



## Enrique Benayas

*Director General ICEMD, Instituto de la Economía Digital de ESIC*

**ICEMD**  
INSTITUTO ECONOMÍA  
DIGITAL | **ESIC**

*@benayas*




## MÁLAGA

# Digital Business Summit

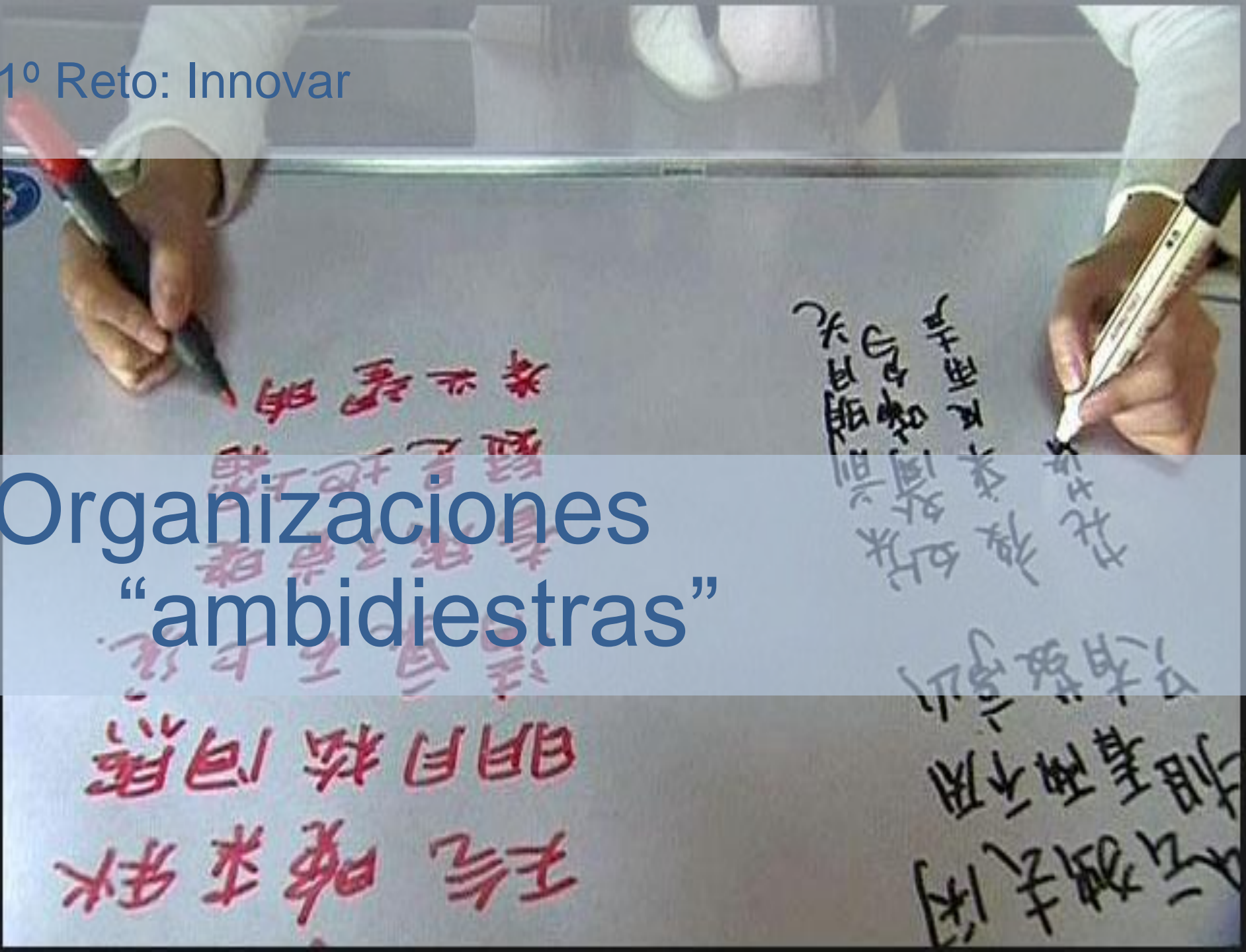
**ICEMD**  
INSTITUTO ECONOMÍA  
DIGITAL | **ESIC**

## 1º Reto: Innovar

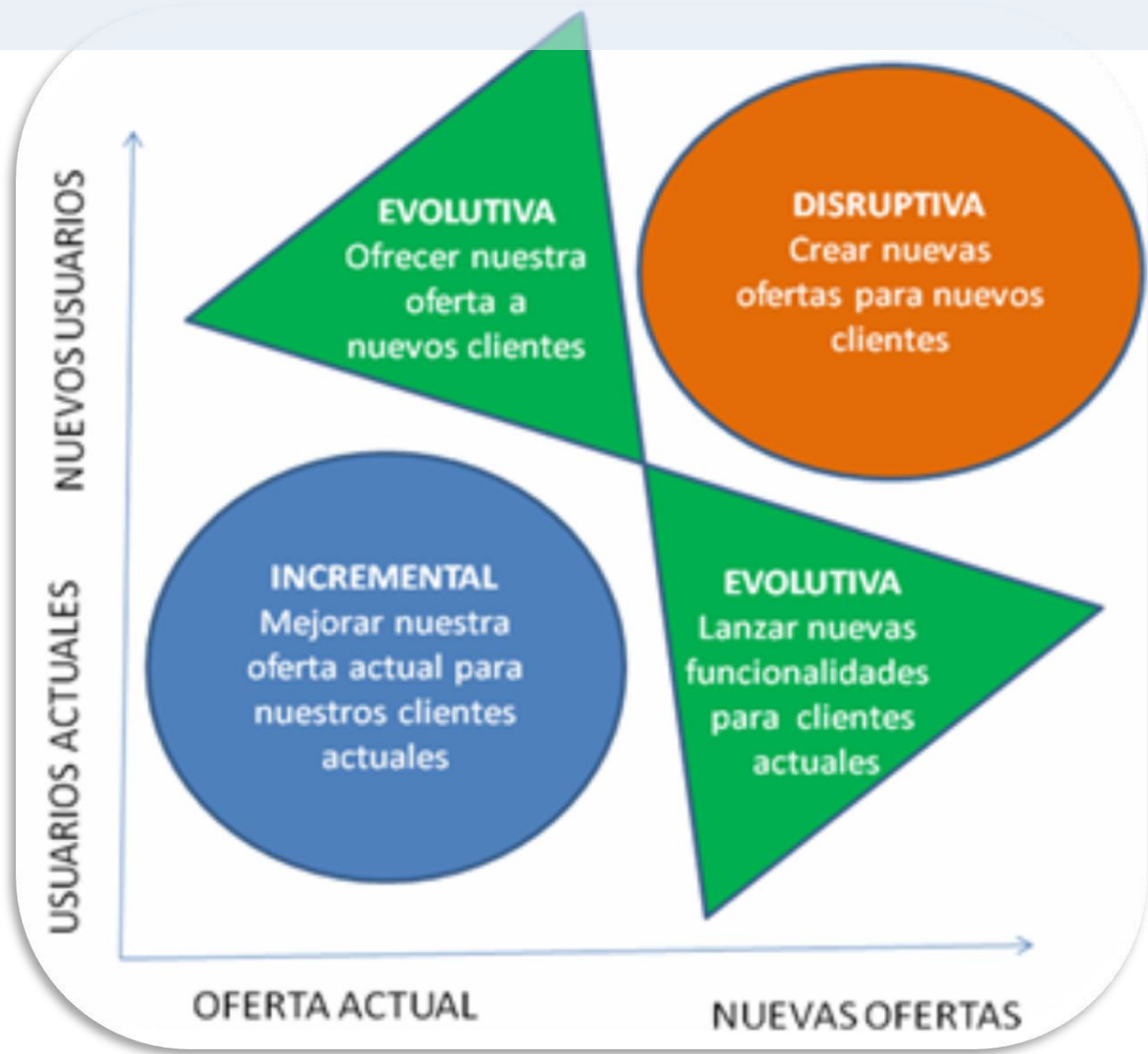
A close-up photograph showing a person's hands interacting with a white tablet. The person is holding a silver credit card in their right hand, positioned over the tablet screen. Their left hand is touching the screen. In the background, a white coffee cup is visible on a white surface. The overall scene suggests a digital transaction or payment process.

El entorno digital ha dramatizado la hiper-conectividad y, por lo tanto, la “velocidad del cambio”

# Organizaciones “ambidiestras”



# 1º Reto: Innovar



## 2º Reto: Transformar



Cuestionarse frecuentemente donde  
“realmente” aportas valor

## 2º Reto: Transformar



Las tres palancas:  
Procesos, Tecnología y RRHH

## 3º Reto: Cambio de Cultura



En un entorno crecientemente digital,  
las personas -son y serán-  
crecientemente fundamentales

## 3º Reto: Cambio de Cultura



Liderando Líderes



## 3º Reto: Cambio de Cultura



Estructuras y procesos más flexibles,  
más horizontales, más diversas,  
transparentes y eficientes

# 1º Oportunidad: Emprender

A young man with short dark hair, wearing a red and black plaid shirt, is sitting on the floor. He is smiling and looking towards the camera. In front of him is a silver laptop. To his right, a Dalmatian dog is sitting upright, looking towards the camera. The man is petting the dog's head with his right hand. The background is a plain, light-colored wall.

Las empresas necesitan emprendedores, y directivos que sepan crear los entornos necesarios

# 2º Oportunidad: Digitalizar tu empresa

I+D	Producción	Marketing	Logística	Venta	Atención al Cliente
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Oportunidades de la incorporación del <b>crowdsourcing</b> y <b>coolhunting</b> en la generación de ideas y mejoras de producto</li><li>2. Procesos <b>colaborativos</b> a través de medios digitales</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. <b>e-Organization:</b> Digitalización en los procesos de producción y organización (comunicación, formación y gestión)</li><li>2. <b>e-Production:</b> investigación y benchmark de soluciones de optimización en la producción y aprovisionamiento a través de la digitalización</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. <b>e-Marketing:</b> Incorporación de las disciplinas digitales para lograr una mayor eficacia en ventas</li><li>2. <b>Web Marketing</b></li><li>3. <b>Social Media</b> Strategy</li><li>4. <b>Mobile &amp; Proximity</b> Marketing</li><li>5. e-Catálogos, hyper-videos</li><li>6. <b>E-Brand</b> Content Management</li><li>7. <b>e-POS:</b> digitlización en el punto de venta</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. <b>e-logistic:</b> Investigación y benchmark de las mejoras plataformas logísticas por su nivel de automatización e integración en sistemas</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. <b>e-commerce:</b> Creación, Desarrollo o mejora del canal de e-commerce</li><li>2. Mejoras en la <b>digitalización de procesos comerciales</b> en la red comercial</li><li>3. Identificación de posibles nuevos <b>modelos de negocio</b> en entornos digitales</li><li>4. <b>Social Media Commerce</b></li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Incorporación de la <b>Atención al Cliente en entornos digitales</b></li><li>2. <b>Web Customer Care</b></li><li>3. Soluciones <b>Web Collaboration</b></li><li>4. <b>Chat-Video</b></li><li>5. <b>Social Contact Center Management</b></li></ol>

### 3º Oportunidad: e-commerce



1º Consejo: Formarte




El talento se trabaja: “personal trainer”

2º Consejo: mantén espíritu de start-up

Crecer, madurar, y seguir  
teniendo “alma” de *start-up*



3º Consejo: conecta con el cliente



Si piensas en mí,  
como yo, y conmigo,  
entonces conectarás conmigo

3º Consejo: conecta con el cliente

Eso sí....sorpréndeme!!







3º Consejo: conecta con el cliente

Estamos en la Era de las Emociones y Experiencias



Estamos en el fin del comienzo



Internet de las cosas

Robótica aplicada al consumo

Neurociencia

Mecánica cuántica



*“Si crees que lo tienes todo controlado,  
es que no vas lo suficientemente deprisa”*

*Mario Andretti*

¡Gracias!



MÁLAGA

Digital Business Summit