home](#) [Únete](#) [Solicita actividades](#) [La fundación](#) [Cibernews](#)

INNOVACIÓN

TECNOLOGÍA CON IMPACTO SOCIAL

Promovemos el uso y conocimiento de herramientas tecnológicas con actividades de sensibilización y formación para generar empoderamiento ciudadano y transformación digital.

¿Nos ayudas a cambiar el mundo?

Actúa

SOPORTE Y RECOMENDACIONES DE PRODUCTOS TIC

... OPORTUNIDAD ?

TIC Y COVID-19

Venta ONLINE.

Educación.

Ocio, turismo.

Consumo,
hogar.

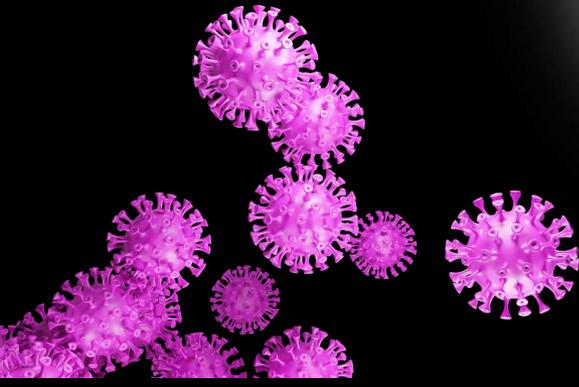


Sanidad.

IA.

Seguridad.

Teletrabajo.



VENTA ONLINE

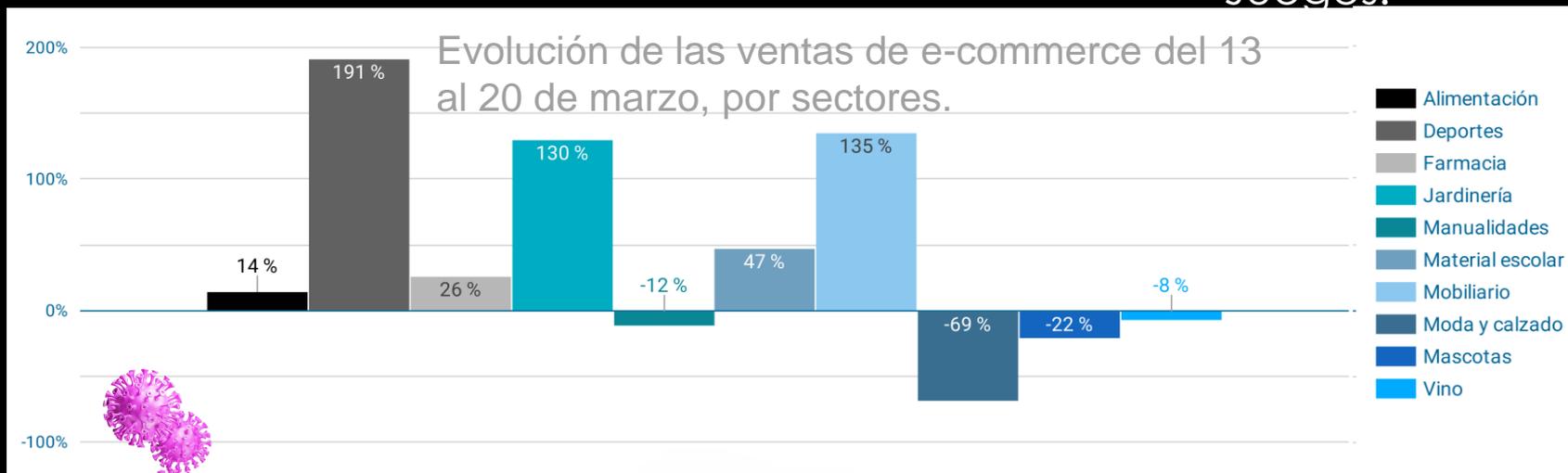
¿Qué sectores hacen mejores migas con el dúo ecommerce y confinamiento?



Lo que necesitamos comprar
Y
Lo que queremos comprar

Artículos al alza:

- Deportivos.
- Alimentos.
- Hardware.
- Software.
- Juguetes.
- Juegos.



... OPORTUNIDAD ?

VENTA ONLINE



Comprar en el comercio de proximidad
Del 22 de octubre al 9 de noviembre
te da mucho más
Compra, juega, rasca y gana. Miles de premios directos y descuentos.
disfruta | pasa | descubre

A tener en cuenta en tu e-commerce:

- Ética del SITE.
- Sentimiento de ayuda.
- Momento de aportar valor.
- Máximo contacto con el consumidor.
- Adaptar el portfolio.
- Nuevos servicios.
- RSC. Cerrar.

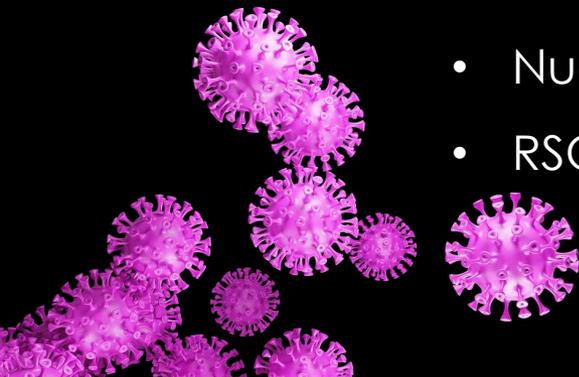
WINE IS SOCIAL
#WINEBERNATION

#DEPORTE ENCASA
SEGUIMOS Entregando A DOMICILIO GRATIS a partir de 20€*
VER COLECCIÓN >

DOMYOS Rueda Abdominal
Deporte en casa 4.849

DOMYOS Lastres Tablitas y Muñecas
Deporte en casa 4.849

... OPORTUNIDAD ?



EDUCACIÓN



Teach
from
Home

A temporary hub of information and tools to help teachers during the coronavirus (COVID-19) crisis.

Google  ISTE

... OPORTUNIDAD ?

EDUCACIÓN

ABC SOCIEDAD

Buscar 

España ▾ Internacional Economía ▾ Sociedad Madrid ▾ Familia ▾ Opinión ▾ Deportes ▾ Gente ▾ Cultura ▾ Ciencia Historia Viajar ▾ Play ▾ Bienestar ▾ Más 

Educación propone que un solo profesor trabaje a la vez en dos aulas contiguas para la fase 2

- Consultado el ministerio por estas cuestiones, ha señalado que para atender a la vez a dos grupos que quieran asistir clase «hay varias formas de organizarlo. Por ejemplo, pueden estar en aulas contiguas y mientras explica a un grupo, el otro hace ejercicios o tareas que les haya puesto»



... OPORTUNIDAD ?

EDUCACIÓN

RETOS CENTROS EDUCATIVOS:

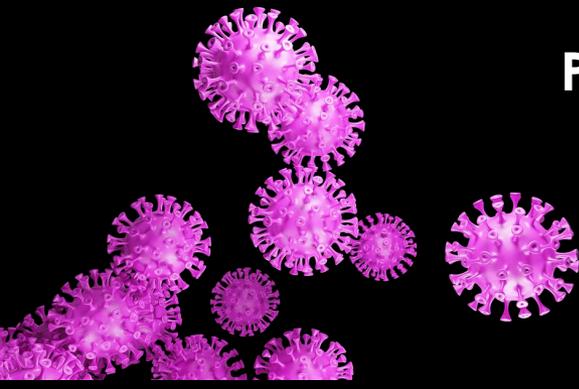
- Disponer de las TIC necesarias.
- Programas educativos digitalizados.
- Profesores con habilidades en Teleformación.



PRINCIPAL RETO CON LA CIUDADANÍA:

Brecha digital.

... **OPORTUNIDAD ?**



OCIO Y TURISMO

¿Tele turismo?
¿Turismo virtual?



5G Barcelona

“5G Interactive City”



Museo virtual

Cañas virtuales



¿Clave en los hoteles?

Transmitir confianza y seguridad.

... **OPORTUNIDAD ?**



CONSUMO EN CASA



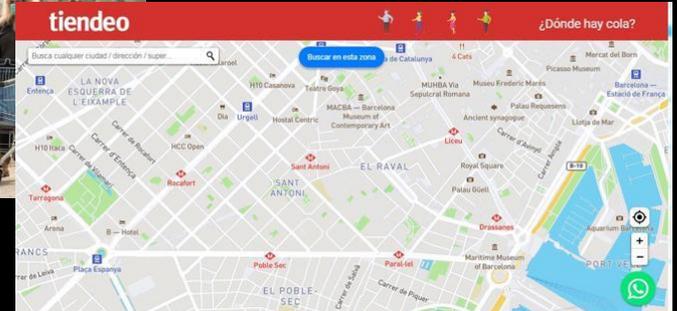
Comidas para llevar



Gimnasios



Consultas



ATENCIÓN A: REPUTACIÓN ONLINE DE LA MARCA

... **OPORTUNIDAD ?**



SANIDAD



居安抗疫
Stay Home Safe

Stay Home Safe APP

- Get your current location
- Real-time wristband check in
- Call Department of Health Hotline

GET IT ON
Google Play



... **OPORTUNIDAD ?**

IA



Movimientos de personas

Überflip AI website header with navigation menu (Platform, Solutions, Cus) and main text: 'Use AI to Fuel Your Content Marketing'.

Artículo website header with navigation menu (SERVICES, HOW IT WORKS, PRICE LIST) and main text: 'Crea contenido textual original en instantes'.

Personalizar contenidos

Análisis de conversaciones



CHATBOT

LivePerson website header with navigation menu (Products, Solutions, Pricing, Partners, Resources, Company, Sign In) and main text: 'LivePerson powers the at-home workforce with Conversational AI and messaging'.

... **OPORTUNIDAD ?**

SEGURIDAD



PREVENCIÓN:

Antivirus conocidos.
Análisis WIFI.
Configuración SO.
Formación.
Y...

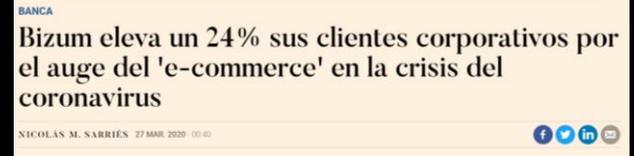
¡ SENTIDO COMÚN !

... OPORTUNIDAD ?

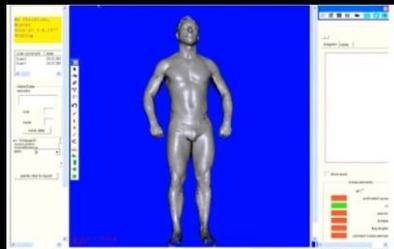


REALIDAD AUMENTADA

Realidad aumentada para SAT



"Si llevas móvil,
llevas dinero"



Escaner 3D sastre

Mejorar la experiencia del cliente:

TIC + ESCUCHA A CLIENTE DISTINTOS
CANALES + MENSAJES HONESTOS

... OPORTUNIDAD ?



TELETRABAJO

Expansión

Menú

EMPLEO

El 70% de los españoles cree que el teletrabajo será más habitual a partir de ahora

Profesionales que pueden trabajar en remoto en España no llegar al 8% (Encuesta de Población Activa).



PRODUCTIVIDAD:

34% +

31% -

35% =

Citrix



BARRERAS:

- Distracciones en el hogar.
- Sensación falta productividad.
- Entorno de trabajo no apropiado.
- Soluciones TIC corporativas.

... **OPORTUNIDAD ?**



BULOS

Bulos y Fake News.

ATENCIÓN A:

- Fuentes no contrastadas.
- Págs web falsas con nombre similares a medios informativos.
- Intereses:
 - Económicos (datos o dinero).
 - Divertimento.
 - Ideológico. Poner en un estado de opinión.



BULO



INFORME ESPECIAL: la última inversión de Antonio Banderas asombra a los expertos y aterroriza a los grandes bancos

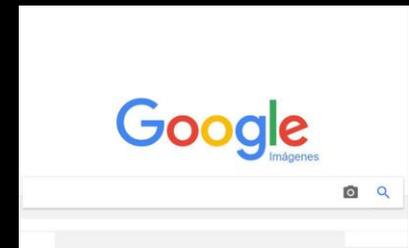
BULO



Imágenes: búsqueda inversa.



TinEye
Foto montaje



Google Imágenes
Antigüedad foto

... **OPORTUNIDAD ?**



“NORMALIDADES” A CORTO PLAZO

- **La videotelefonía al rescate.** Desplazamientos.



- **Teletrabajo,** 1ª fuerza laboral.

- **Sin contacto.** Hogares, ascensores comandos de voz. Mobiliario polivalente.

- **La oficina virtualizada.** Menos mtrs cuadrados. Ahorro costes de alquiler. Impacto sector inmobiliario.



- **Economía de los datos.** Códigos de barra o QR, etc. Recopilar datos.



- **TIC y sostenibilidad**



“NORMALIDADES” A CORTO PLAZO

- Esclavos de las pantallas.

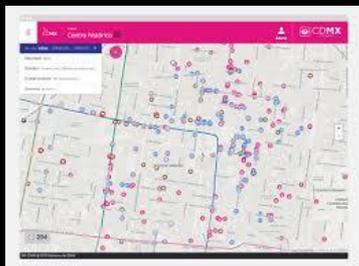


- e-commerce toma el mando.



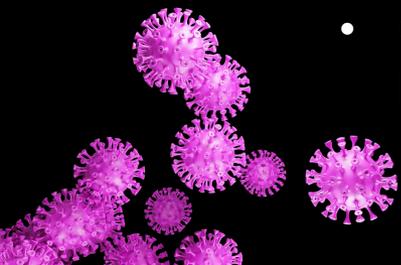
- Autosuficiencia local.

- España menos vaciada. Teletrabajo + 5G, fibra, satélite.



- Telemedicina y salud del empleado

- Cibercontrol de la población.



- Ciberamenazas permanentes. + en entornos domésticos.



- Eventos públicos. Auge formato digital.

- Reconocimiento facial.



Día de **Internet** 2020
DÍA MUNDIAL DE LAS TELECOMUNICACIONES Y SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN

MAYO **Día de 17**
INTERNET
www.diadeinternet.org

TECNOLOGIAS CLAVE EN MOMENTOS DE CORONAVIRUS



¡ GRACIAS !

Juan Carlos Cantó
juancarlos.canto@bilib.es

<https://www.linkedin.com/in/jcantom/>



Castilla-La Mancha



**¿Alguna pregunta,
duda o inquietud?**