



Seguramente has escuchado desde hace algunos años, términos como Big Data, transformación digital, machine learning, Inteligencia Artificial y, agregando un término más, Data Science. Pero, ¿de qué trata todo esto y por qué es tan importante que ya estés familiarizado con estos términos?

Big Data en pocas palabras, se refiere a trabajar con grandes cantidades de datos o de información, estos datos se recopilan a lo largo del tiempo y es información muy valiosa con la que podemos crear muchas estrategias. El tema es, ¿qué haces con toda esa información recopilada? Bueno, la manera más común es realizar un análisis de esos datos, es decir, puedes saber cuándo y cuánto compraron de tu producto, en qué momento, saber si tu producto es tendencia o no, quiénes lo compran, en qué lugares y qué edades están más interesados en ti, etc. Hay muchas herramientas que pueden apoyarte a realizar este tipo de análisis con toda la información que recopilas.

Pero no hay que detenernos únicamente con tener el análisis de esta información, el siguiente paso es realizar un análisis predictivo. Es decir, si ya sé qué producto está comprando un determinado segmento, y no necesariamente a mí porque no está dentro de mi oferta, ¿qué probabilidad hay de que compre otro aunque no sea de la misma línea de producto? Como ejemplo usaremos la analogía más común que lo podemos ver en un supermercado; al estar en la sección de frutas y verduras encuentras una tira de frascos de desinfectante, porque lo más probable es que si compraste algunas fresas, quieras desinfectarlas.

Es aquí donde intervienen los famosos algoritmos digitales, estos algoritmos ordenan todos estos datos obtenidos, crean un análisis y con ello generan una predicción de lo que pudieras

necesitar o pudiera gustarte. Si en tu carrito de compras agregaste cereal, es posible que también necesites leche, si has visto series policiacas últimamente, es posible que te interese una nueva película de esta categoría; y lo mismo aplica para cualquier tipo de producto o servicio, esto es parte del Data Science, usar estadística, matemáticas e informática con todo el big data e interpretar esos datos para tomar decisiones.

¿Por qué es necesaria la Transformación Digital?

La sociedad y los modelos de negocio cambian rápidamente mientras que estás pensando en si deberías o no ser parte de la transformación digital; y esta incertidumbre es uno de los factores que causa problemas organizacionales.

Es un hecho que si no te canibalizas a ti mismo, otro llegará a canibalizarte porque, en la actualidad, los clientes son los que tienen el control y si encuentran una solución que les ofrezca una gran experiencia y un mejor servicio que el tuyo, no dudarán en cambiarse. Debemos entender el *customer journey*, las etapas por las que atraviesa tu cliente durante su ciclo de compra y, generar *customer loyalty*, fidelizar a tus clientes y convertirlos en embajadores de tu marca, invertir más esfuerzos en fidelizarlos que en adquirir un nuevo cliente, pues está demostrado que es más costoso conseguir un nuevo cliente que lograr que uno existente repita su compra o vuelva adquirir un nuevo servicio.

Debemos entender que los clientes no ven “departamentos”, los clientes ven una marca, por lo cual es importante entender que esos momentos de verdad no se ubican solo en ciertos departamentos, es más, ni siquiera lo determina el contacto humano y menos en la actualidad, donde es tan fácil buscar una tienda en cualquier aplicación y decidir si ir o no únicamente leyendo los comentarios de otras personas, o cuando la interfaz de una página no es amigable o tienes que hacer “muchos clics” para llegar a lo que quieres.

Cuando se habla de transformación

digital es fácil nombrar a los que nacieron digitales, como Google, Facebook, Uber; y sin duda han sido pioneros y han fomentado bases y procesos para mejorar la experiencia del cliente; pero las transformaciones digitales más famosas vienen de aquellas empresas que no son digitalmente nativos, tenemos el caso como Sephora que cambió radicalmente su modelo de negocio al entender a su cliente. También BBVA que a la fecha es de las instituciones bancarias con una mayor transformación de las instituciones financieras. O caso nacional como CEMEX donde al revolucionar sus procesos se ha vuelto líder en la industria cementera.

Así que hasta aquí espero que hayas tenido una idea cómo se utiliza el Big Data y el Data Science y la importancia que tiene la transformación digital en las organizaciones, crear un liderazgo digital pues hoy en día, Digital es el corazón de las empresas.

Déjanos tus comentarios acerca de lo que piensas sobre la transformación digital en México o cuáles son los problemas a los que tu empresa o negocio se enfrenta actualmente, seguramente tenemos una solución adecuada para ti.

*Colaboración de **Daniel Torres Guzmán***

Digital Marketing en CompuSoluciones
