



ENTERPRISE WOMEN FORUM

ACCESO A CAPITAL E INTELIGENCIA ARTIFICIAL
EN LA OPERACIÓN DE TU NEGOCIO



Impacto de la Tecnología en la Competitividad de los Negocios

CPA María Virella Báez

Presidenta WorldNet Telecommunications LLC
Sr. Carlos Ortiz Director de Sistemas de Información

¿Qué buscan las compañías?



Reduce
R I S K



A black sign with the word 'Reduce' in white serif font at the top. Below it, the letters 'R', 'I', 'S', and 'K' are written in large, bold, sans-serif font. Each letter is inside a colored arrow pointing downwards: 'R' is yellow, 'I' is light blue, 'S' is pink, and 'K' is light green.



Con la pandemia pudimos ver lo relevante que fue la tecnología para brindar continuidad a los negocios y mantenerse competitivos

**¿Cómo podemos ver el impacto de la tecnología
en la competitividad de los Negocios?**



Eficiencia operativa

- Automatización de tareas rutinarias y repetitivas
- Uso de *softwares*
- Implementación de sistemas de información (proceso de selección y manejo de cambio)
- Agilizar los procesos internos y reducir los costos operativos



Procesos de mejora continua son importantes para que la eficiencia operativa pueda ocurrir en las organizaciones



Mejorar la Experiencia del cliente

- Aplicaciones móviles
- Páginas en la web interactivas
- Sistemas de atención al cliente basados en
 - *AI / Chatbots*
- Alternativas de pago y de compra
- Sistemas telefónicos que permitan el manejo de un mayor flujo de llamadas



Esto mejora la satisfacción del cliente, genera lealtad hacia la marca y ayuda a destacar en un mercado competitivo.

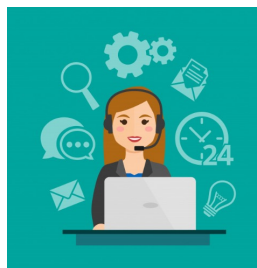


Ofrecer atención más rápida y personalizada.



WhatsApp

Manejo de llamadas en espera



Short Message Service- Textos



Análisis de datos

- Uso de herramientas de análisis de datos para recopilar y analizar información valiosa sobre los clientes, sus preferencias, comportamientos y necesidades.
 - Ejemplos - *Dashboards* - muestran de manera resumida y accesible información relevante sobre las relaciones con los clientes y las actividades comerciales de una empresa.
- Estos paneles suelen presentar datos clave y métricas importantes para la toma de decisiones.

Esto ayudará a:



Tomar decisiones comerciales más informadas



Desarrollar estrategias de marketing y ventas más efectivas



Obtener ventaja competitiva en la comprensión y el aprovechamiento de las tendencias del mercado.

Agilidad, adaptabilidad, planificación e implementación

- Integrar sistemas flexibles y escalables
 - No rígidos y que permitan hacer cambios o integraciones con sistemas existentes
- Evaluar necesidades comerciales específicas
- Seleccionar las tecnologías que mejor se adapten a los objetivos y recursos
- Mantenerse actualizado sobre las últimas tendencias tecnológicas
- Explorar constantemente nuevas oportunidades para mejorar y diferenciarse en el mercado.

Esto ayudará a:



Ajustar las operaciones y procesos de negocio de manera ágil y eficiente.



Responder con agilidad a las oportunidades y a los desafíos del entorno empresarial, lo que da una ventaja competitiva al mantener una mayor capacidad de adaptación que los competidores.

Ejemplos:



Movilidad, conveniencia y conectividad que revolucionó la industria del transporte. Una plataforma que permite solicitar y pagar por servicio de transporte.



ZARA Adoptó tecnologías avanzadas para acelerar su ciclo de producción y mantenerse a la vanguardia de las últimas tendencias. Utilizan sistemas de análisis de datos en tiempo real para capturar las preferencias de los clientes y adaptar rápidamente su producción en función de la demanda.

Ejemplos:



NETFLIX Utiliza la tecnología de *streaming* para desafiar el modelo tradicional de distribución de contenido audiovisual. Su plataforma de *streaming* en línea reemplazó los formatos físicos y los horarios de programación de televisión, permitiendo a los usuarios ver contenido en cualquier momento y en cualquier lugar.



Demostró cómo la tecnología puede transformar la industria automotriz. Su enfoque en la movilidad eléctrica y las características de conducción autónoma captó la atención de los consumidores y generó una ventaja competitiva significativa.

Recuerda:



El éxito de integrar tecnología radica en cómo se implemente y se integre en la estrategia general de la empresa.



Debemos tomar en consideración las necesidades de la empresa y los clientes.



Buscar formas innovadoras para poder diferenciarse de la competencia.

“Introducir tecnología en una empresa no garantiza la obtención automática de ventaja competitiva. La tecnología en sí misma es una herramienta que puede ser utilizada de diferentes maneras y su efectividad depende de muchos factores”.

Navigating the IT world

- Towards a Value-Driven IT Culture
- Capital vs. Operational Expenditure: Business Investment in the Technological Era
- Fortifying Your Defenses
- Enhancing Security Defenses
- Fostering Cybersecurity Collaboration



Towards a Value-Driven IT Culture

- Switch of IT mindset from Maintain to Add Value
 - Managed Services
 - Free time for Search & Implement Technology that improve the Business
 - Help Improving operational Processes
 - Development & Support of new Products



Leverage Managed
Services for Business
Enhancement

Capital vs. Operational Expenditure: Business Investment in the Technological Era

- Capex vs. Opex paradigm
 - Technology Market Movement
 - Re-direction of Capex to Business Improvement
- Selection of Technology
 - Flexible, Accesible & Scalable
 - Goal of most Integrated System
- Artificial Intelligence



Understand the Capex vs. Opex Landscape



Shift Investments for Business Advancement in the Era of Technological Transformation



Working alongside artificial intelligence will be “as inherent” as how we work with the internet — and employees need to equip themselves with skills for this new future.

Fortifying Your Defenses

- Cyber Security
 - Basic Security Measures
 - Active Directory
 - Antivirus
 - Firewall
 - Perimeter Security
 - VPN



Implementing Essential
Cybersecurity Measures and
Perimeter Protection Strategies

Enhancing Security Defenses

- Advance Security Measures
 - MFA – Multifactor Authentication
 - EDR – End Point Detection & Response
 - Risk Assessment
 - Security Controls
 - Policies & Procedures

Ransomware Becomes More Sophisticated and Targeted



While ransomware has existed for decades, we've witnessed threat actors using more-sophisticated and complex strains in recent years to infiltrate networks, largely thanks to the expansion of [Ransomware-as-a-Service \(RaaS\) operations](#).



Ransomware volume certainly isn't slowing down, either, with ransomware activity ending 13 times higher at the end of 1H 2023 compared to the start of the year.

Enhancing Security Defenses

- Security Awareness (Human Firewall)
 - Assessment
 - Goal
 - Training
 - News



Explore Advanced Measures
and Strengthen the Human
Firewall

Fostering Cybersecurity Collaboration

- Cyber Security

- Business Partners

- Required Security Controls
 - Commitment

- Insurance Impact

- Managed Services



Essential Security Controls



Commitment

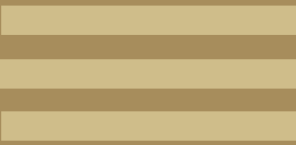


Insurance Considerations in
Managed Services



¡GRACIAS!

CAMARA DE COMERCIO
DE PUERTO RICO



Síguenos en: **f** **X** **in**  

camarapr.org

[#CamaraComercioPR](https://twitter.com/CamaraComercioPR)